

**HUBUNGAN STATUS AKREDITASI PUSKESMAS DENGAN
KEPUASAN PASIEN YANG BERKUNJUNG DI PUSKESMAS
KABUPATEN BANYUMAS**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Keperawatan

EKA NOFIA NINGRUM

1611020040

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN S1
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2020**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eka Nofia Ningrum

NIM : 1611020040

Program Studi : Keperawatan S1

Fakultas : Ilmu Kesehatan

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak kemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, Januari 2020

Yang membuat pernyataan



Eka Nofia Ningrum

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi yang diajukan oleh;

Nama : Eka Nofia Ningrum

NIM : 1611020040

Program Studi : Ilmu Keperawatan

Fakultas : Ilmu Kesehatan

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Judul : Hubungan Status Akreditasi Puskesmas Dengan Kepuasan

Pasien Yang Berkunjung Di Puskesmas Kabupaten
Banyumas

telah diterima dan disetujui

Purwokerto, 13 Januari 2020

PEMBIMBING

Ns. Etlidawati, S.Kep., M.Kep

NIP/NIK. 2160581

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh;

Nama : Eka Nofia Ningrum

NIM : 1611020040

Program Studi : Keperawatan S1

Fakultas : Ilmu Kesehatan

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Judul : Hubungan Status Akreditasi Puskesmas Dengan Kepuasan Pasien Yang Berkunjung Di Puskesmas Kabupaten Banyumas

telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep) pada Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Penguji 1 : Kris linggardini, S.Kp., M.Kep.

Penguji 2 : Ns. Diyah Yulistika H S.Kep., M.Kep.

Penguji 3 : Ns. Etlidawati, S.Kep., M.Kep.

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 20 Januari 2020

Mengetahui:
Dekan FIKES



Dr. Ns. Hj. Umi Solikhah, S.Pd., S.Kep., M.Kep.
NIK:2160188

PERSEMBAHAN

Dengan rasa bersyukur yang tak terhingga saya ucapkan Alhamdulillahillobil'alamin kepada Allah SWT, karena dengan ridho-Nya akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini yang saya persembahkan untuk orang-orang yang saya sayangi.

1. Ibu, bapak dan seluruh keluarga saya yang selalu memberikan semangat dan do'anya serta memberikan dukungan moril dan materi, kasih sayang serta kesabaran. Terimakasih atas semua hal yang kalian berikan kepada saya.
2. Untuk semua sahabat-sahabat saya yang selalu memberikan dukungan dan membantu saya serta selalu ada untuk saya. Terimakasih sudah menjadi manusia-manusia baik untuk saya.

MOTTO

Selesaikan apa yang telah engkau mulai
Kesempatan tidak datang dua kali maka lakukanlah yang terbaik demi satu
tujuan pasti

Semua akan berakhir dengan sangat membahagiakan saat lelahmu,
keringatmu, dan tanggung jawabmu telah usai dengan baik
Kejar impianmu disepertiga malam terakhir. Allah berfirman “siapa saja
yang ber do’a kepada-Ku, maka akan aku kabulkan. Siapa yang meminta
kepada-Ku, maka aku beri. Siapa yang meminta ampunan kepada-Ku,
maka akan aku ampuni
Karena sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan (Terjemahan
Surah Al-Syahr ayat 5)
Sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali tampak mustahil, kita baru
yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik
(Evelyn Underhill)

“SKRIPSI”

Menulis skripsi bukan perihal siapa yang lebih pintar. Melainkan siapa
yang lebih tangguh dalam menghadapi cobaan. Iyaa cobaan, ketika orang
lain liburan, aku skripsian, ketika musim hujan orang lain pada tidur, aku
revisian. Ketika yang lain keluar hanya untuk menenangkan pikiran aku
bimibingan. Begitu banyak cobaan yang dihadapi, sampai bingung mulai
dari mana ceritanya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayat-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul Hubungan Status Akreditasi Puskesmas Dengan Kepuasan Pasien Yang Berkunjung Di Puskesmas Kabupaten Banyumas. Penulisan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Keberhasilan dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, dorongan, bantuan dan saran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal penelitian ini tepat pada waktunya. Rasa terimakasih ini, terutama peneliti sampaikan kepada yang terhormat:

1. Dr. Anjar Nugroho, M.S.I., M.H.I. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Dr.Ns. HJ. Umi Solikhah, S.Pd., S.Kep., M.Kep. selaku dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Ns. Sri Suparti, S.Kep, M.Kep. selaku Kepala Program Studi Ilmu Keperawatan S1 Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Ns.Etlidawati S. Kep., M.Kep. selaku pembimbing yang telah meluangkan waktu dan dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan arahan yang sangat bermanfaat sehingga proposal penelitian ini dapat selesai dengan baik.
5. Kris Linggardini, S.Kp., M.Kep. selaku Penguji 1 yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan sebagai sarjana Ilmu Keperawatan.

6. Ns. Diah Yulistika H, S.Kep., M.Kep. selaku penguji 2 yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan sebagai sarjana Ilmu Keperawatan.
7. Seluruh Dosen dan staf Akademik Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto, terima kasih atas ilmu dan pengetahuan yang telah disalurkan selama ini.
8. Kedua orang tua dan orang terkasih yang telah memberikan dukungan dan do'a dalam penyusunan skripsi ini. Terimakasih atas semua yang telah kalian berikan untukku selama ini.
9. Semua teman – teman seperjuangan Keperawatan Kelas A angkatan 2016
10. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu selama penyusunan dan penulisan proposal penelitian ini.

Akhir kata. Semoga Allah SWT memberikan balasan atas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin.

Purwokerto, Oktober 2019

Peneliti

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Eka Nofia Ningrum
NIM : 1611020040
Program Studi : Keperawatan S1
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto karya ilmiah saya yang berjudul:

Hubungan Status Akreditasi Puskesmas Dengan Kepuasan Pasien Yang
Berkunjung Di Puskesmas Kabupaten Banyumas

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalih media atau mengalih formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada tanggal: 20 Januari 2020

Yang menyatakan,



Eka Nofia Ningrum

HUBUNGAN STATUS AKREDITASI PUSKESMAS DENGAN KEPUASAN PASIEN YANG BERKUNJUNG DI PUSKESMAS KABUPATEN BANYUMAS

Eka Nofia Ningrum¹, Etlidawati²

ABSTRAK

Latar Belakang: Puskesmas wajib untuk diakreditasi secara berkala paling sedikit tiga tahun sekali, demikian juga akreditasi merupakan salah satu persyaratan kredensial sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berkerja sama dengan BPJS. Status akreditasi puskesmas dapat dipengaruhi oleh ketersediaan dan kelengkapan perbekalan kesehatan, sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan kesehatan di puskesmas itu sendiri

Tujuan: Mengetahui hubungan status akreditasi puskesmas dengan kepuasan pasien yang berkunjung di puskesmas Kabupaten Banyumas.

Metode: Jenis penelitian kuantitatif menggunakan desain survei analitik dengan menggunakan metode *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 423 dengan jumlah sampel 204 yang terbagi di 4 puskesmas yang akreditasinya berbeda-beda yaitu puskesmas Sumpiuh 1, Baturaden1, Purwokerto Utara 1, Sokaraja 1. Teknik *cluster sampling* pengambilan sampel secara *Purposive sampling*, pengambilan data menggunakan kuesioner, analisa data menggunakan uji *Chi-square*.

Hasil penelitian: Hasil penelitian sebagian besar responden berumur 17-25 tahun berjumlah 61 responden, berjenis kelamin perempuan berjumlah 135 responden, berpendidikan SMA/SMK/MAN berjumlah 116 responden, pekerjaan wiraswasta berjumlah 99 responden. Terdapat hubungan status akreditasi puskesmas dengan kepuasan pasien diperoleh nilai *p-value* = 0,023.

Kesimpulan: Terdapat hubungan antara status akreditasi puskesmas dengan kepuasan pasien yang berkunjung di puskesmas Kabupaten Banyumas.

Kata kunci: Status Akreditasi, Puskesmas, Kepuasan Pasien

¹ Mahasiswa Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto

² Dosen Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto

The Correlation between the Accreditation Status of Community Health Center and the Satisfaction of Patients Visiting Community Health Center in Banyumas Regency

Eka Nofia Ningrum¹, Etlidawati²

ABSTRACT

Background: Community Health Center (Puskesmas) must be periodically accredited at least once in three years. Moreover, accreditation is one of credential qualifications as first level health service facility cooperating with BPJS (Health Insurance Agency). Accreditation status of Community Health Center (Puskesmas) can be affected by the availability and the completeness of health supply, facilities and infrastructure that support the health service itself.

Aim: to find out the correlation between the accreditation status of Community Health Center and the satisfaction of patients visiting Community Health Center in Banyumas Regency.

Method: This was a quantitative research that used analytical survey design with cross sectional method. The populations were 423 with 204 samples from 4 Community Health Centers with different accreditation which were Puskesmas Sumpiuh 1, Baturraden 1, North Purwokerto 1, Sokaraja 1. The cluster sampling technique used purposive sampling while the data were collected using questionnaire, and analyzed using Chi square test.

Results: There were 61 respondents at the age of 17-25, 135 respondents were female, 116 respondents were SMA/SMK/MAN graduates, and 99 respondents were self employed. The result of chi-square test was p-value 0.023 (0.05) which meant there was correlation.

Conclusion: There was correlation between the accreditation status of Community Health Center and the satisfaction of patients visiting Community Health Center in Banyumas Regency.

Keywords: Accreditation, Community Health Center (Puskesmas), Patients Satisfaction

¹ The students of Nursing Departement, Fakulty of Health Sciences, Muhammadiyah Purwokerto University

² The Lecturers of Faculty of Health Sciences, Muhammadiyah Purwokerto University

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	vii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Peneliti Terkait	9
B. Landasan Teori	12
C. Kerangka Teori	38
D. Kerangka Konsep	39
E. Hipotesis Penelitian	39
BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Desain Penelitian	40
B. Tempat dan Waktu Penelitian	40
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	40
D. Teknik Pengumpulan data dan Analisa Data	49

E. Alur Penelitian	54
F. Etika penelitian.....	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	58
A. Hasil Penelitian	58
B. Pembahasan.....	68
C. Keterbatasan Penelitian.....	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	89
A. Kesimpulan	89
B. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	37
Gambar 2.2 Kerangka Konsep.....	38



DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Penelitian terkait.....	8
Tabel 3.1 Jumlah populasi pasien yang berkunjung ke puskesmas Sumpiuh I, Baturaden I, Purwokerto Utara I, Sokaraja I.....	40
Tabel 3.2 Definisi operasional.....	45
Tabel 3.3 Kisi-kisi kuesioner kepuasan pasien.....	46
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan.....	57
Tabel 4.2 Distribusi frekuensi kepuasan pasien di Puskesmas Sumpiuh I, Baturaden I, Purwokerto Utara I, Sokaraja I.....	61
Tabel 4.3 Distribusi frekuensi tingkat dan dimensi kepuasan pasien puskesmas Sumpiuh 1.....	62
Tabel 4.4 Distribusi frekuensi tingkat dan dimensi kepuasan pasien puskesmas Baturaden 1.....	63
Tabel 4.5 Distribusi frekuensi tingkat dan dimensi kepuasan pasien puskesmas Purwokerto Utara 1.....	64
Tabel 4.6 Distribusi frekuensi tingkat dan dimensi kepuasan pasien puskesmas Sokaraja 1.....	65
Tabel 4.7 Hubungan status akreditasi puskesmas dengan kepuasan pasien yang berkunjung di puskesmas Kabupaten Banyumas.....	66

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Lembar Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 2 : Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 3 : Lembar Kuesioner Kepuasan Pasien
- Lampiran 4 : Lembar Output SPSS
- Lampiran 5 : Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 6 : Lembar Izin Kode Etik Penelitian
- Lampiran 7 : Surat Pernyataan Selesai Penelitian
- Lampiran 8 : Lembar Konsultasi Proposal
- Lampiran 9 : Lembar Revisi Proposal
- Lampiran 10 : Lembar Konsultasi Skripsi
- Lampiran 11 : Lembar Revisi Skripsi
- Lampiran 12 : Surat Pengesahan Terjemahan Judul Skripsi (*LDC*)
- Lampiran 13 : Dokumentasi Penelitian

