

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN DAN HARAPAN PASIEN
PADA PELAYANAN PROGRAM PENGELOLAAN PENYAKIT
KRONIS (PROLANIS) DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS
KALIMANAH PURBALINGGA**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Mencapai Derajat Sarjana

Oleh:

OKTAVIA DIYANTIKA

1411020062

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2018**

HALAMAN JUDUL
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN DAN HARAPAN PASIEN
PADA PELAYANAN PROGRAM PENGELOLAAN PENYAKIT
KRONIS (PROLANIS) DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS
KALIMANAH PURBALINGGA



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Mencapai Derajat Sarjana

Oleh:

OKTAVIA DIYANTIKA

1411020062

PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2018

HALAMAN PERSETUJUAN

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN DAN HARAPAN PASIEN PADA
PELAYANAN PROGRAM PENGELOLAAN PENYAKIT KRONIS
(PROLANIS) DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS KALIMANAH
PURBALINGGA**

OKTAVIA DIYANTIKA
1411020062

**Diperiksa dan disetujui :
Pembimbing**



Ns Diyah Yulistika H, S.Kep., M. Kep
NIK. 2160201

HALAMAN PENGESAHAN

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN DAN HARAPAN PASIEN PADA PELAYANAN PROGRAM PENGELOLAAN PENYAKIT KRONIS (PROLANIS) DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS KALIMANAH PURBALINGGA

OKTAVIA DIYANTIKA

1411020062

Telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Ujian Skripsi Pada hari Senin, tanggal 28 Mei 2018

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

PENGUJI I Ns. Rakhmat Susilo, S.Kep., M.Kep
NIK. 2160076

PENGUJI II Ns. Dedy Purwito, S.Kep., M.Sc., Ph.D
NIK. 2160153

PENGUJI III Ns. Divah Yulistika H, S.Kep., M.Kep
NIK. 2160201

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Drs. H. Ihsan Mujahid, M.Si
IP. 19650309 199403 1 002

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini, saya :

Nama : Oktavia Diyantika

NIM : 1411020062

Program Studi : Sarjana Keperawatan

Fakultas : Ilmu Kesehatan

Universitas : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan ini sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan bukan hasil penjiplakan hasil karya orang lain.

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

Purwokerto, 28 Mei 2018

Yang menyatakan



Oktavia Diyantika

NIM: 1411020062

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh, kususun jari jemari ku diatas keyboard laptop ku sebagai pembuka kalimat persembahan ku. Diikuti dengan Bismillahirrahmanirrahim sebagai awal setiap memulai pekerjaanku. Sembah sujud serta puji dan syukurku pada-Mu Allah SWT. Tuhan semesta alam yang menciptakanku dengan bekal yang begitu teramat sempurna. Taburan cinta, kasih sayang, rahmat, dan hidayat-Mu telah memberikan ku kekuatan, kesehatan, semangat pantang menyerah dan memberkatiku dengan ilmu pengetahuan serta cinta yang pasti ada disetiap ummat-Mu. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam selalu ku limpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW.

Ku persembahkan skripsi ini untuk orang tercinta dan tersayang atas kasihnya yang berlimpah.

1. Almamaterku tercinta Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto sebagai tempatku menimba ilmu.
2. Teristimewa Ayahanda dan Ibunda tercinta, tersayang, dan yang terhormat. Kupersembahkan sebuah tulisan dari didikan kalian yang ku aplikasikan dengan ketikan hingga menjadi barisan tulisan dengan beribu kesatuan, berjuta makna kehidupan, tidak bermaksud yang lain hanya ucapan TERIMA KASIH yang setulusnya tersirat dihati yang ingin ku sampaikan atas segala usaha dan jerih payah pengorbanan untuk anakmu selama ini.

Hanya sebuah kado kecil yang dapat kuberikan dari bangku kuliahku yang memiliki sejuta makna, sejuta cinta, sejuta kenangan, pengorbanan, dan perjalanan untuk dapatkan masa depan yang ku inginkan atas restu dan dukungan yang kalian berikan.

3. Saudara dan keluarga besar yang ku miliki. Terimakasih sebesar besarnya atas do'a dan dukungannya.
4. Bapak dan Ibu Dosen, baik pengajar, pembimbing akademik, pembimbing skripsi maupun penguji skripsi yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, terimakasih yang sebesar-besarnya atas ilmu, bimbingan, kritik, saran, masukan dan lain sebagainya guna menjadikan penulis pribadi yang lebih baik di masa depan.
5. Teman-teman Keperawatan S1 Kelas B Angkatan 2014 seperjuangan dan sepenanggungan, terimakasih atas gelak tawa dan solidaritas yang luar biasa sehingga membuat hari hari semasa kuliah lebih berarti. Semoga tak ada lagi duka nestapa di dada tapi suka dan bahagia juga canda dan tawa.
6. Pristian Yoga Prasetia, terimakasih atas do'a, bantuan, kasih sayang, perhatian, motivasi, dan kesabaranmu yang telah memberikanku semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan Skripsi ini.
7. Sahabatku Idatul Awaliyah, Avi Mugi Lestari, Bella Putri Pertiwi, Yuki Nur Asmarani, Vita Anggistia Utami, Anisa Galih Utami, Elmalana Azahra, Nur Anisya dan teman sepembimbing terbaikku Annisa Novia Hasanah terimakasih atas bantuan, do'a, nasehat, hiburan. Semoga keakraban dan tali silaturahmi kita selalu terjaga.

akhir kata saya persembahkan skripsi ini untuk kalian semua, orang orang yang saya sayangi, dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan dan masa yang akan datang.

“Your dreams today, can be your future tomorrow”



MOTTO

Setiap moment adalah pembelajaran, setiap pengalaman adalah ilmu yang berharga untuk membuat kita menjadi manusia yang lebih baik, jangan pernah berhenti belajar. Masa depan tergantung apa yang kita lakukan pada masa sekarang.

"Just focus to what you pursue of better futures"



GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN DAN HARAPAN PASIEN PADA PELAYANAN PROGRAM PENGELOLAAN PENYAKIT KRONIS

ix

Oktavia Diyantika¹, Diyah Yulistika Handayani²

ABSTRAK

Latar Belakang: Kesehatan merupakan hak azasi manusia, sehingga setiap masyarakat berhak memperoleh pelayanan kesehatan secara adil, merata dan bermutu. Manajemen dan pencegahan penyakit kronis dapat berkontribusi terhadap perubahan perilaku tidak sehat, memperbaiki kesehatan dan mengurangi biaya pelayanan kesehatan. Kepuasan dan harapan pasien atas pelayanan kesehatan di Indonesia masih perlu peningkatan, hal ini dikarenakan kurangnya partisipasi masyarakat terhadap kegiatan prolansis.

Tujuan: Untuk Mengetahui gambaran tingkat kepuasan dan harapan pasien pada pelayanan program pengelolaan penyakit kronis (Prolansis) di wilayah kerja Puskesmas Kalimanah Purbalingga.

Metode: Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik sampel yang digunakan adalah *total sampling*, dengan sampel sebanyak 113 responden.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan pada variabel kepuasan dimensi kepuasan *Tangibles* sebagian besar dalam kategori puas sebanyak 65 (57,5%), dimensi *Reliability* sebagian besar dalam kategori puas sebanyak 73 (64,6%), dimensi *Responsiveness* sebagian besar dalam kategori puas sebanyak 89 (78,8%), dimensi *Assurance* sebagian besar dalam kategori puas sebanyak 77 (68,1%), dan dimensi *Emphaty* sebagian besar dalam kategori puas sebanyak 66 (58,4%). Tingkat kepuasan sebagian besar dalam kategori puas sebesar 88 (72,6%).

Kesimpulan : Sebagian besar tingkat kepuasan dan harapan responden pada pelayanan program pengelolaan penyakit kronis di Wilayah Kerja Puskesmas Kalimanah Purbalingga dalam kategori puas.

Kata Kunci : Kepuasan, Harapan dan Prolansis

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto

² Staff Pengajar Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purw

³ Puskesmas Kalimanah. Purbalingga

DESCRIPTION OF PATIENT EXPECTATION AND SATISFACTION LEVEL ON THE SERVICE OF CHRONIC DISEASES CARE PROGRAM

x

By Oktavia Diyantika

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

ABSTRACT

Background: Health is a human right, so every society is entitled to receive health services in a fair, equitable and quality manner. Management and prevention of chronic diseases may contribute to the changes in unhealthy lifestyle, improve health and reduce health care costs. Patient satisfaction and expectation of health services in Indonesia still need improvement. This is resulted from the lack of public participation to Prolanis activity.

Objectives: To find out the description of patient expectation and satisfaction level on chronic disease care program (Prolanis) in working area of Public Health Center of Kalimanah Purbalingga.

Methods: Descriptive method with quantitative approach was used in this study. The samples were collected by total sampling technique that consisted of 113 respondents.

Results: The results showed that the satisfaction variable of satisfaction dimension of Tangibles was mostly in satisfied category of 65 (57.5%), Reliability dimension was mostly in satisfied category of 73 (64,6%), Responsiveness dimension was mostly in satisfied category of 89 (78.8%), the Assurance dimension was mostly in the satisfied category of 77 (68.1%), and the Empathy dimension was mostly in satisfied category of 66 (58.4%). The level of satisfaction was mostly in satisfied category of 88 (72.6%).

Conclusion: Most of patient satisfaction and expectation at Prolanis in working area of Public Health Care Center of Kalimanah Purbalingga is in satisfied category.

Keywords: Satisfaction, Expectation, and Prolanis

¹ Student of Nurse Study Program of University Muhammadiyah Purwoke

² Lecturer of Nursing University of Muhammadiyah Purwokerto

³ Public Health Care Center of Kalimanah Purbalingga

KATA PENGANTAR

xi

Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Gambaran Tingkat Kepuasan dan Harapan Pasien Terhadap Pelayanan Program Pengelolaan Penyakit Kronis (Prolanis) di wilayah kerja Puskesmas Kalimanah Purbalingga”.

Selainnya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari peran dan bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis berkenan untuk menyampaikan terimakasih kepada Ns. Diyah Yulistika H, *S.Kep., M.Kep yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menulis skripsi ini.

Ucapan terimakasih juga penulis sampaikan kepada:

1. Dr. H. Syamsuhadi Irsyad, M.H selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto
2. Drs. H. Ikhsan Mujahid, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Ns. Sri Suparti S.Kep., M.Kep selaku Ketua Program Studi Keperawatan S1 Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Kepala Puskesmas Kalimanah Purbalingga beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di wilayah kerja Puskesmas Kalimanah Purbalingga.

5. Ns. Rakhmat Susilo S.Kep., M.Kep selaku penguji I dan Ns. Dedy Purwito S, Kep., M.Sc., Ph.D selaku penguji II yang banyak memberikan kritik dan saran yang membangun guna kesempurnaan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staff akademik Fakultas Ilmu Kesehatan Un' Muhammadiyah Purwokerto atas ilmu dan bantuan yang diberikan.
7. Seluruh responden yang telah bersedia berpartisipasi selama proses penelitian berlangsung serta ikut mendukung penelitian ini.
8. Kedua orang tua dan keluarga yang telah mencurahkan seluruh kasih sayang, do'a, dukungan, semangat, dan fasilitas baik secara moril maupun metriil.
9. Semua sahabat dan teman seperjuangan angkatan 2014 atas semangat.

xii

10. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna karena memiliki keterbatasan waktu dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu segala kritik saran yang membangun sangat diharapkan dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua orang.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Purwokerto, 28 Mei 2018

Penulis

DAFTAR ISI

xiii

1		
	HALAMAN PERSETUJUAN	iii
	HALAMAN PENGESAHAN	iv
	SURAT PERNYATAAN	v
	KATA PERSEMBAHAN	vi
	HALAMAN MOTTO	ix
	ABSTRAK	x
	KATA PENGANTAR	xii
	DAFTAR ISI	xiv
	DAFTAR TABEL	xvi
	DAFTAR GAMBAR	xvii
	DAFTAR LAMPIRAN	xviii
	BAB I PENDAHULUAN	
	A. Latar Belakang Masalah.....	1
	B. Perumusan Masalah	7
	C. Tujuan Penelitian	7
	D. Manfaat Penelitian	8
	E. Penelitian Terkait	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori	12
B. Kerangka Teori.....	41
C. Kerangka Konsep	
D. Pertanyaan Penelitian	42

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

xiv

B. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	43
C. Waktu dan Tempat Penelitian.....	46
D. Variabel Penelitian	46
E. Definisi Operasional Penelitian	48
F. Instrumen Penelitian	51
G. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	53
H. Pengolahan dan Analisa Data	56
I. Prosedur Penelitian Penelitian.....	59
J. Etika Penelitian	61

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	64
B. Pembahasan	68
C. Keterbatasan Penelitian	84

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	85
B. Saran	86

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**

LAMPIRAN

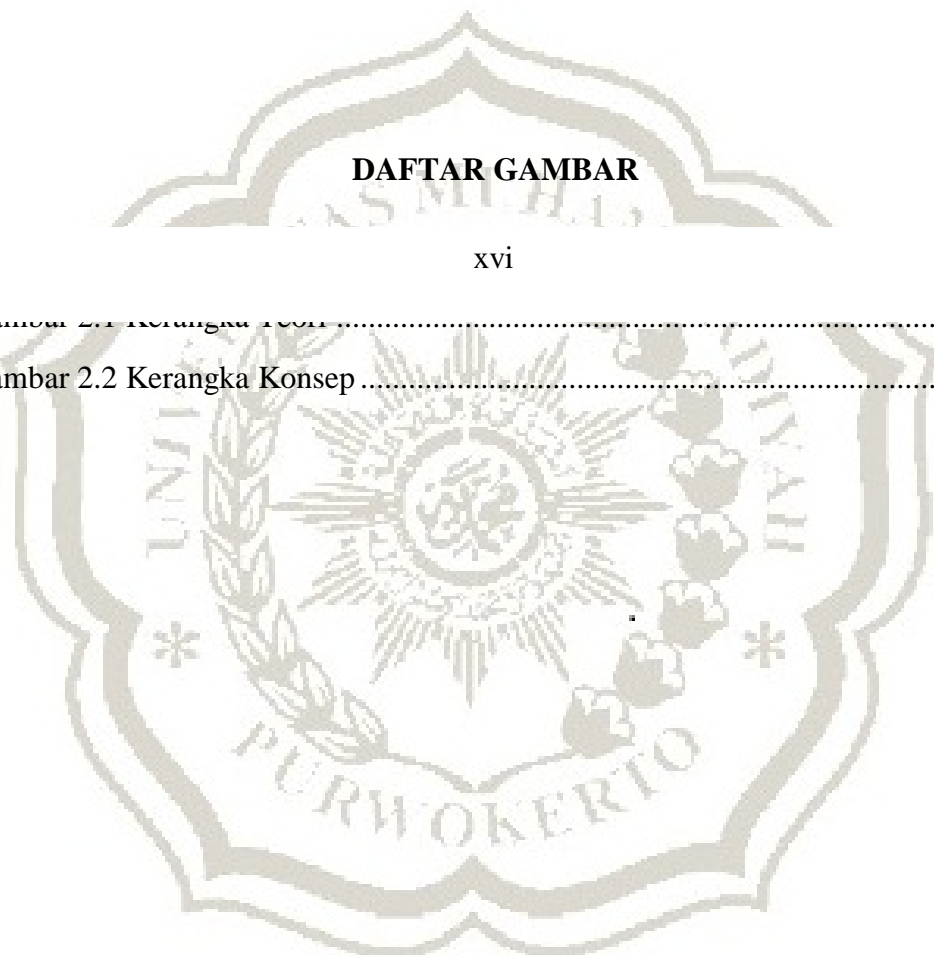
xv

1. Tabel 3.1 Definisi Operasional	48
2. Tabel 4.1. Uji Normalitas Data	64
3. Tabel 4.2. Distribusi frekuensi gambaran usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan	65
4. Tabel 4.3. Distribusi frekuensi tingkat dan dimensi kepuasan di program pengelolaan penyakit kronis (Prolanis) di wilayah kerja Puskesmas Kalimanah Purbalingga	66
5. Tabel 4.4. Distribusi frekuensi harapan pasien terhadap pelayanan program pengelolaan penyakit kronis (Prolanis) di wilayah kerja Puskesmas Kalimanah Purbalingga	67

DAFTAR GAMBAR

xvi

Gambar 2.1 Kerangka Teori	11
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	42





DAFTAR LAMPIRAN

xvii

- 
- Lampiran 2 : Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 3 : Lembar Persetujuan Setelah Penjelasan (PSP)
(Informed Consent)
- Lampiran 4 : Kuesioner
- a. Data Demografi
 - b. Kepuasan Pasien
- Lampiran 5 : Pertanyaan Wawancara Terkait Harapan Pasien
- Lampiran 6 : Lembar Perbaikan Ujian Proposal
- Lampiran 7 : Surat Ijin Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner
- Lampiran 8 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner
- Lampiran 9 : Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 10 : Output SPSS Hasil Penelitian
- Lampiran 11 : Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 12 : Lembar Perbaikan Ujian Skripsi
- Lampiran 13 : Lembar Konsultasi

Lampiran 14 : Dokumentasi Penelitian



xviii

