

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM MENERIMA PELAYANAN
KESEHATAN MASA PANDEMI COVID 19 DI PUSKESMAS KERTASARI
KABUPATEN BANDUNG**

SKRIPSI



Oleh :

**Teguh Tresna Nuralam
NIM : 302017074**

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS 'AISYIYAH BANDUNG
2021**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM MENERIMA PELAYANAN
KESEHATAN MASA PANDEMI COVID 19 DI PUSKESMAS KERTASARI
KABUPATEN BANDUNG**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Menyelesaikan Pendidikan Program Studi Sarjana Keperawatan
Universitas 'Aisyiyah Bandung*



Oleh :

**Teguh Tresna Nuralam
NIM. 302017074**

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS 'AISYIYAH BANDUNG
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

**TEGUH TRESNA NURALAM
NIM. 302017074**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM MENERIMA PELAYANAN
KESEHATAN MASA PANDEMI COVID 19 DI PUSKESMAS KERTASARI
KABUPATEN BANDUNG**

Skripsi ini Telah Disetujui Untuk Dipertahankan
Pada Seminar Proposal
Tanggal 9 Juni 2021

Oleh :

Pembimbing Utama



Dewi Mustikaningsih, M.Kep
NIP. 1996120775003

Pembimbing Pendamping



Nandang Jamiat, S.Kp.,M.Kep.,Ns.,Sp.Kep.Kom
NIP. 197309142005011003

LEMBAR PERSETUJUAN

**TEGUH TRESNA NURALAM
NIM. 302017074**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM MENERIMA PELAYANAN
KESEHATAN MASA PANDEMI COVID 19 DI PUSKESMAS
KERTASARI KABUPATEN BANDUNG**

Skripsi ini Telah Disetujui Untuk Dipertahankan
Pada Sidang Akhir
Tanggal 26 Agustus 2021

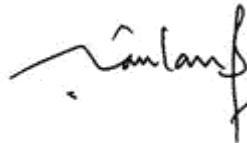
Oleh :

Pembimbing Utama



Dewi Mustikaningsih, M.Kep
NIP. 1996120775003

Pembimbing Pendamping



Nandang Jamiat, S.Kp.,M.Kep.,Ns.,Sp.Kep.Kom
NIP. 197309142005011003

LEMBAR PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi berjudul :

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM MENERIMA PELAYANAN
KESEHATAN MASA PANDEMI COVID 19 DI PUSKESMAS KERTASARI
KABUPATEN BANDUNG**

Di susun oleh :

TEGUH TRESNA NURALAM

NIM. 302017074

Telah diijetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Sidang Skripsi
Fakultas Kesehatan Program Studi Sarjana Keperawatan Universitas
'Aisyiyah Bandung dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Bandung, 26 Agustus 2021

Penguji I



Ariani Fatmawati, S.Kep.,Ners.,M.Kep.,Sp.Kep.Mat
NPP. 2012300383047

Penguji II



Maya Amaliva, S.Kep.,M.Kep
NPP. 2021160386092

Ketua Sidang



Dewi Mustikaningsih, S.Kep.,M.Kep
NIP. 1996120775003

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Teguh Tresna Nuralam
NIM : 302017074
Program Studi : Sarjana Keperawatan

Dengan ini menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiarisme atau penjiplakan/pengambilan karangan, pendapat atau karya orang lain dalam penulisan karya tulis ilmiah yang berjudul :

**“Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Menerima Pelayanan Kesehatan Masa
Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Kertasari Kabupaten Bandung”**

Apabila suatu saat nanti saya terbukti melakukan plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakan integritas akademik di institusi ini.

Bandung, Agustus 2021

Yang membuat pernyataan,



Teguh Tresna Nuralam

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Syukuri setiap hal yang kamu dapatkan, karena dengan rasa bersyukur itu akan membuatmu menjadi pribadi yang lebih baik.”

PERSEMBAHAN

Saya Persembahkan skripsi ini untuk :

1. Kedua orang tua tercinta Ayah dan Ibu beserta Keluarga besar saya. Terimakasih atas kasih sayang dan do'a yang telah diberikan kepada saya. Bapak Daryat Suwanda dan Ibu Nining Wahyuningsih, yang setiap waktu senantiasa memberikan dukungan dan selalu mendo'akan serta mengusahakan yang terbaik bagi putra-putranya khususnya saya sebagai peneliti. Saya ucapkan terima kasih juga untuk kakak dan saudara saya Dicky Ahmad Firdaus, Ganjar Setya Purnama, dan Neng Siska Sari Puspa yang selalu memberikan dukungan serta motivasi.
2. Sahabat serta rekan-rekan saya yang tidak mungkin saya sebutkan satu persatu. Serta seluruh rekan-rekan mahasiswa Program Studi Sarjana Keperawatan Universitas 'Aisyiyah Bandung Angkatan 2017.
3. Almamater Program Studi Sarjana Keperawatan Fakultas Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Bandung

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbil'alamin segala puji hanya milik Allah SWT Tuhan semesta alam, Yang Maha Mengetahui dan Yang Maha Kuasa atas segala sesuatu. Sholawat serta salam senantiasa tercurah limpahkan kepada Nabi Muhamad SAW, kepada keluarganya, sahabat dan seluruh umatnya hingga akhir zaman. Alhamdulillah, atas seizing-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan ini yang menjadi salah satu tugas dalam menyelesaikan Program Studi Sarjana Keperawatan.

Penyusunan penelitian ini yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Menerima Pelayanan Kesehatan Masa Pandemi Covid 19 Di Puskesmas Kertasari Kabupaten Bandung ” dilatarbelakangi oleh kemunculan penyakit Covid-19 yang menimbulkan rasa takut akan penularannya yang begitu cepat sampai munculnya stigma sosial.

Dalam proses penyusunan, seringkali peneliti menemukan berbagai kesulitan, namun berkat dukungan serta motivasi dari berbagai pihak akhirnya peneliti dapat menyelesaikan proposal penelitian ini. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian proposal penelitian ini:.

1. Tia Setiawati, S.Kep.,M.Kep.,Ns.,Sp.Kep.An selaku Rektor Universitas ‘Aisyiyah Bandung sekaligus Wali Dosen.
2. Dr. Sitti Syabariyah, S.Kp., MS.Biomed selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas ‘Aisyiyah Bandung

3. Angga Wilandika, S.Kep.,Ners.,M.Kep selaku Ketua Program Studi Sarjana Keperawatan Universitas ‘Aisyiyah Bandung.
4. Dewi Mustikaningsih, M.Kep selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan, dukungan, serta motivasi sehingga proposal penelitian ini dapat diselesaikan.
5. Nandang Jamiat, S.Kp.,M.Kep.,Ns.,Sp.Kep.Kom selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan, dukungan, serta motivasi sehingga proposal penelitian ini dapat diselesaikan.
6. Inggriane Puspita Dewi, S.Kep.,Ners.,M.Kep selaku Koordinator Skripsi program studi Sarjana Keperawatan Universitas ‘Aisyiyah Bandung.
7. Ariani Fatmawati, M.Kep.,Ns.Sp.Kep.Mat selaku Penguji 1.
8. Maya Amalia S.Kep., Ners, M.Kep selaku Penguji 2.
9. Seluruh dosen pengajar program studi sarjana Keperawatan dan seluruh staff Univeristas ‘Aisyiyah Bandung yang telah memberikan dukungan pembelajaran sebagai bekal dalam pembuatan skripsi.

Meski demikian, penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna serta memerlukan perbaikan. Oleh karena itu, saran dan masukan sangat diharapkan sehingga penelitian ini menjadi lebih baik lagi.

Bandung, Juli 2021

Penulis



Teguh Tresna Nuralam

ABSTRAK

Teguh Tresna Nuralam

302017074

TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM MENERIMA PELAYANAN KESEHATAN MASA PANDEMI COVID-19 DI PUSKESMAS KERTASARI KABUPATEN BANDUNG

V; 2021; 94 Halaman; 18 Tabel; 1 gambar; 13 lampiran

Pelayanan kesehatan merupakan bentuk produk jasa yang di tawarkan oleh suatu lembaga kesehatan tertentu dengan harapan pasien dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien ketika menerima pelayanan kesehatan. Metode Penelitian : jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini kuantitatif deskriptif, Populasi dalam penelitian ini merupakan masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Kertasari Kabupaten Bandung, dengan jumlah sampel sebanyak 335 responden, dengan kriteria inklusi Masyarakat di Wilayah Kerja Puskesmas Kertasari Kabupaten Bandung, Pasien dengan usia produktif 18 – 55 tahun. Kuesioner yang digunakan online (*google form*) yang terdiri dari 34 kuesioner dan sudah dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan secara keseluruhan menyatakan puas.

Kesimpulannya adalah mayoritas banyak yang menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan hanya di dimensi bukti fisik yang menyatakan puas hanya minoritas di wilayah kerja Puskesmas Kertasari Kabupaten Bandung. Saran Memprioritaskan perbaikan pelayanan pada dimensi Bukti Fisik Khususnya karena dari hasil responden yang mengisi kuesioner penelitian sekitar 71,0 % menyatakan kurang puas dengan area parkir yang ada di Puskesmas Kertasari dan mengevaluasi setiap yang keluhkan oleh pasien

Kata kunci : Covid-19, Kepuasan, Mutu Pelayanan

Kepustakaan: 30 Kepustakaan (2017-2020)

ABSTRACT

Teguh Tresna Nuralam

302017074

PATIENT SATISFACTION LEVEL WHEN RECEIVING HEALTH SERVICES ON COVID PANDEMIC PERIOD AT THE KERTASARIE PUBLIC HEALTH CENTER BANDUNG REGENCY

V; 2021; 94 Page; 18 Table; 1 Image; 13 attachments

Health service is form of products services offered by health agency with expectations patient can feel satisfied with the service provided. Health agency have to given best quality service to create satisfied of patient. Satisfied of patient is have a five dimation : tangible, Reliabilit), Responsiveness, Emphaty and Assurance.

Population on this research is health center work area kertasari Bandung Agency, number of sampel is 396. This research was conducted with a Cross sectional descriptive quantitative method and analysis descriptive. This research was conducted from 5 to 31 July 2021 using an online questionnaire collection technique (google form).

The result showed from five dimation that majority say satisfied of service quality from public health center and minority say not satisfied of service quality: tangible 29.0 %, Reliability 81.8 %, Responsiveness 82.1 %, assurance 81.8 % and emphaty 86.3 %.

The conclusion is that there majority said satisfied of health quality service from public health center and minority said not satisfied of health service quality from public health center.

Keyword: Covid-19, health service, satisfied

Literature: 30 Literatures, (2017-2020)

SURAT PERNYATAAN
KESEDIAAN PUBLIKASI ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Teguh Tresna Nuralam

NIM : 302017074

Prram Studi : Sarjana Keperawatan

Demi pembangunan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas 'Aisyiyah Bandung Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah akhir komperhensif yang berjudul : **“TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM MENERIMA PELAYANAN KESEHATAN MASA PANDEMI COVID-19 DI PUSKESMAS KERTASARI KABUPATEN BANDUNG”** Hak Bebas Royalti Noneklusif ini, Universitas Aisyiyah Bandung berhak menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta.

Bandung, Juli 2021

Yang menyatakan



Teguh Tresna Nuralam
NIM 302017074

Mengetahui, Tim Pembimbing
Nama

1. **Dewi Mustikaningsih, S.Kep.,M.Kep**
NIP. 1996120775003



DAFTAR ISI

<u>LEMBAR PERSETUJUAN</u>	i
<u>LEMBAR PERSETUJUAN</u>	ii
<u>LEMBAR PENGESAHAN</u>	iii
<u>KATA PENGANTAR</u>	vi
<u>ABSTRAK</u>	viii
<u>DAFTAR ISI</u>	xi
<u>DAFTAR GAMBAR</u>	xiii
<u>DAFTAR TABEL</u>	xiv
<u>DAFTAR LAMPIRAN</u>	15
<u>BAB I PENDAHULUAN</u>	1
<u>A. Latar Belakang Masalah</u>	1
<u>B. Rumusan masalah</u>	7
<u>C. Tujuan</u>	8
<u>D. Manfaat Penelitian</u>	9
<u>E. Sistematika Penulisan</u>	11
<u>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</u>	13
<u>A. Landasan Teoritis</u>	13
<u>1. Mutu Pelayanan kesehatan</u>	15
<u>2. Tingkat kepuasan</u>	20
<u>3. Puskesmas</u>	25
<u>B. Hasil Penelitian Yang Relevan</u>	29
<u>C. Kerangka Teori</u>	34
<u>BAB III METODE PENELITIAN</u>	35
<u>A. Metode penelitian</u>	35
<u>B. Variabel Penelitian</u>	35
<u>C. Populasi Dan Sampel</u>	40
<u>D. Teknik Pengumpulan Data</u>	43
<u>E. Instrument Penelitian</u>	44

F. <u>Validitas Dan Reliabilitas</u>	46
G. <u>Teknik Analisis Data</u>	47
H. <u>Prosedur Penelitian</u>	49
I. <u>Lokasi Dan Waktu</u>	51
J. <u>Etika Penelitian</u>	51
BAB IV <u>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</u>	55
B. <u>Hasil Penelitian</u>	55
C. <u>Pembahasan</u>	63
BAB V <u>KESIMPULAN DAN SARAN</u>	70
A. <u>Kesimpulan</u>	70
B. <u>Saran</u>	71
<u>DAFTAR PUSTAKA</u>	

DAFTAR GAMBAR

<u>Gambar 4. 2 Peta Wilayah Kerja Puskesmas Kertasari</u>	<u>53</u>
-----------------------------------------------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

<u>Tabel 2. 1 Penelitian Yang Relevan.....</u>	28
<u>Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....</u>	37
<u>Tabel 3. 2 Kisi-kisi Kuesioner Dimensi Mutu</u>	45
<u>Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin Di Wilayah Kerja Puskesmas Kertasari Tahun 2021 dengan n = 335.....</u>	57
<u>Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Usia Di Wilayah Kerja Puskesmas Kertasari Kabupaten Bandung 2021 dengan n = 335</u>	58
<u>Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Status Pernikahan di Wilayah Kerja Puskesmas Kertasari Kabupaten Bandung Dengan n = 335</u>	58
<u>Tabel 4. 4 Tabel Distribusi Frekuensi Responden Menurut Pekerjaan di Wilayah Kerja Puskesmas Kertasari Kabupaten Bandung Dengan n = 335</u>	59
<u>Tabel 4. 5 Tabel Distribusi Frekuensi Menurut Domisili di Wilayah Kerja Puskesmas Kertasari Kabupaten Bandung dengan n= 335.....</u>	60
<u>Tabel 4. 6 Tabel Hasil Distribusi Kehandalan (<i>Reliability</i>).....</u>	60
<u>Tabel 4. 7 Tabel Hasil Distribusi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</u>	61
<u>Tabel 4. 8 Hasil Distribusi Jaminan (<i>Assurance</i>).....</u>	61
<u>Tabel 4. 9 Hasil Distribusi Kepedulian (<i>Empahty</i>).....</u>	62
<u>Tabel 4. 10 Hasil Distribusi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>).....</u>	62

DAFTAR LAMPIRAN

<u>Lampiran Kuesioner Penelitian 1</u>	76
<u>LAMPIRAN PLAGIASI 1</u>	81
<u>LAMPIRAN PLAGIASI 2</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Lampiran 1 Surat Dari Puskesmas Kertasari</u>	83
<u>Lampiran 2 Surat Dari Puskesmas Santosa</u>	84
<u>Lampiran 3 Surat Dari Camat Kertasari</u>	85
<u>Lampiran 4 Surat Kesbangpol</u>	86
<u>Lampiran 5 Ethical Clearence</u>	87
<u>Lampiran 6 Hasil Uji Validitas SPSS</u>	88
<u>Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas SPSS</u>	89
<u>Lampiran 8 Lampiran Surat Studi Pendahuluan</u>	90

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, W., & Muhammad. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien. *Madani Jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan*, 10(5), 50-63.
- Biyanda, E., & Antono, S. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Bergas Kabupaten Bandung. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(4), 33-42.
- DISKOMINFO. (2021). *Informasi Diskominfo*. Dipetik Mei 2021, dari DisKominfo Kabupaten Bandung: <http://diskominfo.bandungkab.go.id>
- Entin, S., & Rosdiana. (2018). Metode Fuzzy Servqual Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan. *Jurnal Informatika*, 5(1), 90-101.
- Handrianus, V., & Priskila, R. (2019). Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 5(2), 128-137.
- Idris, A. M., Mustakim, Fajrini, F., & Latifah, N. (2020). Gambaran Persepsi Pasien terhadap Implementasi Pelayanan Kesehatan Selama Masa Pandemi COVID-19 di Wilayah Kota Depok Tahun 2020. *Jurnal Dunia Kesmas*, 9(4), 470-479.
- Irawan, B., & Aini, A. (2018). ANALISI FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN PADA PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL WILAYAH KERJA PUSKESMAS PAYAKABUNG KABUPATEN OGAN ILIR. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 9(3), 189-197.
- Kemenkes RI. (2020). *Pedoman Pencegahan dan Pengendalian COVID-19*.
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140-147.
- Mardiyansyah. (2019). Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Pengguna Program BPJS di Puskesmas Pagurawan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat & Gizi*, 1(2), 16-20.

- SATGAS. (2021). *Satuan Penanganan Covid-19*. Dipetik Juni 5, 2021, dari Situasi Virus COVID-19 Di Indonesia: <http://covid19.go.id/>
- Simanjuntak, M., & Siallagan, H. (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Glugur Kota Medan. *JURNAL ILMIAH PEREKAM DAN INFORMASI KESEHATAN IMELDA*, 2(2), 316-326.
- Suparta, Haryono, & Kamsir, A. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Umum Puskesmas Lompoe kota Pare-Pare. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Pencerah*, 7(1), 54-63.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9-15.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumas Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoenticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9-15.
- Syafriana, & Sukandar, I. (2020). TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KEBON HANDIL KOTA JAMBI TAHUN 2020. *Jurnal Kesmas Jambi (JKMJ)*, 4(2), 17-26.
- Taekab, A. H., Suryawati, C., & Kusumatuti, W. (2019). ANALISIS PERSEPSI PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN PUSKESMAS DAN HUBUNGANNYA DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS LEYANGAN KABUPATEN SEMARANG TAHUN 2018. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 31-40.
- WHO. (2020). *WHO Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) Situation*.
- Widiatry, & Resa. (2019). Pengembangan Aplikasi Kuesioner Survey Berbasis Web Menggunakan Skala Likert dan Guttman. *Jurnal Sains dan Informatika*, 5(2), 128-136.
- Wudiasari, & Hanny, H. (2019). Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 22(1), 43-52.