



**HUBUNGAN STATUS AKREDITASI DENGAN KEPUASAN
PELAYANAN DI PUSKESMAS TAPEN DAN PUSKESMAS
KLABANG KABUPATEN BONDOWOSO**

Skripsi

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan**

Oleh :

**MOHAMMAD FARIS
13.1101.1088**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2017**

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui, diperiksa dan telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.

Jember, Juli 2017

Pembimbing I

Ns. Supriyadi, S.Kep., M.Kes
NIP. 10740425 200501 1006

Pembimbing II

Ns. Saiful Walid, S.Kep., M.M.Kes
NIP. 19700105 199603 1004

PENGUJI SKRIPSI

Dewan Penguji Ujian Akhir Skripsi Pada Program S1 Keperawatan

Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Jember

Jember , Juli 2017

Penguji I

Asmuji,S.KM.,M.Kep

NIDN. 19720615 200501 1004

Penguji II

Ns. Supriyadi, S.Kep., M.Kes

NIP. 10740425 200501 1006

Penguji III

Ns. Saiful Walid, S.Kep., M.M.Kes

NIP. 19700105 199603 1004

PENGESAHAN

HUBUNGAN STATUS AKREDITASI DENGAN KEPUASAN PELAYANAN DI PUSKESMAS TAPEN DAN PUSKESMAS KLABANG KABUPATEN BONDOWOSO

Mohammad Faris

NIM. 13.1101.1088

Dewan Penguji Ujian Sidang Skripsi Pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas
Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, Juli 2017

Penguji,

1. Ketua : Asmuji, S.KM., M.Kep. (.....)
(NIP.197206152005011004)
2. Pembimbing 1 : Ns. Supriyadi, M.Kep., M.Kes. (.....)
(NIP.197404252005011006)
3. Pembimbing II : Ns. Saiful Walid, S.Kep., M.Mkes. (.....)
(NIP.197001051996031004)

Mengetahui

Dekan

(Ns. Awatiful Azza, M.Kep., Sp.Kep.Mat)

NIP.19701213 2005 01 2001

Abstrak
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN

Skripsi, Juli 2017
Mohammad Faris

Hubungan Status akreditasi terhadap mutu pelayanan di Puskesmas Tapen dan Puskesmas Klabang Kabupaten Bondowoso.

Ixii + 58 hal + 1 tabel + 1 skema + 1 gambar + 5 lampiran

Pelayanan kesehatan adalah tempat atau sarana yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan, Akreditasi puskesmas merupakan salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan mutu pelayanan pada puskesmas, Kepuasan pasien terhadap kualitas jasa pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor penentu yakni berwujud, handal, mempunyai daya tanggap, serta terjaminan, dan mempunyai perhatian. Penelitian ini menggunakan penelitian *cross sectional* dengan pendekatan *cross sectional* pengambilan data dalam penelitian ini sampel yang diteliti sebanyak 60 Responden, yang terdiri sebagai berikut 30 responden di Puskesmas Tapen dan 30 responden di Puskesmas Klabang dimana penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini didasarkan dari jumlah minimal sampel dari masing-masing tempat penelitian, setelah data terkumpul dilakukan analisa data secara computerized dengan menggunakan Mann whitney , karena data yang diuji meliputi data numeric. Hasil yang diperoleh menunjukkan dari 21 responden di Puskesmas Tapen dengan Status terakreditasi mengatakan baik. Sedangkan di Puskesmas Klabang dengan Status Tidak terakreditasi 4 responden mengatakan baik. Dimana ada perbedaan dari segi kepuasan pelayanan di Puskesmas Tapen yang berstatus Terakreditasi lebih baik mutu pelayanannya dibandingkan dengan Puskesmas Klabang yang berstatus Tidak terakreditasi, dengan demikian dapat disimpulkan terdapat hubungan status akreditasi dengan tingkat kepuasan pelayanan. Hal ini didukung hasil uji statistik dengan uji Mann Whitney dimana ($p\text{-value} = 0.000, \leq \alpha=0.05$) yang menunjukkan terdapat Hubungan Status akreditasi terhadap mutu pelayanan di Puskesmas Tapen dan Puskesmas Klabang Kabupaten Bondowoso.

Kata kunci: Pelayanan kesehatan, Akreditasi, Mutu pelayanan
*= Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Abstract
MUHAMMADIYAH UNIVERSITY OF JEMBER
S1 NURSING STUDY PROGRAM
FACULTY OF HEALTH SCIENCES

Thesis, July 2017
Mohammad Faris

The Accreditation Status and Quality of service at Public Health Center of Tapen and Public Health Center of Klabang in Bondowoso Regency.

Ixii + 58 case + 1 table + 1 Scheme + 1 picture + 5 appendix

Health services are the mean used to conduct health efforts, many thing of the health care. Accreditation of public health center is one of the government's effort to improve the quality of public health center's service. Patient's satisfaction of service quality is influenced by several determinants. For example tangible, reliable, responsive, guaranteed, and giving attention. This research is categorized as *cross sectional* research with *cross sectional* .In this study used 60 respondents as a sample, which 30 respondents in Public health center Tapen and 30 respondents in Public health center Klabang where the determination of the number of samples in this study is based on minimum value of Samples from each place of research doing. After data computerized collected, data will be analyzed by using *Mann Whitney* method, because the data which will be tested is numeric data. The results of the research showing that 21 respondents in Tapen's puskesmas which has accredited status said good. While in Public health center Klabang which hasnot accredited status, Only 4 respondents who said good. There is a difference in service satisfaction, Public health center of Tapen which has accreditation status is better than Public health center Klabang which has not accreditation status. With the reason we can concluded, there is relation of accreditation status with level of service satisfaction. This is supported by statistical test result with *Mann Whitney* method test where (p-value = 0.000, $\leq \alpha = 0.05$) showing that there is relation of accreditation status and quality of service at Public health center of Tapen and Public health center of Klabang in Bondowoso Regency.

Keywords: health service, accreditation, service quality

*=Faculty of Health sciences Muhammadiyah University of Jember

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “**Hubungan Status Akreditasi Terhadap Kepuasan Pelayanan Di Puskesmas Tapen dan Puskesmas Klabang Kabupaten Bondowoso**”, dengan lancar. Penulis menyadari sepenuhnya, tanpa bimbingan dari berbagai pihak, Tugas Akhir Skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis, mengucapkan banyak terimakasih yang tulus kepada :

1. Dr. Ir. Muhammad Hazmi, DESS., Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ns. Awatiful Azaa, M.Kep., Sp.Kep.Mat, Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember dan sebagai Penguji dalam Ujian Skripsi.
3. Ns Nikmatur Rohmah, S.kep., M.Kes Ketua Program S1 Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember
4. Ns. Supriyadi, S.Kep., M.Kes, Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu dan dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi.
5. Ns. Saiful Walid, S.Kep., M.MKes, Dosen Pembimbing Pendamping yang juga telah meluangkan waktu dan dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi.
6. Asmuji, S.KM., M.kep, selaku penguji telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam dan memberikan pengarahan dalam penyusunan proposal ini
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan serta bantuan selama penyusunan tugas akhir ini.

Semoga semua amal baik mereka diterima Allah SWT dan dicatat sebagai amalan yang terbaik, Amin. Harapan peneliti mudah-mudahan apa yang terkandung dalam penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak.

Jember, Juli 2017
Penulis,

Mohammad Faris
NIM. 13.1101.1088

MOTTO

**“ BAIK JADI ORANG PENTING AKAN TETAPI LEBIH JADI
ORANG BAIK”**

‘ Mohammad Faris’

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PENGUJI SKRIPSI	iii
PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR SKEMA.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Konsep Puskesmas	8
1. Pengertian Puskesmas	8
2. Fungsi dan Peran Puskesmas	9
3. Ruang Lingkup dan Tata Kerja Puskesmas	10
4. Kedudukan Puskesmas	10
5. Struktur Organisasi	11
6. Pelayanan Kesehatan Puskesmas.....	12
B. Konsep Akreditasi Puskesmas	14
C. Dasar Hukum Akreditasi Puskesmas	15
D. Standar Akreditasi Puskesmas	16
E. Teori Pelayanan Publik	21
F. Prinsip Penyelenggaraan Puskesmas.....	22
G. Teori Kualitaas Pelayanan	23
H. Kepuasan Pelayanan.....	25
BAB III. KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESA	28
A. Kerangka Konsep	28
B. Hipotesis.....	29
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	30
A. Desain Penelitian.....	30
B. Populasi, Sampel, dan Sampling	31
1. Populasi.....	31
2. Sampel	31
3. Sampling	31
C. Definisi Operasional.....	32
D. Tempat Penelitian.....	33
E. Waktu Penelitian	33
F. Etika Penelitian	33
G. Alat Pengumpulan Data	35
H. Prosedur Pengumpulan Data	35

I.	Rencana Analisa Data	36
BAB V	HASIL PENELITIAN.....	40
BAB VI	PEMBAHASAN	46
A.	Interpretasi Dan Diskusi Hasil	46
B.	Keterbatasan Penelitian.....	52
C.	Implikasi Terhadap Pelayanan Keperawatan.....	52
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN.....	53
A.	Kesimpulan	53
B.	Saran.....	53
	DAFTAR PUSTAKA	55
	LAMPIRAN.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Definisi Operasional	32
--------------------------------------	----

DAFTAR SKEMA

Skema 3.1 Kerangka Konsep	28
---------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Pasien Rawat Jalan	14
------------------------------------	-------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Informed Consent
Lampiran 2	Lembar Persetujuan Menjadi Responden
Lampiran 3	Chek List Penelitian
Lampiran 4	Kuisoner
Lampiran 5	Rekapitulasi data