



**SKRIPSI**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN  
DENGAN KEPUASAN PASIEN USIA PRODUKTIF  
DI PUSKESMAS GLADAK PAKEM**

Diajukan sebagai Salah satu Syarat untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Keperawatan (S.Kep)

Oleh :

**Yolanda Intan Aulia**

**19.1101.1019**

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

**2023**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN  
DENGAN KEPUASAN PASIEN USIA PRODUKTIF  
DI PUSKESMAS GLADAK PAKEM**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Keperawatan

Oleh:

**Yolanda Intan Aulia**

**19.1101.1019**

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

**2023**

**PERYATAAN PERSETUJUAN**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN  
DENGAN KEPUASAN PASIEN USIA PRODUKTIF  
DI PUSKESMAS GLADAK PAKEM**

Yolanda Intan Aulia  
19.1101.1019

Skripsi ini telah diperiksa oleh pembimbing dan telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Proposal Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, 1 Agustus 2023

Pembimbing I

Asmuji, S.KM., M.Kep  
NIP. 19720615 200501 1004

Pembimbing II

Ns. Cahya Tri Bagus, S.Kep., M.Kes  
NPK. 15 03 614/0717058603

**PENGESAHAN**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN  
DENGAN KEPUASAN PASIEN USIA PRODUKTIF  
DI PUSKESMAS GLADAK PAKEM**

Yolanda Intan Aulia  
19.1101.1019

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

Jember, 1 Agustus 2023

Penguji,

1. Ketua : Dr. Wahyudi Widada, S.Kp., M.Ked  
NPK. 19 67 12161/0704448
2. Penguji I : Asmuji, S.KM., M.Kep  
NIP. 19720615 200501 1004
3. Penguji II : Ns. Cahya Tri Bagus, S.Kep., M.Kes  
NPK. 15 03 614/0717058603

(.....)  
(.....)  
(.....)

Mengetahui,

Dekan



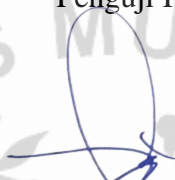
Ners. Sasmiyanto, S.Kep., M.Kes.  
NPK. 19790416 1 0305358

## PENGUJI SKRIPSI

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

Jember, 1 Agustus 2023


Penguji I

  
Dr. Wahyudi Widada, S.Kp., M.Ked  
NPK. 19 67 12161/0704448

Penguji II

  
Asmuji, S.KM., M.Kep  
NIP. 19720615 200501 1004

Penguji III

  
Ns. Cahya Tri Bagus, S.Kep., M.Kes  
NPK. 15 03 614/0717058603



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

Jl. Karimata No. 49 Jember 68121 Jawa Timur Indonesia

Kotak Pos 104 Telp. (0331) 336728 Fax 337967

Website : <http://www.unmuhjember.ac.id> email : [kantorpusat@unmuhjember.ac.id](mailto:kantorpusat@unmuhjember.ac.id)



## SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yolanda Intan Aulia  
NIM : 1911011019  
Tempat , tanggal lahir : Jember, 08 Juni 2001  
Agama : Islam  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Jl. Basuki Rahmad Gg. Dinamo, Muktisari, Kelurahan Tegal Besar, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember  
Jurusan/Program Studi : S1 Ilmu Keperawatan  
Fakultas : Ilmu Kesehatan  
Universitas : Universitas Muhammadiyah Jember

Dengan ini menyatakan bahwa Karya Ilmiah, dengan Judul di bawah ini :

Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Usia Produktif di Puskesmas Gladak Pakem

1. Penelitian dengan judul tersebut di atas benar-benar telah saya lakukan sebagaimana yang sudah ditulis dalam metode penelitian.
2. Adalah benar karya saya sendiri atau bukan plagiat hasil karya orang lain dan saya ajukan sebagai bahan ujian akhir skripsi.
3. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa karya ilmiah ini bukan karya saya sendiri atau plagiat hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 27 Juli 2023  
Pernyataan,  
  
869AKX435947970  
(Yolanda Intan Aulia)  
NIM.1911011019

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala karunia dan ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Usia Produktif di Puskesmas Gladak Pakem”. Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Ns. Cahya Tri Bagus, S.Kep., M.Kes., selaku Dosen Pembimbing Anggota yang memberikan masukan dan saran demi kesempurnaan skripsi ini.
2. Asmuji, S.KM., M.Kep., selaku Dosen Pembimbing Utama yang memberikan masukan dan saran demi kesempurnaan skripsi ini.
3. Dr. Wahyudi Widada, S.Kep., M.Ked., selaku dosen penguji 1 yang memberikan masukan dan saran demi kesempurnaan skripsi ini. I
4. Ibu Suryati dan Bapak Mahros yang senantiasa dukungan baik moril maupun materil, kepercayaan, kesabaran, pengorbanan, serta do'a dan kasih sayang yang tak terhingga. untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
5. Novi Riana Sari , Farizky Ainur R , Wiwin Andriani, dan Sugianto yang bersedia menjadi pendengar , dan pengalaman perjalanan sebuah kehidupan yang belum saya dapatkan dari lingkungan sekitar yang saya jadikan semangat untuk pembuatan skripsi ini.
6. Ibu Karyati, Bapak Asraf dan Ibu Jati yang selalu aku sayangi dan aku cintai terima kasih atas didikan dan waktunya.
7. Adik-adik saya, Rendi, Avriana Dhea, Devano, Gumilang dan Regita yang selalu menjadi penghibur saat saya kurang bersemangat saat skripsi ini dibuat.

8. Sahabat saya Talitha, Gabriella, Prabaswara, dan Riyansyah yang selalu memberikan dukungan demi terselesaikannya skripsi ini.
9. Sahabat saya Putri Rosalinda yang selalu memberikan dukungan, saran, selalu menemani saya, dan menjadi pendengar demi terselesaikannya skripsi ini.
10. Isa dan Lila, yang senantiasa membantu, memberikan support dan memberikan saran demi terselesaikannya skripsi ini.
11. Lailatul Magfiroh yang memberikan arahan agar terselesaikannya skripsi ini.
12. Nadifa dan Iyuk yang selalu memberikan dukungan demi terselesaikannya skripsi ini.
13. Organisasi Mahatma dan BEM FIKes UM Jember yang telah memberikan pengalaman yang luar biasa sehingga memberikan perubahan pola pikir serta sikap menjadi lebih positif bagi saya.
14. Semua yang hadir dalam hidup saya, terimakasih sudah menghias dunia kecil saya.
15. Diri saya, terimakasih sudah mau belajar dan terus belajar, tetap berdiri tegap meski badai senantiasa menerjang, serta tetap menjadi seorang Yolanda Intan Aulia hingga saat ini.



## MOTTO

“Berbuatlah baik kepada semua orang meski hasilnya tidak sama sesuai harapan. Karena segala sesuatu yang sudah tertakar tidak akan mungkin tertukar.”

“Nikmati semua proses karena skripsi bukan ajang siapa yang paling cepat menyentuh garis finisih, tapi siapa yang paham apa yang ditulis. Pelan tapi tetap berproses”

“Proses tidak harus sama untuk mendapatkan hasil yang sama”



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warohmatullahi Wabarokatuh

Alhamdulillah robbil 'alamin, puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Usia Produktif di Puskesmas Gladak Pakem. Proposal skripsi ini disusun untuk memenuhi tugas akhir pada Program Studi S1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Jember.

Selama penyusunan proposal ini peneliti mendapat bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Hanafi M.Pd., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember
2. Ns. Sasmiyanto, S.Kep., M.Kes., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember
3. Ns. Yeni Suryaningsih, S.Kep., M.Kep., selaku ketua program studi Fakultas Ilmu Kesehatan yang telah memberikan ijin kepada peneliti untuk melaksanakan studi
4. Dr. Wahyudi Widada, S.Kep., M.Ked., selaku dosen penguji Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan kepada peneliti demi kesempurnaan penelitian ini.
5. Asmuji, S.KM., M.Kep., selaku dosen pembimbing I Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember yang selalu meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta selalu sabar dalam membimbing dalam penyusunan proposal ini.
6. Ns. Cahya Tri Bagus, S.Kep., M.Kes\_ selaku dosen pembimbing II Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember meluangkan waktu, tenaga, dan

pikiran serta selalu sabar dalam membimbing penyusunan proposal ini.

7. Kepala Puskesmas Gladak Pakem Kabupaten Jember yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di Instansi yang dipimpinnya.
8. Semua pihak dan teman di almamater Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberikan bantuan, dukungan, serta motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa proposal ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran peneliti terima dengan senang hati demi kesempurnaan proposal ini. Peneliti berharap semoga proposal ini bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

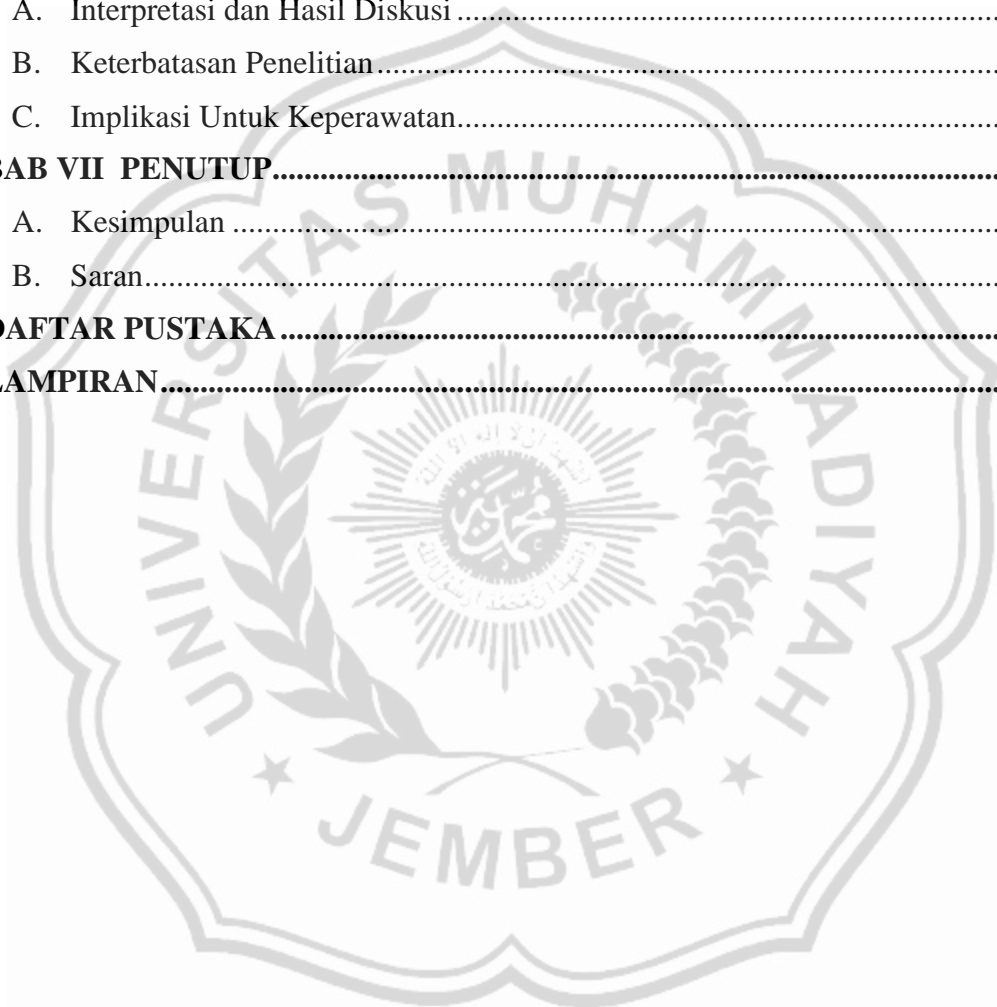
Jember, 1 Agustus 2023

Yolanda Intan Aulia

## DAFTAR ISI

<b>JUDUL LUAR</b> .....	<b>i</b>
<b>JUDUL DALAM</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERYATAAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PENGUJI SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>LEMBAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
A. Konsep Kualitas Layanan Kesehatan .....	6
B. Konsep Kepuasan Pasien .....	10
C. Konsep Usia produktif .....	23
D. Penelitian Terkait .....	27
<b>BAB III KERANGKA KONSEP</b> .....	<b>32</b>
A. Kerangka Konsep .....	32
B. Hipotesis.....	32
<b>BAB IV METODE PENELITIAN</b> .....	<b>33</b>
A. Desain Penelitian.....	33
B. Populasi, Sampel, Besar Sampel dan Teknik sampling .....	33
C. Definisi Operasional.....	35
D. Tempat dan Waktu penelitian .....	38
E. Alat Pengumpul Data .....	38

F. Prosedur Pengumpul Data.....	40
G. Analisis Data .....	41
H. Etika Penelitian .....	45
<b>BAB V HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
A. Data Demografi.....	47
B. Data Khusus .....	50
<b>BAB VI PEMBAHASAN.....</b>	<b>52</b>
A. Interpretasi dan Hasil Diskusi .....	52
B. Keterbatasan Penelitian.....	63
C. Implikasi Untuk Keperawatan.....	64
<b>BAB VII PENUTUP.....</b>	<b>65</b>
A. Kesimpulan .....	65
B. Saran.....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>69</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terkait .....	27
Tabel 4.1 Definisi Operasional .....	36
Tabel 4.2 <i>Scoring</i> kualitas pelayanan kesehatan.....	42
Tabel 4.3 <i>Scoring</i> kepuasan pasien .....	43
Tabel 4.4 Nilai dan kekuatan korelasi.....	45
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien Usia Produktif yang Berobat di Puskesmas Gladak Pakem Tahun 2023 (n=49) .....	47
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan Terakhir Pasien Usia Produktif yang Berobat di Puskesmas Gladak Pakem Tahun 2023 (n=49) .....	48
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia Pasien Usia Produktif yang Berobat di Puskesmas Gladak Pakem Tahun 2023 (n=49) .....	48
Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Status Pernikahan Pasien Usia Produktif Yang Berobat di Puskesmas Gladak Pakem Tahun 2023 (n=49) .....	49
Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Status Pekerjaan Pasien Usia Produktif yang Berobat di Puskesmas Gladak Pakem Tahun 2023 (n=49) .....	49
Tabel 5.6 Distribusi Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Gladak Pakem Tahun 2023 (n=49) .....	50
Tabel 5.7 Distribusi Kepuasan Pasien Usia Produktif di Puskesmas Gladak Pakem Tahun 2023 (n=49) .....	50
Tabel 5.8 Distribusi Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Usia Produktif di Puskesmas Gladak Pakem Tahun 2023 (n=49) .....	51

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Kerangka teori ..... 26  
Gambar 3. 1 Kerangka Konsep Penelitian ..... 32



## LEMBAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Informed Consent .....	70
Lampiran 2 Lembar Persetujuan Menjadi Responden .....	71
Lampiran 3 Data Karakteristik Demografi Responden.....	72
Lampiran 4 Lembar Persetujuan Menjadi Responden .....	73
Lampiran 5 Data Karakteristik Demografi Responden.....	77
Lampiran 6 Lembar Instrumen Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Usia Produktif di Puskesmas Gladak Pakem.....	78
Lampiran 7 Lembar Pengesahan Judul Skripsi.....	79
Lampiran 8 Surat Survey Pendahuluan Dinas Kesehatan.....	80
Lampiran 9 Surat Ijin Penelitian Fakultas.....	81
Lampiran 10 Surat Ijin Penelitian dari BANKESBANPOL.....	82
Lampiran 11 Surat Ijin Penelitian dari Dinas Kesehatan .....	83
Lampiran 12 Surat Balasan Ijin Penelitian dari Puskesmas Gladak Pakem .....	84
Lampiran 13 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian .....	85
Lampiran 14 Surat Keterangan Lolos Uji Etik .....	86
Lampiran 15 Lembar Konsul .....	87
Lampiran 16 Daftar Riwayat Hidup.....	88