

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN  
PADA PUSKESMAS TERAKREDITASI DASAR  
DI KABUPATEN LIMA PULUH KOTA**



**JALIUS**  
1521613015

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS ANDALAS**

**2020**

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN  
PADA PUSKESMAS TERAKREDITASI DASAR  
DI KABUPATEN LIMA PULUH KOTA**



**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS ANDALAS**

**2020**

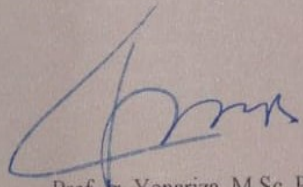
## HALAMAN PERSETUJUAN


Judul Tesis : ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN PADA  
PUSKESMAS TERAKREDITASI DASAR DI  
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA  
Nama Mahasiswa : JALIUS  
Nomor Pokok : 1521613015  
Program Studi : Pembangunan Wilayah Pedesaan

Tesis telah diuji dan dipertahankan di depan sidang panitia ujian akhir  
Magister Sains pada Program Pascasarjana Universitas Andalas dan dinyatakan  
lulus pada tanggal 26 November 2020

Menyetujui

1. Komisi Pembimbing


  
Prof. Ir. Yonariza, M.Sc. Ph.D  
Ketua

  
Dr. Ir. Endry Martius, M.Sc  
Anggota

2. Koordinator Program Studi

Dr. Ir. Ira Wahyuni Syarfi, MS  
NIP.19630531 198810 2 001

3. Direktur Program Pascasarjana  
Universitas Andalas,

  
Prof. Dr. rer. soz. Nursyirwan Effendi  
NIP.196406241990011002

## RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama : JALIUS, lahirkan di Kambang, tanggal 29 Maret 1967, anak ke 7 dari 9 bersaudara, dari pasangan (alm) Bpk Rusli dan (almh) Ibu Sanjai. Menikah dengan Aidil Fianti dan memiliki 2 anak laki-laki dan 1 anak perempuan. Beralamat di Jorong Alang Laweh Halaban Kec. Lareh Sago Halbaan Kabupaten Lima Puluh Kota, Sumbar

### Pendidikan :



1975-1981	SDN No 5 Kambang, Kecamatan Lengayang
1981-1984	SMPN Lengayang, Kab. Pesisir Selatan
1984-1987	SPK Dep.Kes. RI Padang
1995-1998	AKPER Dep.Kes.RI Jakarta
2001-2003	Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Indonesia (Sarjana Keperawatan)
2003-2004	Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Indonesia (Profesi Ners)
2015-2020	S2 Program Studi Pembangunan Wilayah dan Pedesaan, Pascasarjana, Universitas Andalas
<b>Pekerjaan</b>	
1989-1993	Fungsional Perawat Puskesmas Kota Tinggi, Kabupaten Lima Puluh Kota
1993-2004	Fungsional Perawat Puskesmas Halaban, Kabupaten Lima Puluh Kota
2004-2008	Fungsional Perawat RSUD Suliki
2008-2009	Kasie Rekam Medik RSUD Suliki
2009-2012	Kusubag Program dan Pelaporan Badan Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana (BP2KB) Kabupaten Lima Puluh Kota
2012-2014	Kasie Akreditasi, Sertifikasi Sarana dan ALKES Dinas Kesehatan Kabupaten Lima Puluh Kota
2014-sekarang	Staf Alkes Dan Fasyankes Dinkes Kabupaten Lima Puluh Kota.

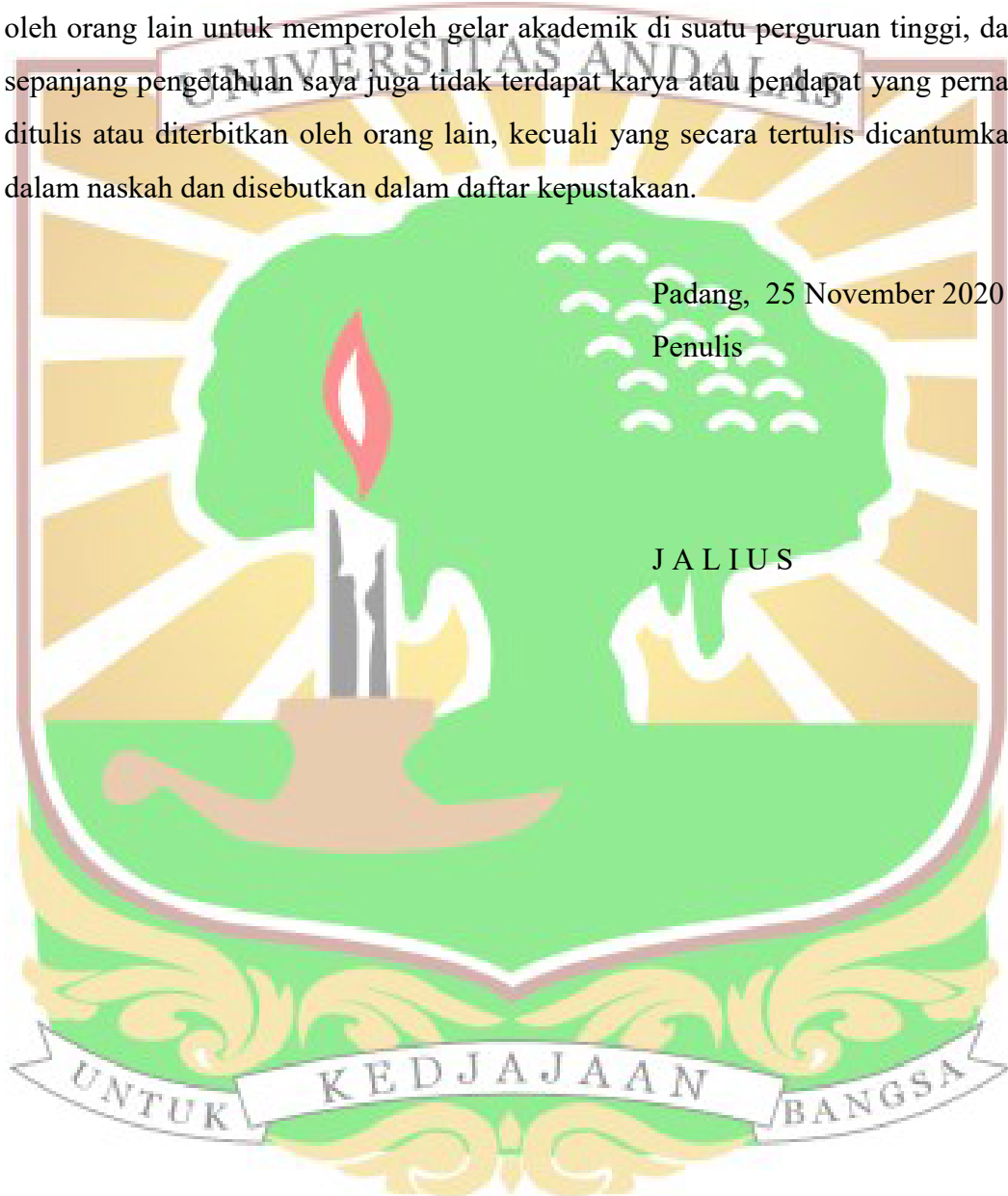
## PERNYATAAN

Dengan ini saya, nama : JALIUS yang beralamat di Jorong Alang Laweh Halaban Kec. Lareh Sago Halaban Kabupaten Lima Puluh Kota, Sumbar (Kode Pos 26262), menyatakan dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dicantumkan dalam naskah dan disebutkan dalam daftar kepustakaan.

Padang, 25 November 2020

Penulis

JALIUS



# ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSKESMAS TERAKREDITASI DASAR DI KABUPATEN LIMA PULUH KOTA

Oleh : **Jalius** (1521613015)

Dibawah bimbingan : Prof. Ir. Yonariza, M.Sc, PhD dan Dr. Ir. Endry Martius, M.Sc



# ANALYSIS OF COMMUNITY SATISFACTION ON HEALTH SERVICES AT ACCREDITED BASIC HEALTH CENTERS IN FIFTY CITY DISTRICT

By : Jalius (1521613015)

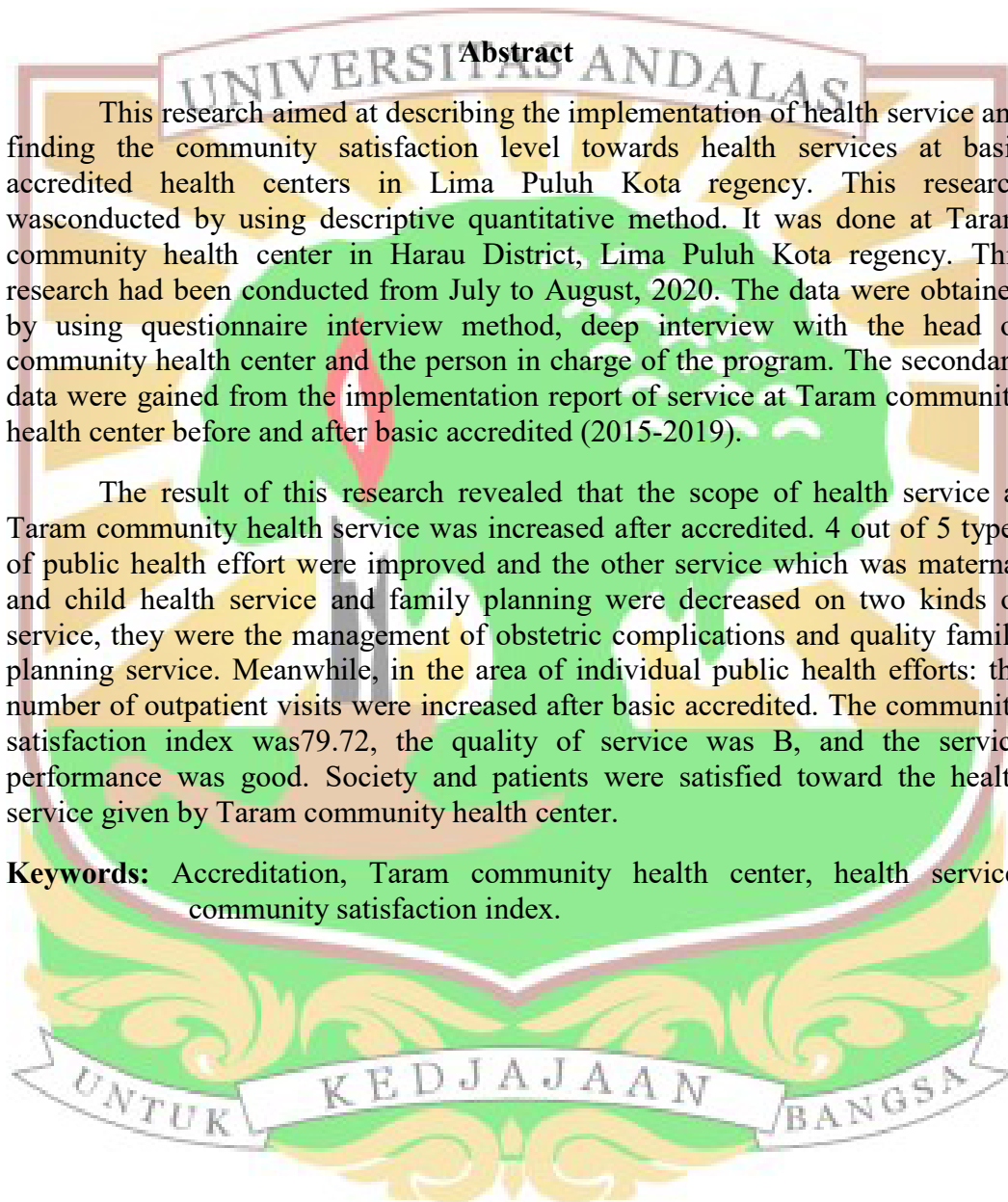
Under the guidance of: Prof. Ir. Yonariza, M.Sc, PhD and Dr. Ir. Endry Martius, M.Sc

## Abstract

This research aimed at describing the implementation of health service and finding the community satisfaction level towards health services at basic accredited health centers in Lima Puluh Kota regency. This research was conducted by using descriptive quantitative method. It was done at Taram community health center in Harau District, Lima Puluh Kota regency. This research had been conducted from July to August, 2020. The data were obtained by using questionnaire interview method, deep interview with the head of community health center and the person in charge of the program. The secondary data were gained from the implementation report of service at Taram community health center before and after basic accredited (2015-2019).

The result of this research revealed that the scope of health service at Taram community health service was increased after accredited. 4 out of 5 types of public health effort were improved and the other service which was maternal and child health service and family planning were decreased on two kinds of service, they were the management of obstetric complications and quality family planning service. Meanwhile, in the area of individual public health efforts: the number of outpatient visits were increased after basic accredited. The community satisfaction index was 79.72, the quality of service was B, and the service performance was good. Society and patients were satisfied toward the health service given by Taram community health center.

**Keywords:** Accreditation, Taram community health center, health service, community satisfaction index.



## KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan puji syukur kehadirat Allah Subhanahu Wata'ala atas berkat taufik dan hidayahNya serta selawat dan salam untuk Nabi Besar Muhammad Salallahu Alaihi Wassalam junjungan seluruh umat, sehingga penulis telah dapat menyelesaikan tesis ini. Tesis ini ditulis berdasarkan penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Terakreditasi Dasar di Kabupaten Lima Puluh Kota”.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Bapak Prof. Ir. Yonariza, M.Sc, Ph.D sebagai ketua komisi pembimbing dan Bapak Dr. Ir. Endry Martius, M.Sc sebagai anggota komisi pembimbing atas kritik, saran, arahan dan bimbingannya, sehingga tesis ini bisa terwujud.

Pada kesempatan ini pula, penulis tak lupa menyampaikan rasa terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Direktur Pasca sarjana Prof. Dr. rer. soz. Nursyirwan Effendi, dan para dosen dan staf.
2. Bapak Prof. Ir. Yonariza, M.Sc, PhD dan Dr. In. Endry Martius, M.Sc, Selaku Komisi Pembimbing dalam menyelesaikan tugas akhir ini
3. Ibuk Koordinator program studi PWD Dr. Ir. Ira Wahyuni Syarfi, MS beserta seluruh jajarannya yang mendukung pelaksanaan perkuliahan.
4. Bapak/Ibuk Tim Penguji Dr. Ir. Ira Wahyuni Syarfi, MS; Dr. Ir. Faidil Tanjung M.Si; dan Dr. Ir. Ifdal, M.Sc, Dr. Ir. Osmet, M.Sc yang telah memberi sumbang saran dan kritikan.
5. Kedua orang tuaku tercinta, Alm Bpk. Rusli, Almh Ibu Sanjai, serta saudara-saudaraku keluarga besar Alm. Bpk. Rusli.
6. Istriku tercinta Aidil Fianti serta anak-anak tersayang Fakhri Aulia Rahman, Salma Aulia Zahirah, Fajar Aulia Zikri atas pengorbanan, dukungan dan kesabarannya.
7. Ibuk Kepala Dinas Kesehatan Kab. Lima Puluh Kota, Kabid Pelayanan Kesehatan Masyarakat, Kasi Pemberdayaan Masyarakat dan Promosi Kesehatan beserta rekan-rekan yang telah membantu memberikan informasi.

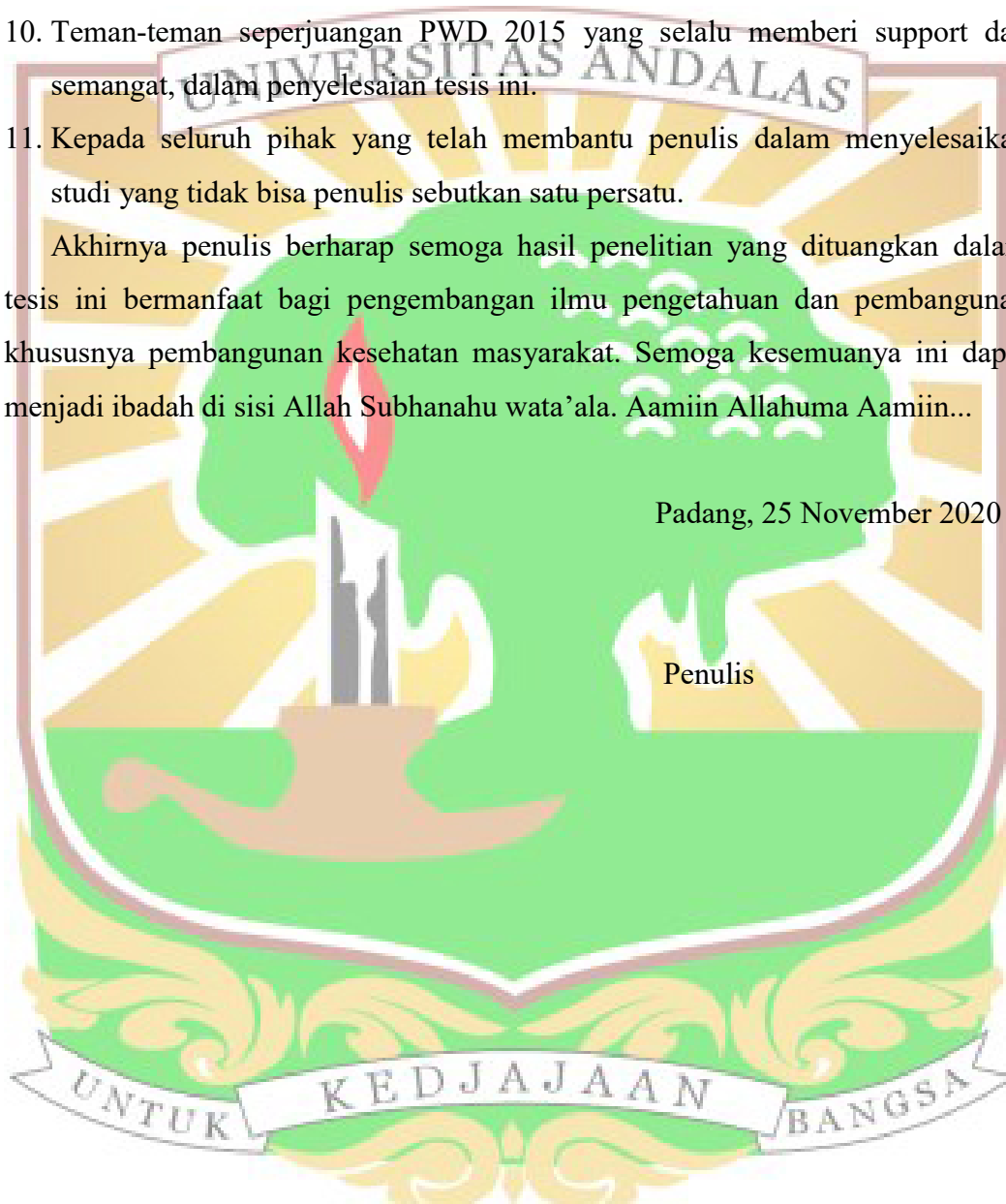


8. Kepala Bidang Sumber Daya Kesehatan serta rekan-rekan sejawat, terkhusus rekan Seksi ALKES dan Fasyankes atas dukungan dan kesabaran karena terganggu pekerjaan selama ini.
9. Kepala Puskesmas Taram beserta staf yang bersedia memberi informasi tesis ini.
10. Teman-teman seperjuangan PWD 2015 yang selalu memberi support dan semangat, dalam penyelesaian tesis ini.
11. Kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan studi yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya penulis berharap semoga hasil penelitian yang dituangkan dalam tesis ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan pembangunan khususnya pembangunan kesehatan masyarakat. Semoga kesemuanya ini dapat menjadi ibadah di sisi Allah Subhanahu wata'ala. Aamiin Allahuma Aamiin...

Padang, 25 November 2020

Penulis



## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	viii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Pembangunan Dan Kesehatan .....	8
B. Pelayanan Kesehatan .....	10
C. Puskesmas.....	26
D. Kepuasan Pelanggan.....	34
E. Tinjauan Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	42
F. Kerangka Fikir.....	43
A. Jenis penelitian .....	44
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	44
C. Metode Penelitian.....	45
D. Metode Pengumpulan Data .....	46
E. Variabel/Topik Data .....	46
F. Analisa Data .....	54
G. Defenisi Operasional Variabel.....	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	58
A. Kondisi Umum Kabupaten Lima Puluh Kota.....	58
B. Kondisi Umum Lokasi Penelitian.....	60
C. Karakteristik Responden.....	66
D. Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Terakreditasi Dasar di Kabupaten Lima Puluh Kota.....	68

E. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Terakreditasi Dasar di Kabupaten Lima Puluh Kota .....	84
F. Pembahasan .....	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	109
A. Kesimpulan.....	109
B. Saran.....	110
DAFTAR KEPUSTAKAAN.....	111
LAMPIRAN .....	114



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Kategori akreditasi puskesmas berdasarkan hasil penilaian .....	34
Tabel 2.	Tinjauan penelitian terdahulu yang relevan .....	42
Tabel 3.	Data puskesmas terakreditasi dasar di kabupaten lima puluh kota tahun 2019 .....	45
Tabel 4.	Nilai persepsi, nilai interval IKM, nilai interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan .....	55
Tabel 5.	Tren penyakit terbanyak di kabupaten lima puluh kota tahun 2019 .....	60
Tabel 6.	Jumlah penduduk dan kepala keluarga (KK) menurut nagari pada lokasi penelitian .....	62
Tabel 7.	Penduduk berdasarkan jenis kelamin menurut nagari pada lokasi penelitian .....	62
Tabel 8.	Kepadatan penduduk per km <sup>2</sup> menurut nagari pada lokasi penelitian .....	63
Tabel 9.	Rata-rata penduduk per rumah tangga menurut nagari pada lokasi penelitian .....	63
Tabel 10.	Keadaan sumber daya manusia puskesmas aramsebelum dan setelah terakreditasi dasar .....	65
Tabel 11.	Keadaan sumber dana puskesmas taram sebelum dan setelah terakreditasi dasar .....	65
Tabel 12.	Karakteristik responden berdasarkan umur pada lokasi penelitian .....	66
Tabel 13.	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada lokasi penelitian .....	66
Tabel 14.	Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan pada lokasi penelitian .....	67
Tabel 15.	Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan pada lokasi penelitian .....	67
Tabel 16.	Karakteristik responden berdasarkan keperluan ke puskesmas taram bulan Juli – Agustus 2020 .....	67
Tabel 17.	Cakupan rata-rata pertahun pelayanan kesehatan peserta didik puskesmas taram sebelum dan sesudah terakreditasi dasar .....	68
Tabel 18.	Cakupan rata-rata pertahun sarana air minum yang dilakukan pengawasan pada puskesmas taram sebelum dan setelah terakreditasi dasar .....	70

Tabel 19.	Cakupan rata-rata pertahun pembinaan dan pengawasan sarana pendidikan pada puskesmas taram sebelum dan sesudah terakreditasi dasar.....	70
Tabel 20.	Cakupan rata-rata pertahun pembinaan dan pengawasan sarana kesehatan, tepat ibadah dan pasar pada puskesmas taram sebelum dan sesudah terakreditasi dasar.....	71
Tabel 21.	Cakupan rata-rata pertahun pembinaan dan pengawasan tempat pengolahan makanan pada puskesmas taram sebelum dan sesudah terakreditasi dasar.....	72
Tabel 22.	Cakupan cakupan rata-rata pertahun pelayanan kesehatan ibu hamil pada puskesmas taram sebelum dan setelah terakreditasi dasar.....	73
Tabel 23.	Cakupan cakupan rata-rata pertahun pertolongan persalinan oleh tenaga kesehatan dan persalinan pada fasyankespuskesmas taram sebelum dan setelah terakreditasi dasar.....	74
Tabel 24.	Cakupan rata-rata pertahun pelayanan ibu nifas Puskesmas Taram sebelum dan setelah terakareditasi dasar.....	74
Tabel 25.	Cakupan rata-rata pertahun pelayanan neonatal (KN.1 dan KN.3) pada puskesmas taram sebelum dan setelah terakreditasi dasar.....	75
Tabel 26.	Cakupan rata-rata pertahun penanganan komplikasi kebidanan pada puskesmas taram sebelum dan setelah terakreditasi dasar.....	75
Tabel 27.	Cakupan rata-rata pertahun penanganan neonatus dengan komplikasi pada puskesmas taram sebelum dan setelah terakreditasi dasar.....	76
Tabel 28.	Cakupan rata-rata pertahun pelayanan kesehatan bayi pada puskesmas taram sebelum dan setelah terakreditasi dasar.....	76
Tabel 29.	Cakupan cakupan rata-rata pertahun pelayanan kesehatan anak balita pada puskesmas taram sebelum dan setelah terakreditasi dasar.....	77
Tabel 30.	Cakupan cakupan rata-rata pertahun pelayanan peserta KB aktif berdasarkan jenis kontrasepsi pada puskesmas taram sebelum dan setelah terakreditasi dasar.....	77
Tabel 31.	Cakupan cakupan rata-rata pertahun penanggulangan gizi buruk pada puskesmas taram sebelum dan setelah terakreditasi dasar.....	78
Tabel 32.	Cakupan cakupan rata-rata pertahun penanggulangan kekurangan vitamin A pada puskesmas taram sebelum dan sesudah terakreditasi dasar.....	79

Tabel 33.	Cakupan rata-rata pertahun penanggulangan anemia gizi besi (AGB) pada puskesmas taram sebelum dan setelah terakreditasi dasar.....	79
Tabel 34.	Cakupan rata-rata pertahunangka kesembuhan dan pengobatan penderita Tuberculosis Paru Puskesmas Taram sebelum dan setelah terakreditasi dasar.....	81
Tabel 35.	Jumlah Kasus Demam Berdarah Dengue (DBD) rata-rata pertahun pada Puskesmas Taram sebelum dan setelah terakreditasi dasar.....	82
Tabel 36.	Jumlah kasus Ispa/Pneumonia pada balita rata-rata pertahun padapuskesmas taram sebelum dan setelah terakreditasi dasar .....	82
Tabel 37.	Cakupan pengukuran tekann darah pada penduduk usia $\geq$ 18 tahun pada puskesmas taram sebelum dan setelah terakreditasi dasar .....	83
Tabel 38.	Cakupan pelayanan kesehatan penderita diabetes melitus (DM) rata-rata pertahun pada puskesmas taram sebelum dan setelah terakreditasi dasar.....	83
Tabel 39.	Jumlah kunjungan rata-rata pertahun pasien rawat jalan dan kunjungan gangguan jiwa puskesmas taram sebelum dan setelah terakreditasi dasar.....	84
Tabel 40.	Tingkat kepuasan mengenai persyaratan pelayanan .....	85
Tabel 41.	Tingkat kepuasan mengenai prosedur pelayanan.....	86
Tabel 42.	Tingkat kepuasan mengenai waktu pelayanan .....	86
Tabel 43.	Tingkat kepuasan mengenai biaya pelayanan .....	87
Tabel 44.	Tingkat kepuasan mengenai produk spesifikasi jenis pelayanan .....	88
Tabel 45.	Tingkat kepuasan mengenai kompetensi pelaksana.....	88
Tabel 46.	Tingkat kepuasan mengenai perilaku pelaksana .....	89
Tabel 47.	Tingkat kepuasan mengenai maklumat pelayanan.....	89
Tabel 48.	Tingkat kepuasan mengenai penanganan pengaduan, saran dan masukan.....	90
Tabel 49.	Nilai rata-rata (NRR) unsur pelayanan kesehatan dari 70 responden penelitian pada Puskesmas Taram.....	90