

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas penyertaan-Nya sehingga proposal penelitian ini dapat terselesaikan. Skripsi yang berjudul “GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN KOMUNITAS GEREJA SINAR KASIH TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS MENTENG” ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat bagi penulis untuk menyelesaikan pendidikan guna memperoleh gelar Sarjana di Fakultas Keperawatan Universitas Pelita Harapan.

Dalam proses penyusunan skripsi ini penulis telah mendapat dukungan dan bimbingan dari banyak pihak. Oleh karena itu, para penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Ibu Christine L. Sommers, Ph.D, RN, CNE., selaku Dekan Eksekutif Fakultas Keperawatan Universitas Pelita Harapan.
- 2) Ibu Grace Solely Houghty, MBA., M.Kep, selaku Dekan Fakultas Keperawatan Universitas Pelita Harapan.
- 3) Bapak Yakobus Siswadi, BSN, MSN, DNP selaku *Head of Academics* Fakultas Keperawatan Universitas Pelita Harapan.
- 4) Dr. Ni Gusti Ayu Eka selaku Kepala Penelitian dan Pengabdian Masyarakat dan Koordinator mata kuliah *Nursing Project II*, Fakultas keperawatan, Universitas Pelita Harapan.
- 5) Bapak Ian Ruddy Mambu, BSN., M.P.H., selaku pembimbing 1 yang dengan sabar telah membimbing, memberikan masukan, mengoreksi, semangat dan doa kepada penulis dalam penyusunan karya Skripsi ini

- 6) Bapak Ns. Edson Kasenda S.Kep selaku pembimbing 2 yang dengan teliti mengkritisi, mengomentari, memberikan masukan terhadap Skripsi ini, dan senantiasa memberi doa dan semangat.
- 7) Ibu Yenni Ferawati sitanggung, BN, MSN. Palliative-Care. selaku penguji 1 yang telah mengomentari, memberikan masukan dan mengoreksi dalam perbaikan karya skripsi ini.
- 8) Ibu Komilie situmorang, S.Pd., Msc. selaku penguji 2 yang telah memberikan masukan, mengomentari dan mengoreksi dalam perbaikan karya skripsi ini.
- 9) Untuk semua dosen, *clinical educator* serta staf Fakultas Keperawatan Universitas Pelita Harapan yang telah memberikan ilmu, nasihat dan banyak pengalaman yang baik kepada penulis.
- 10) Untuk keluarga besar dari ketiga penulis yang selalu memberikan semangat, doa dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
- 11) Untuk teman-teman ETP 2017 yang saling membantu dan saling bertukar pikiran dalam penyusunan Skripsi ini.
- 12) Untuk teman-teman grup kecil ketiga penulis yaitu grup 33 ETP 2017 yang terus mendukung satu sama lain.
- 13) Untuk adik - adik ETP 2018 dan 2019 yang selalu memberikan semangat.
- 14) Untuk semua responden yang telah bersedia meluangkan waktu dan membantu mengisi kuesioner.

Akhir kata, para penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan, kritik dan saran yang membangun senantiasa penulis harapkan dari pembaca sekalian. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi kita semua.

Tangerang 17 Juni 2020

Tim Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman judul	
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI.....	i
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI	i
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Pertanyaan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.5.1 Manfaat Teoritis	5
1.5.2 Manfaat Praktis	5
BAB II TINJAUAN TEORITIS	7
2.1 Kerangka Konseptual &Teori	7
2.2 Landasan Teori	8
2.2.1 Puskesmas	8
2.2.2 Kepuasan	11
2.3 Model SERVQUAL.....	12
2.4 Definisi Konseptual dan Operasional	16
2.5 Kajian Literatur	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	23
3.1 Desain Penelitian	23
3.2 Pertimbangan Etik	23
3.3 Populasi dan Sampel.....	25
3.3.1 Populasi	25
3.3.2 Sampel.....	25
3.4 Waktu dan Tempat.....	27
3.5 Instrumen Penelitian (Pengukuran)	27
3.6 Proses Pengumpulan Data	29
3.7 Proses Analisis Data	31
3.8 Keterbatasan Penelitian	32

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Hasil	34
4.1.1 Data Demografi Responden.....	34
4.1.2 Komponen kualitas pelayanan pada puskesmas menteng	35
4.2 Pembahasan	41
4.2.1 Gambaran Penilaian <i>Tangibles</i> di Puskesmas Menteng	41
4.2.2 Gambaran Penilaian <i>Reliability</i> di Puskesmas Menteng	42
4.2.3 Gambaran Penilaian <i>Responsiveness</i> di Puskesmas Menteng	44
4.2.4 Gambaran Penilaian <i>Assurance</i> di Puskesmas Menteng	45
4.2.5 Gambaran Penilaian <i>Empathy</i> di Puskesmas Menteng.....	46
4.2.6 Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Menteng	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	49
5.1 Kesimpulan	49
5.2 Saran	51
5.2.1 Bagi Puskesmas menteng	51
5.2.2 Bagi penelitian selanjutnya	51
REFERENSI.....	53
LAMPIRAN	57

DAFTAR BAGAN

Halaman

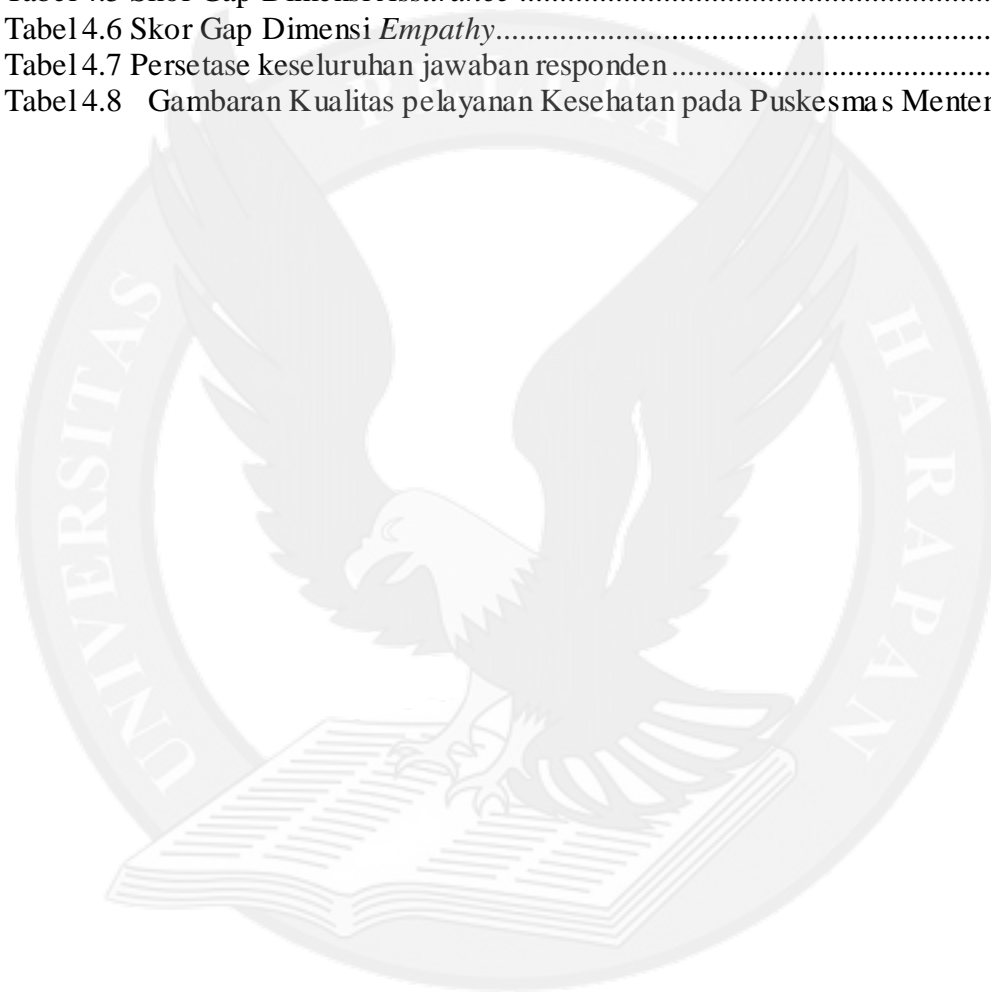
Halaman Judul

Bagan 2.1 Kerangka Konseptual & Teori7



DAFTAR TABEL

	Halaman
Halaman Judul	
Tabel 2.1 Definisi Konseptual dan Operasional.....	16
Tabel 4.1 Data demografi responden	34
Tabel 4.2 Skor Gap Dimensi <i>Tangibles</i>	35
Tabel 4.3 Skor Gap Dimensi <i>Reliability</i>	36
Tabel 4.4 Skor Gap Dimensi <i>Responsiveness</i>	37
Tabel 4.5 Skor Gap Dimensi <i>Assurance</i>	38
Tabel 4.6 Skor Gap Dimensi <i>Empathy</i>	39
Tabel 4.7 Persentase keseluruhan jawaban responden	39
Tabel 4.8 Gambaran Kualitas pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Menteng..	40



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Halaman Judul	
Lampiran 1. Lembar Penjelasan Penelitian	60
Lampiran 2. Kuesioner penelitian	60
Lampiran 3 Izin penggunaan kuesioner dan uji Validitas dan reliabilitas	63
Lampiran 4 Surat Lolos Kaji Etik	64
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian dari Fakultas	65
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian dari BAPEMDALITBANG provinsi Kalimantan Tengah.....	66
Lampiran 7 Surat Izin penelitian dari BAPEMDALITBANG Kota Palangka Raya	67
Lampiran 8 Surat Izin Penelitian dari Dinas Kesehatan Kota Palangka Raya	68
Lampiran 9 Bukti Izin Penelitian dari Puskesmas Menteng	69
Lampiran 10 Hasil Olah Data demografi	70
Lampiran 11 Hasil Olah Data Tingkat Kepuasan Responden.....	71
Lampiran 12 lembar Monitoring Bimbingan.....	83