

**HUBUNGAN STATUS AKREDITASI PUSKESMAS DENGAN TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KABUPATEN BANTUL**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mencapai Gelar Sarjana Keperawatan  
STIKES Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun Oleh :  
**AKAL RIYADI**  
22131001

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN (S1)  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA  
2017**

**HALAMAN JUDUL**

**HUBUNGAN STATUS AKREDITASI PUSKESMAS DENGAN TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KABUPATEN BANTUL**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mencapai Gelar Sarjana Keperawatan  
STIKES Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun Oleh :  
**AKAL RIYADI**  
22131001

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN (S1)  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
JENDERAL AHMAD YANI  
YOGYAKARTA  
2017**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**HUBUNGAN STATUS AKREDITASI PUSKESMAS DENGAN TINGKAT**  
**KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KABUPATEN BANTUL**

**SKRIPSI**

Diajukan oleh:

**AKAL RIYADI**  
2213001

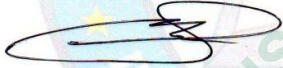
Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Di Terima Sebagai Salah Satu  
Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Keperawatan di Sekolah Tinggi Ilmu  
Kesehatan Jenderal Achmad Yani  
Yogyakarta

Tanggal: 27 September 2017

**Menyetujui :**

**Penguji**

**Pembimbing**

  
**Sujono Riyadi, S.Kep.,Ns.,M.Kes**  
NIDN : 05-0108-7601

  
**Deby Zulkarnain Rahardiansyah, S.Kep.,Ns.,MMR**  
NIDN : 05-2911-8601

Mengesahkan,  
a.n Ketua Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta  
Ketua Program Studi Kebidanan Keperawatan(S1)

  
**Tetra Saktika Adinugraha, M.Kep.,Sp.Kep.,MB**  
NIDN : 05-2310-8302

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, adalah mahasiswa Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Akal Riyadi

NPM : 22131001

Program Studi : Ilmu Keperawatan (S1)

Judul Skripsi : Hubungan Status Akreditasi Puskesmas Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Kabupaten Bantul

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah hasil karya sendiri dan bukan hasil plagiarisme. Dengan ini saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat penelitian ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, September 2017



Akal Riyadi

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Hubungan Status Akreditasi Puskesmas Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Kabupaten Bantul”.

Skripsi ini dapat diselesaikan atas bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, dan pada kesempatan ini penulis dengan rendah hati mengucapkan terima kasih dengan setulus-tulusnya kepada:

1. Kuswanto Hardjo, dr., M.Kes selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Ahmad Yani Yogyakarta.
2. Tetra Saktika Adinugraha, M.Kep., Sp.Kep.MB selaku Ketua Prodi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Sujono Riyadi S.kep.,Ns.,M.Kes selaku penguji yang telah memberikan bimbingan, saran, dan pendapat pada penyelesaian skripsi ini.
4. Deby Zulkarnain Hardiansyah S.kep.,Ns.,MMR selaku dosen pembimbing yang telah sabar memberikan bimbingan, saran, dan pendapat selama proses penyelesaian skripsi ini.
5. Kepala Puskesmas jetis 1, Puskesmas pundong, Puskesmas pleret, dan Puskesmas pajangan yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis.
6. Orang tua yang selalu memberikan semangat, doa dan dukungan.
7. Teman – teman seperjuangan yang selalu memberikan semangat dan bantuan.

Semoga ALLAH SWT senantiasa melimpahkan kebaikan kepada semuanya, atas segala amal dan kebaikan dan bantuannya, Kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk di jadikan pembelajaran agar penulis usulan penelitian selanjutnya menjadi lebih baik.

Penulis

Akal Riyadi

## DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
INTISARI .....	x
<i>ABSTRAC</i> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	4
E. Keaslian Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Akreditasi .....	7
1. Dasar Hukum Akreditasi .....	7
2. Definisi Akreditasi .....	7
B. Akreditasi Puskesmas .....	8
1. Dasar Hukum Akreditasi Puskesmas .....	8
2. Definisi Akreditasi Puskesmas .....	8
3. Tujuan Akreditasi Puskesmas .....	8
4. Manfaat Akreditasi Puskesmas .....	9
5. Pelaksana Akreditasi Puskesmas .....	9
6. Standar Akreditasi Puskesmas .....	9
7. Penetapan Status Akreditasi Puskesmas terdiri atas : .....	10
C. Puskesmas .....	11
1. Defisini Puskesmas .....	11
2. Fungsi Puskesmas .....	11
3. Kategori Puskesmas .....	14
4. Program Pokok Puskesmas .....	16
5. Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas .....	17
D. Kepuasan Pasien .....	18
1. Definisi Kepuasan Pasien .....	18
2. Dimensi kepuasan .....	19
3. Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan .....	19
4. Indeks kepuasan .....	23
5. Pengukuran Kepuasan Pasien .....	24
6. Alat Ukur Kepuasan .....	24
E. Kerangka teori .....	25

F. Kerangka konsep.....	26
G. HIPOTESIS .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Desain Penelitian .....	27
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	27
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	27
D. Variabel Penelitian .....	29
E. Definisi Operasional.....	30
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data .....	30
G. Validitas dan Reliabilitas.....	32
H. Alat dan Metode pengolahan data.....	33
I. Etika penelitian .....	35
J. Pelaksanaan penelitian.....	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil .....	38
B. Pembahasan .....	46
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	51
B. Saran.....	51

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	30
Tabel 3.2 Karakteristik Responden di Puskesmas Jetis 1 .....	39
Tabel 3.3 Karakteristik Responden di Puskesmas pundong .....	40
Tabel 3.4 Karakteristik Responden di Puskesmas pleret .....	41
Tabel 3.5 Karakteristik Responden di Puskesmas pajangan .....	41
Tabel 3.6 Gambaran kepuasan pasien di Puskesmas Jetis 1 .....	42
Tabel 3.7 Gambaran kepuasan pasien di Puskesmas Pundong .....	43
Tabel 3.8 Gambaran kepuasan pasien di Puskesmas Pleret .....	43
Tabel 3.9 Gambaran kepuasan pasien di Puskesmas Pajangan.....	43
Tabel 4.0 Tabulasi silang karakteristik pasien .....	44
Tabel 4.1 Tabulasi silang dan Uji Statistik .....	45

PEPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA



## DAFTAR GAMBAR

Tabel 2.1 Kerangka Teori Penelitian.....	26
Tabel 2.2 Kerangka Konsep Penelitian.....	27

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
PEPUSTAKAAN  
YOGYAKARTA

## Daftar Lampiran

- Lampiran 1. : Surat Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 2. : Surat Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 3. : Lembar Kuesioner
- Lampiran 4. : Hasil olah data
- Lampiran 5. : Surat surat
- Lampiran 6 : lembar bimbingan

PEPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA