

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS
JAGALEMPENI BREBES**



TUGAS AKHIR

OLEH:

LENY AWALIYAH

NIM 23034003

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III AKUNTANSI
POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir yang berjudul:

ANALISIS KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS JAGALEMPENI BREBES

Oleh mahasiswa:

Nama : Leny Awaliyah

NIM : 23034003

Telah diperiksa dan dikoreksi dengan baik dan cermat. Oleh karena itu pembimbing menyetujui mahasiswa tersebut menempuh ujian tugas akhir.

Tegal, 22 Juli 2025

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Yeni Priatna Sari, SE, M.Si., Ak, CA

NIPY. 03.013.142



Krisdyawati, SE.,M.Ak.,Ak.

NIPY. 10.005.014

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir yang berjudul:

ANALISIS KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS JAGALEMPENI BREBES

Oleh:

Nama : Leny Awaliyah
NIM : 23034003
Program Studi : Akuntansi
Jenjang : Diploma III

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Tegal.

Tegal, 30 Juli 2025

1. Andri Widiyanto, SE, M.Si., Ak.
Ketua Penguji
2. Arifia Yasmin, SE, M.Si., Ak, CA
Anggota Penguji I
3. Krisdiyawati, SE, M.Ak, Ak
Anggota Penguji II

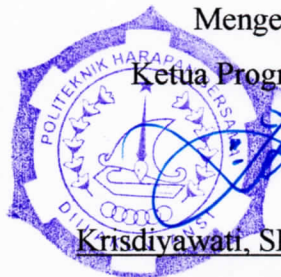

.....

.....

.....

Mengetahui

Ketua Program Studi,



Krisdiyawati, SE., M.Ak., Ak.

NIPY. 10.005.014

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis dalam bentuk Tugas Akhir ini yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS JAGALEMPENI BREBES”**, beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan sebagaimana mestinya. Demikian pernyataan ini untuk dapat dijadikan pedoman bagi yang berkepentingan, dan saya siap menanggung segala resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya tulis saya ini, atau adanya klaim terhadap keaslian karya tulis saya ini.

Tegal, 30 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Leny Awaliyah

NIM : 23034003

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai mahasiswa Program Studi DIII Akuntansi Politeknik Harapan Bersama, yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama : Leny Awaliyah

NIM : 23034003

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Prodi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **ANALISIS KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS JAGALEMPENI BREBES.**

Dengan Hak Bebas Royalti non eksklusif ini Program Studi DIII Akuntansi Politeknik Harapan Bersama berhak menyimpan, mengalih-mediakan/formatkan mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya ke internet atau media lain untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta ijin dari saya selama mencantumkan saya sebagai penulis/pencipta. Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Prodi DIII Akuntansi Politeknik Harapan Bersama, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak cipta dalam karya ilmiah saya ini. Demikian surat pernyataan ini saya buat sebenarnya.

Tegal, 30 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Leny Awaliyah

NIM : 23034003

HALAMAN MOTTO

"Orang yang meraih kesuksesan tidak selalu orang yang pintar. Orang yang selalu meraih kesuksesan adalah orang yang gigih dan pantang menyerah". – Susi

Pudjiastuti

"Gagal hanya terjadi jika kita menyerah". – B. J. Habibie

"Usaha dan keberanian tidak cukup tanpa adanya tujuan dan arah perencanaan". –

John F. Kennedy

"Investasi paling penting yang bisa kamu lakukan adalah untuk dirimu sendiri". –

Warren Buffett

"Dunia itu tempat berjuang, istirahat itu di surga". – Syekh Ali Jaber

"Salah satu cara melakukan pekerjaan yang hebat adalah dengan mencintai apa yang kamu lakukan". – Steve Jobs

"Soal kalah menang jangan Anda bilang sekarang, kita berjuang dulu". – Najwa

Shihab

“Tak apa untuk merayakan kesuksesan tapi lebih penting untuk memperhatikan pelajaran tentang kegagalan”. – Bill Gates

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua tercinta yang senantiasa mendoakan dan mendukung dalam pembuatan Tugas Akhir ini.
2. Suami dan anak saya Sultan Abdul Hamid yang selalu memberi motivasi dan semangat untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Teman-teman seperjuangan kelas RPL Bu Dewi, Mbak Rosna, Mas Arman yang sudah saling support selama pembuatan Tugas Akhir ini.
4. Teman-teman Puskesmas Jagalempeni yang selalu menemani dan memberi semangat dalam proses pembuatan Tugas Akhir.
5. Anita sahabat tercinta yang selalu mendoakan dan memberi semangat selama pembuatan Tugas Akhir ini.

KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir dengan judul “**ANALISIS KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS JAGALEMPENI BREBES**”. Tugas Akhir ini diajukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma III Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Tegal.

Penulis menyadari akan keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki, dalam penyusunan Tugas Akhir ini banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan kali ini saya ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr.Apt. Heru Nurcahyo, S.Farm. M.Sc selaku Direktur Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal.
2. Ibu Krisdyawati, SE.,M.Ak.,Ak., selaku Ka. Prodi DIII Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Tegal dan selaku Dosen Pembimbing II saya yang sudah sangat sabar membimbing serta memberikan arahan dengan baik dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini.
3. Ibu Dr. Yeni Priatna Sari, SE., M.Si., Ak., CA. selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa telah membantu dan membimbing saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Bapak Syaifudin, S.Kep., NS., selaku Kepala Puskesmas Jagalempeni Kabupaten Brebes yang telah membantu dalam memberikan ijin penelitian.
5. Seluruh pasien di Puskesmas Jagalempeni Kabupaten Brebes yang telah membantu menjadi responden dalam pengisian kuesioner untuk menjadi objek penelitian.
6. Teman-teman baik di kampus maupun di tempat kerja, yang telah memberikan dorongan dan semangat serta semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, turut membantu selesainya Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini jauh dari sempurna, masih banyak kekurangan dan kelemahan disana-sini. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas segala kekurangan dan kelemahan yang ada. Akhirnya, penulis sangat berharap Tugas Akhir ini bermanfaat bagi para pembaca.

Tegal, 30 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Leny Awaliyah

NIM : 23034003

ABSTRAK

Leny Awaliyah, 2025. *Analisis Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Jagalempeni Brebes*. Program Studi Diploma III Akuntansi Politeknik Harapan Bersama. Pembimbing I: Yeni Priatna Sari. Pembimbing II: Krisdyawati.

Pelayanan kesehatan yaitu upaya meningkatkan derajat kesehatan memberikan pelayanan terbaik, salah satu bentuk ukuran keberhasilan yaitu kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada aspek bukti langsung (*Tangible*), aspek kehandalan (*Reliability*), aspek daya tanggap (*Responsiveness*), aspek jaminan (*Assurance*), dan aspek empati (*Empathy*) terhadap pelayanan di Puskesmas Jagalempeni. Teknik sampling pada penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling* dimana yaitu sebuah metode pengambilan sampel dengan peluang obyek dan subjek yang terintegrasi. Teknik yang digunakan merupakan kuesioner Sampel dalam penelitian ini adalah pasien Puskesmas Jagalempeni Kabupaten Brebes yaitu sebanyak 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Jagalempeni Brebes sangat tinggi dengan rincian: *tangible* 88,50% (puas), *empathy* 90,50% (sangat puas), *reliability* 90,80% (sangat puas), *responsiveness* 92,50% (sangat puas), dan *assurance* 94,00% (sangat puas).

Kata kunci: Kepuasan, bukti fisik, empati, kehandalam, ketanggapan, jaminan.

ABSTRACT

Awaliyah, Leny 2025. *The Analysis of Patient Satisfaction at Jagalempeni Brebes Community Health Center. Accounting Associate Degree Study Program Politeknik Harapan Bersama. Advisor: Yeni Priatna Sari. Co-Advisor: Krisdyawati.*

Health services aim to improve the level of health by providing the best possible care, with one measure of success being patient satisfaction. This study aims to determine the level of patient satisfaction regarding the aspects of tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy in the services provided at Jagalempeni Community Health Center. The sampling technique used in this study is accidental sampling, a method of selecting samples based on the opportunity and integration of objects and subjects. The technique employed is a questionnaire, with the sample consisting of 100 respondents, who are patients of the Jagalempeni Community Health Center in Brebes Regency. The research results indicate a very high level of patient satisfaction at Jagalempeni Community Health Center in Brebes, with detailed scores as follows: tangible 88.50% (satisfied), empathy 90.50% (very satisfied), reliability 90.80% (very satisfied), responsiveness 92.50% (very satisfied), and assurance 94.00% (very satisfied).

Keywords: *Satisfaction, tangibility, empathy, reliability, responsiveness, assurance*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Batasan Masalah.....	7
1.6 Kerangka Berfikir.....	8
1.7 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11

2.1 Kajian Pustaka Atas Kepuasan Pasien	11
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pasien.....	11
2.1.2 Dimensi Kepuasan	11
2.1.3 Pelayanan Puskesmas.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu.....	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Lokasi Penelitian.....	22
3.2 Waktu Penelitian	22
3.3 Jenis Dan Sumber Data	22
3.4 Metode Pengumpulan Data	23
3.5 Populasi dan Sampel.....	24
3.6 Metode Analisis Data.....	25
BAB IV	29
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Gambaran Kondisi Puskesmas Jagalempeni.....	29
4.1.1 Jam Operasional Puskesmas.....	29
4.2 Hasil Penelitian.....	30
4.3 Deskripsi Karakteristik Responden.....	30
4.3.1 Deskripsi Kepuasan Pasien.....	34
4.4 Pembahasan.....	38
BAB V	47
KESIMPULAN DAN SARAN	47
5.1. Kesimpulan.....	47
5.2. Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA.....	49

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	30
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	31
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	32
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	33
Tabel 4. 7 Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Puskesmas Jagalempeni Brebes.....	34
Tabel 4. 8 Rata-rata Kepuasan Pasien.....	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Berfikir	8
---	---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian Kosong.....	51
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian Terisi.....	53
Lampiran 3 Data Penelitian.....	55
Lampiran 4 Dokumentasi.....	61