

SKRIPSI

**MUTU DAN KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN PASIEN
DM TIPE 2 PESERTA PROGRAM PENGELOLAAN
PENYAKIT KRONIS DI PUSKESMAS SLEMAN**

Disusun sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat



Oleh
Karni
KMP.19.00092

**PEMINATAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT (S1)
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
WIRA HUSADA YOGYAKARTA
2021**



SKRIPSI

**MUTU DAN KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN PASIEN
DM TIPE 2 PESERTA PROGRAM PENGELOLAAN
PENYAKIT KRONIS DI PUSKESMAS SLEMAN**

Disusun Oleh:

Karni

Telah Dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal, 01 Juli 2021.

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama/Penguji I

Prastiwi Putri Basuki, S.K.M., M.Si.

Pembimbing Kedua/Penguji II

Tedy Candra Lesmana, S.Hut., M.Kes.

Penguji III

Dewi Ariyani Wulandari, S.K.M.,M.P.H.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar

Sarjana Kesehatan Masyarakat

Yogyakarta, Agustus 2021

Ketua Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat (S1)

Dewi Ariyani Wulandari, S.K.M.,M.P.H.





PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di Bawah ini,

Nama : Karni
Nomor Induk Mahasiswa : KM. 19.00092
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Minat Studi : Administrasi Kebijakan Kesehatan
Angkatan : 2017/2021

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penyusunan skripsi dengan judul :

Mutu dan Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien DM Tipe 2 Peserta Program Pengelolaan Penyakit Kronis di Puskesmas Sleman

adalah hasil karya saya sendiri dan sepengetahuan saya belum pernah dipublikasikan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Husada Yogyakarta maupun di institusi lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari ternyata apa yang saya nyatakan tidak benar maka saya siap menerima sanksi akademik berupa pembatalan kelulusan dan pencabutan ijazah beserta gelar yang melekat.

Yogyakarta, Agustus 2021.

Mengetahui

Ketua Dewan Penguji,

Prastiwi Putri Basuki, S.K.M., M.Si.

Yang Menyatakan

Karni



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Mahakuasa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Mutu dan Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien DM Tipe 2 Peserta Program Pengelolaan Penyakit Kronis di Puskesmas Sleman”.

Skripsi ini disusun guna melengkapi tugas dan syarat kelulusan Program Studi Kesehatan Masyarakat (S1). Skripsi ini mempelajari tentang mutu dan kepuasan pelayanan kesehatan pasien DM Tipe 2 peserta Program Pengelolaan Penyakit Kronis.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Dra. Ning Rintiswati, M.Kes., selaku ketua STIKES Wira Husada Yogyakarta yang telah memberi izin penelitian.
2. Dewi Ariyani Wulandari, S.K.M., M.P.H., selaku Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat (S1) dan penguji yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan program skripsi.
3. Prastiwi Putri Basuki, S.K.M., M.Si., selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini;
4. Tedy Candra Lesmana, S.Hut., M.Kes., selaku dosen pembimbing pendamping atas arahan dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. dr. Joko Hastaryo, M.Kes., selaku Kepala Dinas Kesehatan Sleman, yang telah memberikan ijin penelitian ini.

6. Tri Suharni, S.K.M., selaku atasan langsung, yang telah memberikan motivasi, doa, dan dukungan selama penyusunan skripsi ini.
7. dr. Elyza Sinaga, selaku Kepala Puskesmas Sleman, yang telah memberikan ijin penelitian.
8. Yuhandri Purnomo, suamiku tercinta yang telah memberikan semangat, perhatian, dukungan moril maupun materiil serta doa yang tulus dan tak pernah putus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Semoga skripsi ini bermanfaat.

Yogyakarta, Agustus 2021

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DEPAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Telaah Pustaka	5
1. Mutu Pelayanan Kesehatan	5
2. Kepuasan Pasien	9
3. <i>Diabetes Mellitus</i> Tipe 2.....	11
4. Prolanis	14
5. Puskesmas	17
B. Landasan Teori	19
C. Kerangka Konsep.....	20
D. Hipotesis Penelitian	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	21
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	21

C. Populasi dan Sampel.....	21
D. Instrumen Penelitian	22
E. Variabel dan Definisi Operasional.....	23
F. Teknik Pengumpulan Data.....	25
G. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	26
H. Pengelolaan dan Analisis Data	28
I. Keterbatasan Penelitian.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
A. Hasil	31
B. Pembahasan.....	36
BAB V PENUTUP	43
A. Simpulan	43
B. Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN	46

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1	Variabel dan Definisi Operasional Mutu Pelayanan Kesehatan bagi Pasien Prolanis di Puskesmas Sleman	23
Tabel 2	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden	31
Tabel 3	Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien DM Tipe 2 Peserta Prolanis di Puskesmas Sleman	32
Tabel 4	Distribusi Frekuensi Mutu Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan Kepastian, Empati, dan Sarana Fisik Pasien DM Tipe 2 Peserta Prolanis di Puskesmas Sleman	33
Tabel 5	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien DM Tipe 2 Peserta Prolanis di Puskesmas Sleman	34
Tabel 6	Hubungan Mutu dengan Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien DM Tipe 2 Peserta Prolanis di Puskesmas Sleman	34
Tabel 7	Hubungan Mutu Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan Kepastian, Empati, dan Sarana Fisik dengan Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien DM Tipe 2 Peserta Prolanis di Puskesmas Sleman	35

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1	19
Landasan teori menurut Muninjaya (2014), Parasuraman, (1998), Nyoman & Kusyana (2019), Atmojo (2006), Permen PAN RB Nomor 14/2017, dan BPJS Kesehatan (2014)	
Gambar 2	20
Kerangka Penelitian	

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Salinan Surat Ijin Penelitian	46
Lampiran 2 Salinan Surat Keterangan Kelaikan Etik	47
Lampiran 3 Salinan Pengantar Penelitian	48
Lampiran 4 Salinan Surat Pernyataan Kesediaan Menjadi Responden	50
Lampiran 5 Salinan Kuesioner Penelitian Responden Prolanis	51
Lampiran 6 Hasil Olah Data	54
Lampiran 7 Jadwal Penelitian	65

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Mutu pelayanan kesehatan pasien *Diabetes Mellitus* (DM) Tipe 2 peserta Program Pengelolaan Penyakit Kronis (Prolanis) di Puskesmas Sleman mengalami kenaikan kunjungan. Meningkatnya kunjungan pasien pelayanan di puskesmas menjadi menurun mutunya. BPJS Kesehatan mengelola kasus DM Tipe 2 untuk mendapatkan perawatan dan pengobatan berkelanjutan untuk mengurangi faktor risiko yang ada, sehingga diharapkan dapat menekan atau mengurangi kejadian penyakit kronis (BPJS Kesehatan, 2014).

Mutu pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan semua pasien. Setiap pasien yang menggunakan pelayanan kesehatan berhak mendapatkan pelayanan yang bermutu, termasuk pasien DM Tipe 2 peserta Prolanis di Puskesmas Sleman. Pelayanan kesehatan pasien DM Tipe 2 peserta Prolanis di Puskesmas Sleman yaitu pendaftaran system dan mekanisme prosedur menggunakan nomor urut berwarna merah untuk usia >55th tidak ikut antrian umum, cukup menunjukkan kartu penjaminan asuransi. Pelayanan di poli lansia memastikan ketetapan identitas pasien, anamnesa, pengukuran *vital sign*, tanda tangan bukti pelayanan, dan dilayani oleh dokter. Pelayanan laboratorium khusus prolanis menyerahkan kartu penjaminan. Pelayanan farmasi pasien DM Tipe 2 peserta Prolanis jangka waktu penyelesaian resep non racikan: 5 Menit. Biaya sesuai dengan Permenkes no.59 tahun 2014 (Standart Pelayanan Puskesmas Sleman, tahun 2015).

Penelusuran beberapa penelitian yang terkait dengan mutu dan kepuasan pelayanan kesehatan pasien DM Tipe 2 peserta Prolanis di Puskesmas belum pernah menemukan. Penelitian ini tidak menggunakan keaslian penelitian.

Pelayanan kesehatan yang bermutu erat hubungannya dengan kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah cerminan dari mutu yang dirasakan, ada kesesuaian antara harapan sebelum dilayani dan kenyataan sesudah mendapatkan pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsivness*), jaminan kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*), sarana fisik (*tangible*) (Parasuraman, 1998).

Mutu pelayanan kehandalan merupakan konsistensi yang ditunjukkan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan, harus tepat waktu dan sesuai dengan yang telah ditetapkan. Daya tanggap dimana petugas mendengarkan dengan baik keluhan, memberikan kesempatan bertanya, menjelaskan tentang penyakitnya, dan cepat menangani keluhan pasien Prolanis. Jaminan kepastian dimana petugas kesehatan mampu memahami keluhan, memberikan rasa aman, sopan dan menguasai pengetahuan terkait dengan keluhan pasien. Empati merupakan kecepatan dalam merespon keluhan dan permintaan dari pasien, sehingga mendapatkan pelayanan dengan cepat. Sarana fisik yang merupakan keadaan lingkungan puskesmas yang terlihat nyata oleh pasien, (Muninjaya, 2014).

Puskesmas dalam menunjang pelayanan yang optimal dilakukan upaya penyelenggaraan kesehatan publik. Evaluasi layanan public dalam mengukur kepuasan pasien dengan menggunakan pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berdasarkan (Permen Pan RB RI No.14, 2017) tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian tentang hubungan mutu dan kepuasan pelayanan kesehatan pasien DM Tipe 2 peserta Prolanis di Puskesmas Sleman.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut, yang menjadi rumusan masalah penelitian ini adalah: “Bagaimana hubungan mutu dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien DM Tipe 2 peserta Prolanis di Puskesmas?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Untuk mengetahui hubungan antara mutu dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien DM Tipe 2 peserta Prolanis di Puskesmas Sleman.

2. Tujuan khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

- a. Mengetahui mutu pelayanan kesehatan pasien DM Tipe 2 peserta Prolanis di Puskesmas Sleman.
- b. Mengetahui kepuasan pelayanan kesehatan pasien DM Tipe 2 peserta Prolanis di Puskesmas Sleman.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat, bagi:

1. Pengelola Prolanis Puskesmas Sleman

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk melakukan inovasi layanan pasien DM Tipe 2 sehingga kepuasan yang dicapai semakin meningkat.

2. Pengelola BPJS Kesehatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada BPJS Kesehatan untuk meningkatkan mutu pelayanan peserta Prolanis.

3. Pengelola STIKES Wira Husada Yogyakarta

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi salah satu referensi untuk bidang keilmuan dari lingkup Ilmu Kesehatan Masyarakat.

4. Peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dengan analisis mutu dan kepuasan pelayanan pasien DM Tipe 2 peserta Prolanis.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan hasil pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Ada hubungan yang signifikan antara mutu dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien DM Tipe 2 peserta Prolanis di Puskesmas Sleman dengan nilai P 0,000 dan koefisiensi korelasi 0,629.
2. Mutu pelayanan kesehatan pasien DM Tipe 2 peserta Prolanis di Puskesmas Sleman pada kategori baik 55,1%.
3. Kepuasan pasien DM Tipe 2 peserta Prolanis di Puskesmas Sleman pada kategori puas 61,2%.

B. Saran

1. Kepala Puskesmas diharapkan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan pasien DM Tipe 2 peserta Prolanis terkait dengan mutu jaminan kepastian agar memberikan jaminan kerahasiaan konsultasi medis, pasien DM Tipe 2 peserta Prolanis aman dalam konsultasi medis, dan dapat konsultasi pribadi mengenai penyakitnya.
2. Kepala Puskesmas diharapkan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan pasien DM Tipe 2 peserta Prolanis terkait dengan mutu empati agar memberikan waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien DM Tipe 2 peserta Prolanis terpenuhi, dokter menjelaskan informasi yang dibutuhkan pasien sehingga kepuasan pasien dapat lebih meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- American Diabetes Association. (2010). Diagnosis and classification of diabetes mellitus. *Diabetes Care*, 33(SUPPL. 1). <https://doi.org/10.2337/dc10-S062>.
- BPJS Kesehatan. (2014). *panduan praktis PROLANIS (Program Pengelolaan Penyakit Kronis)*. BPJS Kesehatan. <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/06-PROLANIS.pdf>.
- Cahyaningsih, A. L., & Amal, S. (2019). Evaluasi terapi insulin pada penderita diabetes mellitus gestasional di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten periode Oktober 2014-Oktober 2017. *Pharmaceutical Journal of Islamic Pharmacy (2019)*, Vol. 27. https://ejournal.unida.gontor.ac.id/index.php/pharmasipha/article/view/3401/pdf_7.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, (2014). [http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk_hukum/PMK No. 75 ttg Puskesmas.pdf](http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk_hukum/PMK_No_75_ttg_Puskesmas.pdf).
- Kintscher U., dan L. R. ., & Law, R. (2005). PPAR_α-mediated insulin sensitization: the importance of fat versus muscle. *Am J Physiol Endocrinol Metab* 288: E287–E291, 2005;, 288, E287–E291. <https://doi.org/doi:10.1152/ajpendo.00440.2004>.
- Kusyana, D. N. B. K., & Pratiwi, K. A. (2019). Skala pengukuran kualitas layanan: sebuah kajian literatur. *Jurnal Widya Manajemen Vol.*, 1(2), 21–39.
- Maulina, L., Madjid, T. A., & Chotimah, I. (2019). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Unit rawat inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018. *Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 2(2).
- Mualifah, A. S., Hidana, R., & Pujiati, S. (2019). Gambaran mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien diabetes mellitus di Puskesmas Mekar Wangi Kota Bogor Tahun 2019. *PROMOTOR: Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 2(6), 433–449. <http://ejournal.uika-bogor.ac.id/index.php/PROMOTOR/article/view/3134/1845>.
- Muninjaya, A. A. G. (2014). *Manajemen buku kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran Jakarta.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2014). *Manajemen keperawatan aplikasi dalam praktik keperawatan*

- profesional* (A. Suslia (ed.); 4th ed.). Penerbit Salemba Medika.
- Nursalam. (2015). Metodologi penelitian ilmu keperawatan: pendekatan praktis. In *Salemba Medika*. https://doi.org/10.1007/0-387-36274-6_24.
- Parasuraman, A. (1998). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Perkeni. (2011). *Konsensus pengelolaan dan pencegahan diabetes mellitus tipe 2 di Indonesia 2015*. file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/konsensus_pdf.pdf.
- Perkeni. (2015). *Konsensus pengelolaan dan pencegahan diabetes mellitus tipe 2 di indonesia 2015*.
- Permen Pan RB RI No.14. (2017). *Survei kepuasan masyarakat*.
- Puskesmas Sleman. (2021). *Profil Puskesmas Sleman*.
- Putra, D., & Manalu, J. (2014). Efek antidiabetik etanol daun yacon (*smallanthus sonchifolius*) pada tikus jantan galur wistar yang diinduksi streptozotocin, prosiding, Bagian Farmakologi dan Terapi Fakultas Kedokteran Universitas Gajah Mada, Yogyakarta. <Http://Ejournal.Atmajaya.Ac.Id/Index.Php/Damianus/Article/View/1141>. <https://doi.org/https://doi.org/10.25170/djm.v19i2.1141>.
- Riandi, R., & Yuliawati, R. (2018). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas wonorejo Samarinda tahun 2018. *UMKT-DR © 2018 Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur*. <https://dspace.umkt.ac.id/handle/463.2017/845>.
- SL. Robbin. (2007). *Buku ajar patologi. 7 nd ed , Vol. 1*. Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Standar Pelayanan Puskesmas Sleman 3/7/2016 Sleman, 03 Juli 2015. Kepala UPT Puskesmas Sleman dr. Trisni Nur Andayani. Penata Tingkat I, III/d. NIP 19651015 200212 2 002. <https://pkmsleman.slemankab.go.id/standar-pelayanan>.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. CV Alfabeta.
- Willy, Dr. Tjin. (2018). *Pengertian Diabetes Tipe 2*. <https://www.alodokter.com/diabetes-tipe-2/komplikasi>.