



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA  
**FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN**

Jl. Limau II, Kebayoran Baru, Jakarta Selatan 12130  
Telp./Fax. (021) 7256157. <http://fikes.uhamka.ac.id>, <http://uhamka.ac.id>

**KEPUTUSAN**  
**DEKAN FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA**  
Nomor :3956/A.30.02/2023

**T e n t a n g**  
**PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI**  
**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT**  
**FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA**  
**TAHUN AKADEMIK 2023/2024**

*Bismillahirrahmanirrahim,*

DEKAN FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA :

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka penyelesaian studi mahasiswa Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA perlu dilaksanakan mata kuliah skripsi sebagai mata kuliah ujian penutup.
- b. Bahwa demi lancarnya pelaksanaan mata kuliah skripsi tersebut dipandang perlu untuk mengangkat pembimbing skripsi dengan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
- Mengingat : 1. Undang-Undang No. 20 tahun 2003; tanggal 8 Juli 2003, tentang sistem Pendidikan Nasional;
4. Peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor: 60 tahun 1999, tentang Pendidikan Tinggi.
3. Keputusan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Depertemen Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 138/DIKTI/Kep/1997 tanggal 30 Mei 1997, tentang perubahan bentuk Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan Muhammadiyah Jakarta menjadi Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA;
4. Aqidah Perguruan Tinggi Muhammadiyah Tahun 2002;
5. Keputusan Pimpinan Pusat Muhammadiyah Nomor: 02/KEP/1.0/D/2010 tanggal 18 Muharram 1431 H/ 04 Januari 2010 M, tentang penetapan Rektor Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA masa jabatan 2009-2013;
6. Statuta Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA Tahun 2006;
7. Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA Nomor: 179/A.01.01/2002, tanggal 24 Agustus 2002 tentang pemberlakuan panduan Administrasi Akademik Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
- Memperhatikan : Hasil Keputusan Rapat Pimpinan dan Dosen tanggal 28 September dan 30 September 2023

**M E M U T U S K A N**

- Menetapkan** :  
**Pertama** : Mengangkat Pembimbing Skripsi Jenjang Strata Satu (S1) Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA Tahun Akademik 2023/2024 sebagaimana tersebut dalam lampiran surat keputusan ini.
- Kedua** : Pembagian tugas anggota pembimbing skripsi di tetapkan ketua dengan memperhatikan bidang keahlian dan atas saran Pimpinan Fakultas

- Ketiga** : Jika di antara anggota dosen pembimbing berhalangan tetap atau karena sebab-sebab lain tidak dapat menyelesaikan tugasnya, maka penggantian antar waktu ditentukan oleh Pimpinan Fakultas.
- Keempat** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai seluruh mahasiswa yang dibimbing lulus ujian skripsi.
- Kelima** : Hal-hal yang bertentangan dengan surat keputusan dinyatakan tidak berlaku.
- Keenam** : Apabila ada kesalahan atau kekeliruan dalam surat keputusan ini akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 22 Rabi'ul Awal 1445 H  
07 Oktober 2023 M

Dekan,  
  
**Ony Linda, M.Kes**  
NIDN: 0330107403

**Tembusan:**

1. Para Wakil Dekan FIKES
2. Kaprodi Kesehatan Masyarakat FIKES
3. Para Dosen
4. Ka.TU. Up. Kabag Akademik  
FIKES UHAMKA



LAMPIRAN SK DEKAN FAKULTAS ILMU- ILMU KESEHATAN

NOMOR : 3956 /A.30.02 /2023

TANGGAL : 02 Rabi'ul Akhir 1445 H  
07 Oktober 2023 M

**DAFTAR NAMA MAHASISWA BIMBINGAN SKRIPSI**

Dosen Pembimbing: Yuyun Umniyatun, SKM., MARS

NO	NAMA MAHASISWA	NIM	PROGRAM STUDI	SEBAGAI
1	Farinda Nur Andini	200501524	Kesehatan Masyarakat	Pembimbing Tunggal
2	Gina Nur Baetti	2005015133	Kesehatan Masyarakat	Pembimbing Tunggal
3	Nabilah Kamilia Putri	2005015136	Kesehatan Masyarakat	Pembimbing Tunggal
4	Riska Apri Aulia Putri	2005015151	Kesehatan Masyarakat	Pembimbing Tunggal
5	Adinda Karunia Rizkita	2005015091	Kesehatan Masyarakat	Pembimbing Tunggal
6	Atiqah Nur Salsabiil	2005015122	Kesehatan Masyarakat	Pembimbing Tunggal
7	Gita Alya Urmilla	2005015131	Kesehatan Masyarakat	Pembimbing Tunggal
8	Divananda	1705015007	Kesehatan Masyarakat	Pembimbing Tunggal
9	Elvina Masri	1705015029	Kesehatan Masyarakat	Pembimbing Tunggal

Dekan,



**Ony Linda, M.Kes**  
NIDN: 0330107403

**SKRIPSI**



**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN  
PUSKESMAS AKREDITASI PARIPURNA  
KECAMATAN NEGLASARI KOTA TANGERANG  
TAHUN 2024**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat**

**OLEH**

**GINA NUR BAETTI**

**2005015133**

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA  
JAKARTA**

**2024**

### PERNYATAAN KEASLIAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul **“Gambaran Kepuasan Pasien Puskesmas Akreditasi Paripurna Kecamatan Neglasari Kota Tangerang Tahun 2024”** merupakan hasil karya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya bukan plagiat dari karya ilmiah yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis orang lain. Semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya tulis dengan benar sesuai dengan pedoman dan tatacara pengutipan yang berlaku. Apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini, baik sebagian maupun keseluruhan merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan perundang-undangan dan aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Jakarta, 14 September 2024



Gina Nur Baetti

NIM 2005015133

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gina Nur Baetti  
NIM : 2005015133  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat  
Fakultas : Ilmu-ilmu Kesehatan  
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas skripsi saya yang berjudul “Gambaran Kepuasan Pasien Puskesmas Akreditasi Paripurna Kecamatan Neglasari Kota Tangerang Tahun 2024” beserta perangkat yang ada. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 14 September 2024



Gina Nur Baetti



## PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Gina Nur Baetti

NIM : 2005015133

Program Studi : Kesehatan Masyarakat

Judul Skripsi : **Gambaran Kepuasan Pasien Puskesmas Akreditasi Paripurna  
Kecamatan Neglasari Kota Tangerang Tahun 2024**

Skripsi dari mahasiswa tersebut di atas telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan di hadapan Tim Penguji Skripsi Program Studi Kesehatan Masyarakat/Gizi Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA

Jakarta, 1 Oktober 2024

Dosen Pembimbing



Yuyun Umniyatun, S.KM.,MARS

## PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Gina Nur Baetti

NIM : 2005015133

Program Studi : Kesehatan Masyarakat

Judul Proposal : **Gambaran Kepuasan Pasien Puskesmas Akreditasi Paripurna Kecamatan Neglasari Kota Tangerang Tahun 2024**

Skrripsi dari mahasiswa tersebut di atas telah diujikan dan disetujui di hadapan Tim Penguji Skripsi Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA

Jakarta, 14 November 2024

Dosen Pembimbing



Yuyun Umniyatun, S.KM.,MARS

Dosen Penguji I



Meita Veruswati, S.KM.,M.KM

Dosen Penguji II



Dr. Nurul Huriyah Astuti, SKM., MKM



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PRO. DR. HAMKA**  
**FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN**  
**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT**  
**PEMINATAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN**

Skripsi, 14 September 2024

Gina Nur Baetti,

**“Gambaran Kepuasan Pasien Puskesmas Akreditasi Paripurna Kecamatan  
Neglasari Kota Tangerang Tahun 2024”**

**xix + 67 halaman, 14 tabel, 11 gambar + 14 lampiran**

**ABSTRAK**

Berdasarkan data Komisi Akreditasi FKTP sebanyak 9.153 dari 10.203 Puskesmas yang tersebar di 34 provinsi telah terakreditasi, akan tetapi jumlah puskesmas terakreditasi paripurna masih sangat sedikit yaitu 239 Puskesmas. Masih diperlukan upaya besar dan komprehensif serta dukungan dari berbagai pihak termasuk stakeholder terkait agar seluruh puskesmas dapat mencapai terakreditasi Paripurna. Proses akreditasi mendorong puskesmas untuk memenuhi standar yang sudah ditentukan dengan tujuan untuk meningkatkan dan menjamin mutu pelayanan bagi pasien dan masyarakat. Kualitas pelayanan kesehatan yang semakin baik, maka semakin tinggi capaian kepuasan pasien dalam memenuhi keinginan dan kebutuhannya. Kepuasan pasien dapat diukur menggunakan metode *service quality*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pasien puskesmas Akreditasi Paripurna di Kecamatan Neglasari, Kota Tangerang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif. Pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dengan total sampel sebanyak 200 responden. Data yang terkumpul kemudian di analisis secara analisis univariat. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien Puskesmas Akreditasi Paripurna Kecamatan Neglasari termasuk dalam kategori “puas” dengan persentase sebesar 70% di Puskesmas Neglasari dan 73% di Puskesmas Kedaung Wetan. Kualitas pelayanan dinilai memuaskan pada dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Namun, masih terdapat item yang kurang memuaskan yaitu fasilitas parkir yang belum memadai dan pelayanan masih belum dapat diandalkan. Saran dalam penelitian ini adalah Puskesmas Neglasari perlu mempertimbangkan perluasan area parkir serta meningkatkan keterampilan petugas dalam memenuhi permintaan pasien dan Puskesmas Kedaung Wetan diharapkan memperbaiki permukaan area parkir untuk kenyamanan pasien.

Kata kunci: Akreditasi, Kepuasan Pasien, *Service Quality*

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PRO. DR. HAMKA**  
**FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN**  
**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT**  
**PEMINATAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN**

*Skripsi, 2024, 14th September*

Gina Nur Baetti,

***“Description of Patient Satisfaction at the Plenary Accredited Community Health Center, Neglasari District, Tangerang City in 2024”***

***xix + 67 pages, 14 tables, 11 figures + 14 attachments***

**ABSTRACT**

*Based on data from the FKTP Accreditation Commission, 9,153 out of 10,203 health centers spread across 34 provinces have been accredited, but the number of fully accredited health centers is still very small, namely 239 health centers. It still requires great and comprehensive efforts and support from various parties including relevant stakeholders so that all health centers can achieve Plenary accreditation. The accreditation process encourages health centers to meet predetermined standards with the aim of improving and ensuring the quality of services for patients and the community. The better quality of health services will show the higher the achievement of patient satisfaction in fulfilling their wants and needs. Patient satisfaction can be measured using the service quality method. The purpose of this study was to determine the satisfaction of patients of Plenary Accreditation health centers in Neglasari District, Tangerang City. This study is a quantitative study with a descriptive design. Sampling using purposive sampling method with a total sample of 200 respondents. The data collected was then analyzed by univariate analysis. The results showed that patient satisfaction of the Neglasari Sub-district Plenary Accreditation Puskesmas was included in the “satisfied” category with a percentage of 70% at the Puskesmas Neglasari and 73% at the Puskesmas Kedaung Wetan. Service quality is considered satisfactory in the dimensions of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. However, there are still unsatisfactory items, namely inadequate parking facilities and unreliable services. Suggestions in this study are that the Neglasari Health Center needs to consider expanding the parking area and improving the skills of officers in meeting patient requests and the Kedaung Wetan Health Center is expected to improve the surface of the parking area for patient comfort.*

*Keywords: Accreditation, Patient Satisfaction, Service Quality*