

**ANALISIS PERBEDAAN PERSEPSIONAL DAN PENGARUH  
DAYA TANGGAP DAN JAMINAN KUALITAS LAYANAN  
INFEKSI MENULAR SEKSUAL (IMS) *MOBILE*  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
(Studi Kasus di Lokalisasi Koplak dan Gunungrejo Di Kabupaten  
Grobogan)**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi sebagian persyaratan sebagai  
Sarjana Sains Terapan



Oleh :  
**ADELIA MAYASARI**  
**06130240N**

**PROGRAM STUDI D-IV ANALIS KESEHATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2014**


**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI :**

**ANALISIS PERBEDAAN PERSEPSIONAL DAN PENGARUH DAYA  
TANGGAP DAN JAMINAN KUALITAS LAYANAN INFEKSI  
MENULAR SEKSUAL (IMS) *MOBILE*  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
(Studi Kasus di Lokalisasi Koplak dan Gunungrejo Kabupaten Grobogan)**

**Oleh :  
ADELIA MAYASARI  
06130240N**

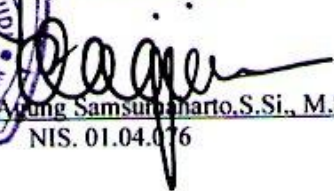
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada 21 Agustus 2014

	Nama	Tanda Tangan
Penguji I	: Widi Hariyanti.,SE.,M.Si	
Penguji II	: Y. Kristanto.,SE.,MM	
Penguji III	: Dra. Elina Endang S.,M.Si	
Penguji IV	: Didik Setyawan,SE.,MM.,M.Sc	

Mengetahui,



Dean Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Setia Budi

  
Rahn Agung Samsulharto, S.Si., M.Sc  
NIS. 01.04.076

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **ANALISIS PERBEDAAN PERSEPSIONAL DAN PENGARUH DAYA TANGGAP DAN JAMINAN KUALITAS LAYANAN INFEKSI MENULAR SEKSUAL (IMS) MOBILE TERHADAP KEPUASAN PASIEN (Studi Kasus di Lokalisasi Koplak dan Gunungrejo Kabupaten Grobogan)** adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila skripsi ini merupakan jiplakan dari penelitian, karya ilmiah/skripsi orang lain, maka siap menerima sanksi, baik secara akademis maupun hokum.

Surakarta, Agustus 2014

Hormat saya,



A. 

**ADELIA MAYASARI**  
NIM. 06130240N

## MOTTO

*Bertambah dewasa ternyata tidak cukup dengan bertambahnya umur, ilmu, pangkat dan jabatan. Kita bertambah dewasa justru disaat kita mengenali hati dan mengendalikannya dengan baik.*

**PERSEMBAHAN**

**Dengan cinta dan rasa syukur,**

Karya ini saya persembahkan kepada :

**BAPAK DAN IBU TERCINTA**

Terima kasih atas pengertian, dukungan, bimbingan serta perhatian untuk ananda sehingga semua dapat terselesaikan dengan baik.

**MY OWN ENEMY**

With you everything is possible for me

## PRAKATA

Segala puji kepada Allah SWT yang mengkaruniakan kemudahan dan kemampuan bagi kami untuk menyelesaikan skripsi ***ANALISIS PERBEDAAN PERSEPSIONAL DAN PENGARUH DAYA TANGGAP DAN JAMINAN KUALITAS LAYANAN INFEKSI MENULAR SEKSUAL (IMS) MOBILE TERHADAP KEPUASAN PASIEN (Studi Kasus di Lokalisasi Koplak dan Gunungrejo Kabupaten Grobogan)*** sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan dengan baik dan lancar.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Bapak Didik Setyawan, SE.,MM.,M.Sc (selaku pembimbing I) dan Ibu Dra. Elina Endang S, M.Si (selaku pembimbing II) yang meluangkan waktu menerima konsultasi dan dengan penuh kesabaran serta kesungguhan telah memberikan bimbingan, masukan, arahan dan memotivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi dengan baik.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, untuk itu dengan segala kerendahan hati dan pernyataan yang tulus, pada kesempatan ini pula penulis juga mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada :

1. Bapak Ratno Agung Samsumaharto,S.Si.,M.Sc, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta beserta staf .
2. Bapak Drs. Edy Prasetya, selaku Ketua Progdi D-IV Analis Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta beserta staf .
3. Bapak dr. Johari Angkasa selaku Kepala Dinas Kesehatan, Ibu Ni Putu Sri Rahayu,S.Sos.,M.Kes selaku Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan Masyarakat serta dr. Djatmiko selaku Kepala Seksi Kesehatan Dasar, Rujukan dan Institusi yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan pada jenjang D-IV Analis Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta.

4. Kepala UPTD Puskesmas Toroh I dan seluruh tim Klinik IMS *Mobile* yang telah membantu dan mendukung penelitian ini.
5. Seluruh Dosen dan staf Program Studi D-IV Analis Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu dalam menyusun skripsi ini.
6. Semua pengelola lokasi Koplak dan Gunungrejo beserta subyek penelitian yang telah membantu dan mendukung penelitian ini.
7. Sahabat POKER (Mbak Aris, Isyeh, Puput, AriOji, Nuii, Amy)
8. Kawan-kawan di D-IV Analis Kesehatan Transfer USB angkatan tahun 2013 atas kerjasama selama proses pembelajaran dan penyelesaian skripsi ini.
9. Bapak, Ibu, kakak dan adik yang senantiasa mendukung dan mendoakan penulis dalam menyelesaikan pendidikan.
10. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang berjasa dan membantu kelancaran dalam proses penyelesaian pendidikan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan kesalahan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surakarta, Agustus 2014

**Penulis**

## INTISARI

**Mayasari, Adelia. 2014. *Analisis Perbedaan Persepsional Dan Pengaruh Daya Tanggap Dan Jaminan Kualitas Layanan Infeksi Menular Seksual (IMS) Mobile Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus di Lokalisasi Koplak dan Gunungrejo Kabupaten Grobogan)*. Skripsi. Program Studi D-IV Analisis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi.**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah dimensi daya tanggap dan jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pasien layanan IMS *Mobile* di Kabupaten Grobogan serta membedakan persepsional responden terhadap daya tanggap dan jaminan layanan antara lokalisasi Koplak dengan Gunungrejo kabupaten Grobogan. Penelitian ini penting untuk digunakan sebagai pertimbangan dalam mengambil kebijakan dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan di layanan IMS *Mobile*. dengan mengukur faktor kepuasan pasien yang merupakan salah satu indikator dalam menilai kualitas pelayanan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang menggunakan jasa layanan IMS *Mobile* di lokalisasi Gunungrejo dan Koplak pada April 2013 sampai dengan Maret 2014 sebesar 530 kunjungan dengan jumlah pasien 387 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan syarat pasien rawat jalan yang menjalani pemeriksaan layanan IMS *Mobile* minimal 2 kali dan berusia minimal 16 tahun. Pengambilan data dalam penelitian ini melalui penyebaran kuesioner terhadap pasien yang menggunakan jasa layanan IMS *Mobile* dengan format respon Likert.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tanggap pelayanan IMS *Mobile* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Kabupaten Grobogan, sedangkan Jaminan pelayanan IMS *Mobile* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Kabupaten Grobogan. Namun hasil uji F menunjukkan bahwa model penelitian layak digunakan karena hasil uji nilai F sama dengan 150,673 dengan tingkat signifikansi (*p-value*) = 0,000 yang berarti jauh < 0,05 menunjukkan interaksi kedua variabel daya tanggap dan variable jaminan terhadap kepuasan pasien. Tidak terdapat perbedaan persepsional daya tanggap dan jaminan antara responden lokalisasi Koplak dengan lokalisasi Gunungrejo dengan signifikansi daya tanggap 0,801 dan jaminan 0,687.

---

Kata Kunci : Daya Tanggap, Jaminan, Kepuasan Pasien



## ABSTRACT

**Mayasari, Adelia. 2014. *Persepsional Difference and influence analysis of Responsiveness and quality assurance services for sexually transmitted Infections (IMS) Patient Satisfaction Against Mobile (a case study on the localization of Koplak and Gunungrejo Grobogan)*. Thesis. D-IV Study Program Analyst Health, Faculty Of Health Sciences Setia Budi University.**

This study aimed to test whether the dimension of responsiveness and guaranteed to the satisfaction of the patient services IMS Mobile in Grobogan and distinguish persepsional respondents to the responsiveness and service assurance of localization of Koplak with Gunungrejo Grobogan. This important research to be used as consideration in taking policy in order to improve the quality of service in Mobile IMS service. by measuring patient satisfaction factor which is one of the indicators in assessing the quality of service.

The population in this research is all patients using the Mobile IMS services in localization of Gunungrejo and Koplak in April 2013 March 2014 amounting up to 530 the number of patient visits with 387 people. Using purposive sampling technique of sampling provided outpatients who undergo screening service IMS Mobile at least 2 times and aged at least 16 years. Data retrieval in this study through the distribution of questionnaires to patients using the Mobile IMS services with Likert response.

Results of the study indicate that the responsiveness of IMS services positive effect against Mobile patient satisfaction in Grobogan, while IMS Service Assurance for Mobile has no effect against patient's satisfaction in Grobogan. But the test results showed that the model F research feasibility test result because the value of F is equal to 150,673 with a level of significance (p-value) = 0.000 meaning far second interaction indicates  $0.05 < \text{variable variable responsiveness and security against the patient's satisfaction}$ . There was no difference in responsiveness and persepsional guarantees between the localization localization Koplak respondents with Gunungrejo with 0,801 responsiveness and significance of collateral 0,687.

---

Keywords: Responsiveness, Assurance, Patient Satisfaction

## DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA	vii
INTISARI	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I     PENDAHULUAN	1
1.1    Latar Belakang Masalah	1
1.2    Rumusan Masalah	4
1.3    Tujuan Penelitian	5
1.4    Manfaat Penelitian	5
BAB II    TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1    Profil Layanan IMS	6
2.2    Letak geografis lokasi layanan	8
2.3    Lokalisasi di Kabupaten Grobogan	9
2.4    Landasan Teori	10
2.5    Kepuasan Pasien	12
2.6    Pengembangan Hipotesis	15
2.7    Variabel Penelitian	18
2.8    Kerangka Pemikiran	19
2.9    Hipotesis	20
BAB III   METODE PENELITIAN	22
3.1    Tempat dan Waktu Penelitian	22
3.2    Bahan Penelitian	22
3.3    Instrumen Penelitian	23
3.4    Cara Penelitian	23
3.5    Analisis Data	24
BAB IV    HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1    Deskripsi Obyek Penelitian	33
4.2    Deskripsi Data	33
4.3    Analisis Data dan Pembahasan	37
BAB V     KESIMPULAN DAN SARAN	52
5.1    Kesimpulan	52
5.2    Keterbatasan Penelitian	53
5.3    Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

**DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
Gambar 1. Peta Kabupaten Grobogan	10
Gambar 2. Kerangka Pikir Penelitian Hipotesis 1 dan 2	19
Gambar 3. Kerangka Pikir Penelitian Hipotesis 3	20
Gambar 4. Kerangka Pikir Penelitian Hipotesis 4	20
Gambar 5. Cara Penelitian	24
Gambar 6. <i>P-P Plot Of Regression</i>	40
Gambar7. <i>Scatterplot</i>	41

**DAFTAR TABEL**

	Halaman
Tabel 1 Definisi Operasional Variabel	18
Tabel 2 Interpretasi Koefisien Korelasi	30
Tabel 3 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	34
Tabel 5 Distribusi Status Sipil Responden	35
Tabel 6 Distribusi Pendidikan Terakhir Responden	35
Tabel 7 Distribusi Frekuensi Pemeriksaan Layanan Responden	36
Tabel 8 Distribusi Lokasi Layanan Responden	36
Tabel 9 Hasil Uji Validitas Daya Tanggap	37
Tabel 10 Hasil Uji Validitas Jaminan	38
Tabel 11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien	39
Tabel 12 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas	39
Tabel 13 Hasil Collinearity	40
Tabel 14 Hasil Analisis Determinasi	42
Tabel 15 Uji Coefficient	42
Tabel 16 Hasil Uji F (ANOVA)	45
Tabel 17 Hasil Koefisien Regresi Parsial	45
Tabel 18 Group Statistics	48
Tabel 19 Hasil Independent Sample T-Test	49

**DAFTAR LAMPIRAN**

	Halaman
Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian dari Universitas Setia Budi Surakarta	L - 1
Lampiran 2 Surat Pernyataan Penelitian dari Dinas Kesehatan Kabupaten Grobogan	L - 2
Lampiran 3 Kuesioner	L - 3
Lampiran 4 Skor Hasil Kuesioner	L - 4
Lampiran 5 Validitas dan Reliabilitas Daya Tanggap	L - 5
Lampiran 6 Validitas dan Reliabilitas Jaminan	L - 7
Lampiran 7 Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pasien	L - 8
Lampiran 8 Regression	L-10
Lampiran 9 <i>T-Test</i>	L-11

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Data di Kabupaten Grobogan menunjukkan ada peningkatan penderita HIV yang sangat signifikan yaitu sampai pada tahun 2011 ada 27 penderita, tahun 2012 ada 38 pasien sedangkan untuk tahun 2013 meningkat menjadi 90 penderita. Peningkatan penderita AIDS juga signifikan yaitu pada tahun 2011 ada 25 penderita, tahun 2012 ada 49 penderita dan tahun 2013 ada 63 penderita. Kasus kematian dengan penyebab HIV AIDS berjumlah 39 telah meninggal. Berdasarkan jenis pekerjaan kelompok risiko tinggi (WPS/Wanita Penjaja Seksual) mempunyai proporsi 8% dalam jumlah kasus HIV/AIDS. Hal tersebut menunjukkan bahwa Kabupaten Grobogan termasuk dalam *Concentrated Epidemic Level*, yang berarti prevalensi HIV dan AIDS > 5% pada populasi risiko tinggi (Dinkes, 2013).

Dinamika transmisi penyakit Infeksi Menular Seksual (IMS) telah semakin banyak diketahui sebagai dampak pandemi HIV. Keterkaitan antara HIV dan IMS sangat erat, karena IMS mengindikasikan adanya perilaku yang berisiko HIV dan penyakit IMS ini sendiri akan memudahkan penularan HIV berkali lipat. Oleh karena itu sebaiknya, adanya penyakit IMS perlu segera diketahui pada populasi kunci untuk penatalaksanaan yang lebih terpadu dengan pengendalian HIV (Kemenkes RI, 2012).

Keberadaan 2 (dua) lokalisasi di Kabupaten Grobogan merupakan salah satu tantangan untuk dikelola (Widodo, 2009). Lokalisasi Gunungrejo yang berada di kecamatan Toroh sekitar 7 km dari pusat kota Purwodadi dengan letak geografis yang berupa perbukitan, lokalisasi ini sering disebut Gunung Botak. Sedangkan lokalisasi Koplak berada di jantung kota Purwodadi, kompleks pangkalan dokar yang menempati di tanah milik PJKA atau bekas Stasiun Purwodadi. Kasus IMS di lokalisasi Koplak cenderung meningkat, selain itu letaknya sangat strategis berada ditengah kota dengan harga relatif terjangkau sehingga besar kemungkinan mempunyai kontribusi terhadap penularan infeksi menular seksual termasuk HIV dan AIDS (Widodo, 2009).

Layanan IMS *Mobile* sebagai layanan komprehensif dan berkesinambungan untuk penanganan IMS yang bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kesehatan di lokalisasi bagi populasi kunci dengan harapan dapat menekan prevalensi HIV AIDS di Kabupaten Grobogan (Dinkes,2013). Layanan IMS *Mobile* tersebut merupakan produk pelayanan dari Puskesmas Toroh I. Pelayanan IMS *Mobile* mengampu tugas untuk mengadakan pelayanan di 2 (dua) lokalisasi secara rutin dan berkala.

Sebuah layanan tidak akan terlepas dari penilaian atau pemantauan mutu agar kualitas layanan dapat terus dipertahankan. Kepuasan konsumen merupakan salah satu indikator yang banyak dipakai dalam mengukur kualitas layanan sebuah produk baik barang maupun jasa (Taunay,2012). Pengukuran kepuasan pasien bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan yang telah diberikan pada pasiennya. Kepuasan pasien yang belum tercapai, seharusnya menjadi fokus penting bagi

manajemen layanan untuk mengambil kebijakan dalam rangka memperbaiki pelayanan.

Menurut Parasuraman dikutip oleh Tjiptono (2005) ada lima dimensi pokok untuk menentukan kualitas jasa, tersebut meliputi (1) Bukti langsung (*tangibles*), (2) Keandalan (*reliability*), (3) Daya tanggap (*responsiveness*), (4) Jaminan (*assurance*) dan (5) Empati. Peneliti menggunakan 2 dimensi kualitas jasa yang dianggap paling cocok dan dominan terhadap kepuasan pasien sehingga menjadi faktor penentu dalam penelitian kualitas layanan IMS *Mobile* yaitu daya tanggap dan jaminan. Penilaian kualitas layanan IMS *Mobile* di Kabupaten Grobogan dengan menggunakan dimensi daya tanggap dan jaminan didukung dengan hasil penelitian Taunay (2012) dan Dewi (2010) yang menyatakan bahwa variabel daya tanggap dan jaminan memberikan sumbangan pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan pasien di fasilitas layanan kesehatan. Daya tanggap adalah salah satu dimensi kualitas jasa pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman dikutip oleh Tjiptono (2005) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Sedangkan jaminan kualitas layanan mencakup pengetahuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.

Irwandy *et al* (2013) menyatakan bahwa ada perbedaan tingkat kepuasan pasien di tiga wilayah berbeda terhadap kualitas pelayanan kesehatan puskesmas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa perbedaan wilayah memungkinkan terjadinya disparitas pelayanan kesehatan. Jarak yang mudah terjangkau dan tersedianya fasilitas yang memadai akan memberi kemudahan bagi pasien untuk



memeriksa kesehatannya sehingga jika terdapat keadaan gawat darurat dapat segera ditangani (Harahap, 2012) sehingga penelitian tentang layanan kesehatan dengan membedakan letak geografis memberi pengaruh terhadap persepsional responden.

Berdasarkan review yang dilakukan oleh penelitian sebelumnya maka judul penelitian yang diajukan adalah **Analisis Perbedaan Persepsional Dan Pengaruh Daya Tanggap Dan Jaminan Kualitas Layanan Infeksi Menular Seksual (IMS) *Mobile* Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus di Lokalisasi Koplak dan Gunungrejo Kabupaten Grobogan).**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

- 1.2.1 Apakah ada pengaruh daya tanggap layanan IMS *Mobile* terhadap kepuasan pasien di Kabupaten Grobogan?
- 1.2.2 Apakah ada pengaruh jaminan layanan IMS *Mobile* terhadap kepuasan pasien di Kabupaten Grobogan?
- 1.2.3 Apakah terdapat perbedaan persepsional responden tentang daya tanggap layanan IMS *Mobile* terhadap kepuasan pasien di lokalisasi Koplak dengan Gunungrejo?
- 1.2.4 Apakah terdapat perbedaan persepsional responden tentang jaminan layanan IMS *Mobile* terhadap kepuasan pasien di lokalisasi Koplak dengan Gunungrejo?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1.3.1 Untuk menguji pengaruh daya tanggap pelayanan IMS *Mobile* terhadap kepuasan pasien di Kabupaten Grobogan.
- 1.3.2 Untuk menguji pengaruh jaminan pelayanan IMS *Mobile* terhadap kepuasan pasien di Kabupaten Grobogan.
- 1.3.3 Untuk menguji perbedaan persepsional responden tentang daya tanggap layanan IMS *Mobile* terhadap kepuasan pasien di lokasi Koplak dengan Gunungrejo.
- 1.3.4 Untuk menguji perbedaan persepsional responden tentang jaminan layanan IMS *Mobile* terhadap kepuasan pasien di lokasi Koplak dengan Gunungrejo.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **1.5.1 Bagi Dinas Kesehatan**

Sebagai informasi dalam membuat kebijakan berkenaan dengan sistem layanan IMS *Mobile* yang mengutamakan kepuasan pasien demi peningkatan/perbaikan kualitas layanan.

#### **1.5.2 Bagi Ilmu Pengetahuan**

Sebagai bahan perbandingan atau referensi bagi peneliti=peneliti selanjutnya, khususnya penelitian mengenai kualitas layanan terhadap kepuasan.