

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS PELAMBUAN
KOTA BANJARMASIN**

Diajukan sebagai salah satu untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)

Pada Program Studi Administrasi Publik



Maria Elysabet Koncang

2010411220007

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN**

2024

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
PADA PUSKESMAS PELAMBUAN KOTA BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa : **Maria Elysabet Koncang** NIM : 2010411220007
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 27 Juni 2024.
- C. Tim Penguji :
- a. Ketua
Dr. Taufik Arbain, M.Si
NIP. 197403072002121003
 - b. Sekretaris
Dr. H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos. M.Si
NIP. 197706012002121001
 - c. Anggota
Sugiannor, S.Sos. M.AP
NIP. 198903062022031005

Banjarmasin, 10 Juli 2024
Mengetahui,
Koordinator Program Studi



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 197301221998021001

Avela Dewi, S.Sos., M.Si
NIP. 197506161999032002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

'BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Kamis tanggal Dua Puluh Tujuh bulan Juni tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: /UN8.1.13/KP/2024 tanggal 24 Juni 2024 untuk menguji skripsi :

Nama : Maria Elysabet Koncang
NIM : 2010411220007
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Pelambuan Kota Banjarmasin
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm
Waktu Ujian : 11.00 Wita s/d selesai
Nilai : 83
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus




Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 27 Juni 2024

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Maria Elysabet Koncang

1. Ketua : Dr. Taufik Arbain, M.Si ()
2. Sekretaris : Dr. H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si ()
3. Anggota : Sugiannor, S.Sos, M.AP ()

Mengetahui/membenarkan :

a. a. D e k a n
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,

Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP 197506161999032002

ABSTRAK

Maria Elysabet Koncang, 2010411220004. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Pelambuan Kota Banjarmasin”. Di bawah bimbingan Taufik Arbain.

Penelitian ini bermula dari keluhan pasien terhadap pelayanan yang ada dari Puskesmas Pelambuan, banyaknya permasalahan yang terjadi dalam pelayanan maupun fasilitas yang menunjang pelayanan seperti kurangnya respon dan etika pegawai dalam melayani pasien pada saat pendaftaran administrasi, tenaga kesehatan yang masih belum profesional pada saat jam pelayanan. Oleh karena itu penelitian ini memiliki tujuan yaitu, mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pada Puskesmas Pelambuan Kota Banjarmasin.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan tipe penelitian asosiatif. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Sumber data primer diambil dari hasil pengisian kuesioner pasien dan sumber data sekunder diambil dari arsip dokumen Puskesmas Pelambuan. Pengolahan data diawali dengan menguji validitas dan reliabilitas, lalu selanjutnya melakukan uji asumsi klasik yang mencakup uji normalitas data, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, kemudian menganalisis dengan analisis regresi linear berganda, dan yang terakhir menguji hipotesis dengan uji parsial (uji t), uji simultan (uji F) dan koefisien determinasi (R^2)

Hasil penelitian diperoleh uji t pada variabel *tangibles* dengan nilai sebesar 0,012 dan *empathy* dengan nilai sebesar 0,029 yang dapat dinyatakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan pada variabel *reliability* dengan nilai sebesar 0,159, *responsiveness* dengan nilai sebesar 0,088 dan *assurance* dengan nilai sebesar 0,279, yang dapat dinyatakan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil uji F diperoleh *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dengan nilai sebesar 0,000, yang dapat dinyatakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pelambuan Kota Banjarmasin. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) sebesar 58,3% variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Pelambuan Kota Banjarmasin. Selebihnya sebesar 41,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Disarankan untuk penelitian lanjutan dengan topik yang sama atau serupa agar melakukan penyebaran kuesioner dengan menambah jumlah sampel yang lebih besar sehingga mendapatkan hasil yang akurat.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Puskesmas

ABSTRACT

Maria Elysabet Koncang, 2010411220004. "The Effect of Service Quality on Patient Satisfaction at the Banjarmasin City Pelambuan Health Center". Under the guidance of Taufik Arbain.

This research started from patient complaints about the existing services from the Pelambuan Health Center, the many problems that occurred in the services and facilities that support the service such as the lack of response and ethics of employees in serving patients during administrative registration, health workers who are still unprofessional during service hours. Therefore, this study has the objective, namely, to determine the influence of service quality on satisfaction at the Pelambuan Health Center, Banjarmasin City.

The method used in this study is a quantitative method with an associative research type. Data collection techniques through questionnaires. The primary data source was taken from the results of filling out the patient questionnaire and the secondary data source was taken from the Pelambuan Health Center document archive. Data processing begins by testing validity and reliability, then conducts a classical assumption test which includes a data normality test, a multicollinearity test, a heteroscedasticity test, then analyzes with multiple linear regression analysis, and finally tests the hypothesis with a partial test (t-test), a simultaneous test (F-test) and a determination coefficient (R^2)

The results of the study were obtained by t-test on tangibles variables with a value of 0.012 and empathy with a value of 0.029 which can be stated to partially have a significant effect on patient satisfaction. Meanwhile, the reliability variable with a value of 0.159, responsiveness with a value of 0.088 and assurance with a value of 0.279, which can be stated partially has no significant effect on patient satisfaction. The results of the F test were obtained with tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy with a value of 0.000, which can be stated simultaneously to have a significant effect on patient satisfaction at the Pelambuan Health Center in Banjarmasin City. The results of the determination coefficient (R^2) test of 58.3% of the variables tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy affect patient satisfaction at the Pelambuan Health Center, Banjarmasin City. The remaining 41.7% was influenced by other variables that were not studied. It is recommended for further research with the same or similar topics to distribute questionnaires by increasing the number of samples to obtain accurate results.

Keywords: *Service Quality, Patient Satisfaction, Health Center*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan kasih-Nya, sehingga penyusunan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS PELAMBUAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN” dapat terselesaikan.

Skripsi ini dibuat sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P) tingkat Strata-1 (S1) bagi mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Hasil penyusunan skripsi ini tentu tidak lepas dari bantuan dan bimbingan banyak pihak yang selalu mendukung peneliti secara moril maupun materiil, maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan peneliti nafas kehidupan, kekuatan, kesabaran serta ilmu pengetahuan;
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin;
3. Bapak Prof. Dr. Budi Suryadi, S. Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
4. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;

5. Bapak Dr. Taufik Arbain, S.Sos.,M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, dan memberikan masukan selama proses penelitian;
6. Bapak Dr. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos., M.Si selaku Dosen Penguji I;
7. Bapak Sugiannor, S.Sos.,M.AP selaku Dosen Penguji II;
8. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
9. Kepada orang tua yang terkasih yaitu Bapak Radius Timotius yang memberi dukungan doa, semangat serta finansial, dan Mendiang Ibu Mantuh Tundan yang sudah mendidik peneliti dengan baik hingga beliau tutup usia;
10. Kepada seluruh anggota keluarga besar Sanggar Seni Demokrat yang sudah membantu peneliti dalam berdiskusi dan memberikan masukan;
11. Kepada sanak-sanak Angkatan Sajak yang mendukung dengan memotivasi dan menemani peneliti selama awal perkuliahan hingga penyusunan skripsi.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti membutuhkan saran dan kritik yang bersifat membangun. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca atau pihak yang membutuhkan.

Banjarmasin, 20 Juni 2024

Maria Elysabet Koncang
NIM. 2010411220007

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II KERANGKA TEORI	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.1 Konsep Teoritis.....	16
2.2.1 Paradigma Old Public Administration	16
2.2.2 Paradigma New Public Management	19
2.2.3 Paradigma New Public Service	20
2.2.4 Pengertian Pelayanan	22
2.2.5 Pengertian Pelayanan Publik.....	23
2.2.6 Pelayanan Jasa Publik Prima.....	24
2.2.7 Standar Pelayanan Publik.....	27
2.2.8 Pengertian Pelayanan Yang Berkualitas	28
2.2.9 Indikator Pengukuran Kualitas Pelayanan	29
2.2.10 Pengertian Kepuasan	33
2.2.11 Pengertian Kepuasan Pasien.....	33
2.2.12 Puskesmas	35
2.3 Model Penelitian	37
2.4 Hipotesis	38
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Pendekatan Penelitian	41

3.2	Tipe Penelitian.....	41
3.3	Definisi Operasional Variabel.....	41
3.4	Lokasi Penelitian.....	47
3.5	Populasi.....	47
3.6	Sampel dan Teknik Sampling.....	48
3.7	Instrumen Penelitian dan Sumber Data.....	49
	3.7.1 Data Primer.....	54
	3.7.2 Data Sekunder.....	54
3.8	Teknik Pengumpulan Data.....	54
	3.8.1 Teknik Pengumpulan Skor.....	55
3.9	Deskripsi Statistik.....	56
3.10	Teknik Analisis Data.....	56
	3.10.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	57
	3.10.1.1 Uji Validitas Kuesioner (Angket).....	57
	3.10.1.2 Uji Reliabilitas Kuesioner (Angket).....	58
3.11	Uji Asumsi Klasik.....	59
	3.11.1 Uji Normalitas Data.....	59
	3.11.2 Uji Multikolinearitas.....	60
	3.11.3 Uji Heterokedastisitas.....	60
3.12	Analisis Regresi Linearitas Berganda.....	61
3.13	Alat Uji Hipotesis.....	61
	3.13.1 Uji Parsial (Uji-t).....	62
	3.13.2 Uji Simultan (Uji F).....	62
	3.13.3 Koefisien Determinasi R^2	63
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		65
4.1	Gambaran Lokasi Penelitian.....	65
	4.1.1 Luas Wilayah.....	65
	4.1.2 Visi dan Misi Puskesmas Pelambuan Kota Banjarmasin.....	66
	4.1.3 Struktur Puskesmas Pelambuan Kota Banjarmasin.....	67
4.2	Temuan Penelitian.....	68
	4.2.1 Profil Responden.....	68
	4.2.2 Statistik Deskriptif.....	72

4.3	Hasil Uji Analisis Data.....	83
4.3.1	Hasil Uji Validitas.....	83
4.3.2	Hasil Uji Reabilitas.....	84
4.4	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	86
4.4.1	Hasil Uji Normalitas.....	86
4.4.2	Hasil Uji Multikolinearitas.....	88
4.4.3	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	89
4.4.4	Hasil Uji Regresi Berganda.....	90
4.4.5	Hasil Pengujian Hipotesis.....	93
4.4.5.1	Hasil Uji Parsial (Uji t).....	93
4.4.5.2	Hasil Uji Simultan (Uji F).....	95
4.4.5.3	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	96
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....		99
5.1	Analisis Temuan Penelitian.....	99
5.1.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Pelambuan Kota Banjarmasin.....	99
BAB VI PENUTUP.....		106
6.1	Kesimpulan.....	106
6.2	Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA.....		109

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Puskesmas Di Kota Banjarmasin.....	4
Tabel 1. 2 Jumlah Pasien Yang Menerima Pelayanan Di Puskesmas Pelambuan...	5
Tabel 1. 3 Jumlah Penduduk Di Kota Banjarmasin	6
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	46
Tabel 3.2 Data Pengunjung/Pasien di Puskesmas Pelambuan	48
Tabel 3.3 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	50
Tabel 3.4 Skala Pengukuran Kuesioner (Angket).....	56
Tabel 3.5 Interpretasi Koefisien Korelasi	64
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	69
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	71
Tabel 4.4 Persentase Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Pelayanan (X)	72
Tabel 4.5 Persentase Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Pelayanan (Y)	79
Tabel 4.6 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	81
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	83
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	85
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	86
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	88
Tabel 4.11 Hasil Uji Heterokedastisitas	89
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	91
Tabel 4.13 Hasil Uji Parsial (Uji t)	93
Tabel 4.14 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	95
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ulasan Masyarakat Yang Menerima Pelayanan Di Puskesmas Pelambuan.....	7
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	38
Gambar 4.1 Puskesmas Pelambuan Kota Banjarmasin.....	65
Gambar 4.2 Visi dan Misi Puskesmas Pelambuan Kota Banjarmasin.....	66
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Puskesmas Pelambuan Kota Banjarmasin	67
Gambar 4.4 Grafik P-Plot	87
Gambar 4.5 Model Akhir Penelitian	98

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	112
Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian	119
Lampiran 3 : Persetujuan Izin Penelitian	120
Lampiran 4 : Output Pengujian Data di SPSS 25	121
Lampiran 5 : Dokumentasi.....	129