

**ANALISIS HUBUNGAN PERSEPSI MUTU PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS (AHMAD YANI)
KECAMATAN PULAU ENDE KABUPATEN ENDE**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



OLEH

NURMIN HASAN
NIM: 2016410514

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS FLORES

ENDE

2022

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : NURMIN HASAN

Nim : 2016410514

**Judul : ANALISIS HUBUNGAN PERSEPSI MUTU PELAYANAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS
(AHMAD YANI) KECAMATAN PULAU ENDE KABUPATEN
ENDE**

Ende, Agustus 2021

Siap Diujikan Di Depan Tim Penguji Skripsi

Pembimbing I

Pembimbing II



Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN: 08 2507 7101

Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM
NIDN: 08 3110 8301

Mengetahui

**Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Flores**



Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN: 08 2507 7101

LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diujikan dan Disahkan Oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores Untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Senin
Tanggal : 14 Februari 2022

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi

Iriany Dewj Soleiman, SE.,M.Sc
NIDN. 08 2603 7001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen

Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 08 2507 7101

Tim Penguji:

- | | |
|---|---------|
| 01 <u>Dr. Hyronimus Se, SE.,MM</u>
NIDN. 08 2909 7501 | 1. |
| 02 <u>Yulius Laga, SE.,M.Ec.,Dev</u>
NIDN: 0805078703 | 2. |
| 03 <u>Maria Endang Jamu, SE.,MM</u>
NIDN. 0814109101 | 3. |
| 04 <u>Maria Helena C. Dua Mea, S.S.,MM</u>
NIDN:0831108301 | 4. |
| 05 <u>Lambertus Langga,SE.,M.Sc</u>
NIDN. 0827077101 | 5. |

MOTTO

**“Ketika Telah Melakukan Yang Terbaik Yang Kita Bisa, Maka Kegagalan
Bukan Sesuatu Yang Harus Disesalkan, Tapi Jadikanlah Pelajaran Atau
Motivasi Diri”**

By: Nur

PERSEMBAHAN

Sebagai tanda bakti hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada:

1. Orang tua yang saya banggakan Bapak Hasan Runu dan Ibu Aminah Hasan keluargaku yang telah memberikan kasih sayang segala dukungan dan cinta kasih yang tiada terhingga, mungkin dapat kubalas hanya dengan selebar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan.
2. Terima kasih buat teman-temanku yang luar biasa dalam memberi dukungan dan doa yang tanpa henti, kakak Ice, Nur Boge dan teman seangkatanku yang tak ku sebut namanya satu persatu, anak-anak Elwita Kos, Lian, Ita, Helfin, Eman, Alfred, Abang Jek, Fulgen, Kakak Jhon, Kakak Rian, mama dan bapak kos.
3. Terima kasih juga yang tak terhingga kepada dosen pembimbing, bapak/ibu yang dengan sabar melayani saya, dan juga semua pihak yang mendukung keberhasilan skripsi saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
4. Untuk Universitas Flores
5. Untuk Agama, Bangsa dan Negara.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya serta Pertolongan-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas (Ahmad Yani) Kecamatan Pulau Ende Kabupaten Ende” pembuatan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Flores.

Peneliti sangat menyadari bahwa dalam penelitian ini skripsi ini sangat jauh dari kesempurnaan. Walaupun sangat sederhana, tanpa bantuan dari berbagai pihak pastinya peneliti akan mengalami berbagai macam kesulitan. Oleh karena itu dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Laurentius D. Gadi Djou, Akt selaku Ketua Yayasan Perguruan Tinggi Universitas Flores.
2. Bapak Dr. Simon Sira Padji, MA selaku Rektor dan para Wakil Rektor Universitas Flores.
3. Ibu Iriany Dewi Soleiman, SE.,M.Sc Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Flores.
4. Bapak Lambertus Langga, SE.,MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores.
5. Bapak Lambertus Langga, SE.,MM selaku Pembimbing I dan Ibu Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak ibu dosen program studi manajemen yang suda membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Kepala puskesmas, dokter, perawat, dan pasien yang telah bersedia menyiapkan waktu untuk pelaksanaan penelitian ini

Akhir kata, peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan akan tetapi sedikit harapan semoga skripsi yang sederhana ini bisa dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Ende, Agustus 2021

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.2 Puskesmas.....	12
2.3 Persepsi Konsumen.	16
2.4 Mutu Pelayanan Kesehatan.	20
2.5 Kepuasan Pasien.	26
2.6 Penelitian Terdahulu	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
3.1 Pendekatan Penelitian.....	36
3.2 Defenisi Operasional.	36
3.3 Ruang Lingkup Penelitian.	37
3.4 Lokasi Penelitian.	37
3.5 Populasi dan Sampel.....	38

3.6 Jenis Data.....	38
3.7 Teknik Pengumpulan Data.	39
3.8 Uji Validitas dan Releabilitas.....	39
3.9 Teknik Analisis Data.	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	42
4.2 Deskripsi Responden	43
4.3 Hasil dan Pembahasan	44
BAB V PENUTUP	71
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Klamin	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia	44
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	44
Tabel 4.4 Hasil Uji Realibilitas	47
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden.....	48
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Resepsi Pasien.....	50
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mutu Pelayanan	50
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mutu Pelayanan Dokter.....	52
Tabel 4.10 Prespsi Pasien Terhadap Pelayanan Perawat	54
Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Presepsi Pasien Terhadap Sarana Pelayanan	58
Tabel 4.19 Prespsi Mutu Pelayanan Dokter Dengan Tingkat Kepuasan Pasien ...	63

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian.....	34

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Plagiasi
2. Angket Penelitian
3. Tabulasi Data Angket Penelitian
4. Tabel Hasil Olah Data
5. Surat Permohonan Ijin Untuk, Mengadakan Penelitian dari Fakultas Ekonomi Universitas Flores
6. Surat Selesai Penelitian dari Puskesmas Ahmad Yani Pulau Ende
7. Kartu Bimbingan Skripsi

ABSTRAK

Nurmin Hasan, 2021. “**Analisis Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas (Ahmad Yani) Kecamatan Pulau Ende Kabupaten Ende**”.

Skripsi, Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores, Pembimbing I Lambertus Langga, SE.,M.Sc, Pembimbing II Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh persepsi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien Puskesmas Ahmad Yani. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien puskesmas Pulau Ende dengan jumlah sampelnya 80 orang dari pasien yang datang berobat ataupun yang dirawat inap. Data dikumpulkan dengan teknik wawancara dan angket.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) persepsi pasien terhadap mutu pelayanan (perawat dan sarana) masuk kategori baik, (administrasi dan obat) masuk kategori cukup, sedangkan (dokter dan fasilitas penunjang) masuk kategori kurang. (2) tingkat kepuasan pasien pada pelayanan puskesmas Ahmad Yani masuk dalam kategori cukup. (3) ada hubungan antara pelayanan administrasi dengan tingkat kepuasan pasien. (4) ada hubungan antara pelayanan dokter dengan tingkat kepuasan pasien. (5) ada hubungan antara pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien. (6) ada hubungan antara pelayanan obat dengan tingkat kepuasan pasien. (7) ada hubungan antara persepsi mutu sarana dengan tingkat kepuasan pasien. (8) ada hubungan antara mutu fasilitas penunjang dengan tingkat kepuasan pasien.

Kata kunci : Persepsi Mutu Pelayanan, Tingkat Kepuasan Pasien