

**ANALISIS PENGARUH PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DAN
JASA KESEHATAN PADA PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS
MAUBASA KECAMATAN NDORI KABUPATEN ENDE**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen Pada Fakultas Ekonomi Universitas Flores**



OLEH

**SUAIB SOKA
2017410127**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS FLORES
ENDE
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

NAMA : SUAUB SOKA

NIM : 2017410127

**JUDUL : ANALISIS PENGARUH PENINGKATAN KUALITAS DAN
PELAYANAN JASA KESEHATAN PADA PASIEN RAWAT
INAP DI PUSKESMAS MAUBASA KECAMATAN NDORI
KABUPATEN ENDE**

Ende, 14 Februari 2023

Telah Diuji dan Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores

Pembimbing I

Pembimbing II


Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 0825077101


Maria Endang Jamu, SE.,MM
NIDN. 0814109101

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Flores


Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 0825077101

LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diterima dan Disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 14 Februari 2023

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



Iriany Dewi Soleiman, SE.,M.Sc
NIDN. 0826037001

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen



Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 0825077101

Dewan Penguji:

- | | | | |
|----|---|----|-------|
| 1. | <u>Dr. Hyronimus Se, SE.,MM</u>
NIDN : 0829097501 | 1. | |
| 2. | <u>Santy Permata Sari, S.AB.,MM</u>
NIDN. 0829069001 | 2. | |
| 3. | <u>Yulius Laga, SE.,M.Ec.,Dev</u>
NIDN. 0805078703 | 3. | |
| 4. | <u>Maria Endang Jamu, SE.,MM</u>
NIDN. 0814109101 | 4. | |
| 5. | <u>Lambertus Langga, SE.,M.Sc</u>
NIDN. 0825077101 | 5. | |



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul : **“Analisis Pengaruh Peningkatan Kualitas Pelayanan Dan Jasa Kesehatan Pada Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Maubasa Kecamatan Ndori Kabupaten Ende”** Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 14 Februari 2023 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. bila kemudian terbukti bahwa ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 14 Februari 2023
Yang Memberi Pernyataan



Suaib Soka
2017410127

MOTTO

“Jangan Lupa Untuk Bersyukur, Bentuk Dari Rasa Syukur Atas
Nikmat Dari Allah Yaitu Dengan Berbagai Antar Sesama
Makhluk Hidup”

SUAI B SOKA

PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa dan dorongan serta doa dari orang tua tercinta, akhirnya penulis skripsi ini bisa berjalan sebagaimana mustinya. Oleh karena itu saya persembahkan seluruh tulisan ini kepada:

1. Orang tua yang saya banggakan bapak Musa Soka dan Ibu Rukman Tuga (Alm) yang hingga saat ini telah memberikan dorongan dan kasih sayang yang tiada hentinya sehingga mengantarkan saya ke gerbang keserjanaan.
2. Saudara/i sry Hartati, Rindiyani, Naisilan, Nisa yang selalu memberikan dorongan dan mendoakan saya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
3. Untuk hilda yang dengan sabar menemani dan memotivasi penulis dalam proses penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan
4. Yang terkasih sahabat-sahabat saya Eman, Supri, Bulle, Ikbal, Riki yang dengan sabar menemani dan memotivasi penulis dalam proses penulisan skripsi ini sehingga dapat diselesaikan.
5. Teman-teman Program Studi Manajemen Angkatan 2017 yang senantiasa memotivasi penulis dealam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Untuk Universitas Flores
7. Untuk Agama, Adat, 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 Pengaruh Peningkatan Kualitas Pelayanan Dan Jasa Kesehatan Pada Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Maubasa Keamatan Ndori 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 berbagai pihak pastinya peneliti akan mengalami berbagai macam kesulitan. Oleh karena itu dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Simon Sira Padji, MA selaku Rektor dan Para Wakil Rektor Universitas Flores.
2. Ibu Iriany Dewi Soleiman, SE.,M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Flores.
3. Bapak Lambertus langga, SE.,M.Sc selaku ketua program studi manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores.
4. Bapak Lambertus langga, SE.,M.Sc selaku pembimbing I dan ibu Maria Endang Jamu, SE.,MM selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak ibu dosen program studi manajemen yang sudah membekali penulis dalam berbagai ilmu pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Pada Kepala Puskesmas Maubasa Kecamatan Ndori Kabupaten Ende beserta seluruh perawat yang telah bersedia menyiapkan waktu untuk melaksanakan penelitian ini.

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

Ende, Februari 2023

Penulis

ABSTRAK

Suaib Soka, 2017410127, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Jasa Kesehatan Pada Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Maubasa Kecamatan Ndori Kabupaten Ende, Skripsi, Ende Pembimbing I Lambertus Langga, SE.,M.Sc Pembimbing II Maria Endang Jamu, SE.,MM. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Flores. 2022

Tujuan penelitian ini adalah untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Dan Jasa Kesehatan Pada Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Maubasa Kecamatan Ndori Kabupaten Ende. Penentuan sampel menggunakan metode *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 96 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara : Observasi, Kusioner, Dokumentasi dan studi Kepustakaan.

Hasil uji dari analisis regresi berganda menunjukkan bahwa analisis pengaruh yang terdiri atas kualitas pelayanan, dan jasa kesehatan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pasien rawat inap di puskesmas maubasa kecamatan ndori kabupaten ende sebesar $24,083 > 3,09$. Hasil uji t menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan ($2,003 > 1,98580$) dan jasa kesehatan ($4,468 > 1,98580$) artinya kualitas pelayanan dan jasa kesehatan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pasien rawat inap di Puskesmas Maubasa Kecamatan Ndori Kabupaten Ende. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai *R square* sebesar 0,541 atau 54,1% artinya variabel independen yang digunakan dalam model (peningkatan kualitas dan jasa kesehatan) mampu menjelaskan sebesar 54,1% variabel pasien rawat inap di puskesmas maubasa kecamatan ndori kabupaten ende. Sedangkan sisanya sebesar $(100\% - 54,1\%) = 45,9\%$ dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam model penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Jasa Kesehatan

ABSTRACT

Suaib Soka, 2017410127, Analysis of the Effect of Service Quality and Health Services on Inpatients at the Maubasa Community Health Center, Ndori District, Ende Regency, Thesis, Ende Supervisor I Lambertus Langga, SE., M.Sc Advisor II Maria Endang Jamu, SE., MM. Management Study Program. Faculty of Economics. Flores University. 2022

The purpose of this study was to determine the effect of service quality and health services on inpatients at the Maubasa Health Center, Ndori District, Ende Regency. Determination of the sample using accidental sampling method with a total sample of 96 people. Data collection techniques are carried out by: Observation, Questionnaires, Documentation and Library Studies.

The test results from multiple regression analysis showed that the effect analysis consisting of service quality and health services had a positive and significant effect on inpatients at the Maubasa Health Center, Ndori District, Ende Regency, amounting to $24.083 > 3.09$. The results of the t test showed that the effect of service quality ($2.003 > 1.98580$) and health services ($4.468 > 1.98580$) means that the quality of health services and services has a positive and significant effect on inpatients at the Maubasa Health Center, Ndori District, Ende Regency. The results of the test for the coefficient of determination show that the R square value is 0.541 or 54.1%, meaning that the independent variables used in the model (improvement of quality and health services) are able to explain 54.1% of the inpatient variable at the Maubasa Health Center, Ndori District, Ende Regency. While the remaining (100% -54.1%) 45.9% is influenced or explained by other variables not used in this research model.

Keywords: Service Quality and Health Services

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Landasan Teori.....	8
2.1.1.Sumber Daya Manusia	8
2.1.1.1. Pengertian Sumber Daya Manusia	8
2.1.1.2.Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia	8
2.1.2. Kualitas Pelayanan	9
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2.1.2.2 Defenisi Kualitas Pelayanan	11
2.1.2.3 Strategi Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.2.4 Faktor – Faktor Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.2.5 Pengukuran Kualitas Pelayanan	15

2.1.2.6 Indikator kualitas Pelayanan	16
2.1.3. Jasa Kesehatan	19
2.1.3.1 Pengertian Jasa Kesehatan	19
2.1.3.2 Defenisi Jasa Kesehatan	20
2.1.3.3 Karakteristik jasa Kesehatan	20
2.1.3.4 Indikator Jasa Kesehatan.....	27
2.1.4. Pasien Rawat Inap	28
2.1.4.1 Pengertian Pasien Rawat Inap.....	28
2.1.4.2 Faktor-Faktor Mempengaruhi Pesien Rawat Inap	29
2.1.4.3 Proses Penanganan Pasien Rawat Inap	30
2.2. Penelitian Terdahulu	31
2.3. Kerangka Berpikir	32
2.4. Hipotesis.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1. Jenis Penelitian.....	33
3.2. Lokasi Penelitian.....	33
3.3. Populasi Dan Sampel	33
3.3.1. Populasi	33
3.3.2. Sampel.....	33
3.4. Variabel dan Skala Pengukuran	35
3.4.1. Variabel Penelitian	35
3.4.2. Skala Pengukuran.....	35
3.5. Oprasional Variabel	36
3.6. Jenis Dan Sumber Data	37
3.6.1. Jenis Data	37
3.6.2. Sumber Data.....	38
3.6.3. Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.6.4. Pengukuran Instrumen Penelitian	39
3.6.1. Uji Validitas	39
3.6.2. Uji Reliabilitas	40
3.7. Uji Asumsi Klasik	40

3.7.1. Uji normalitas.....	40
3.7.2. Uji Multikolinieritas.....	41
3.7.3. Uji heterokedastisitas.....	41
3.8. Teknik Analisis Data.....	41
3.8.1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	42
3.9. Uji Hipotesis.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	44
4.1.1 Sejarah Singkat Puskesmas Maubasa.....	44
4.1.2 Struktur Organisasi Puskesmas Maubasa.....	45
4.1.3 Struktur Alur Pelayanan Puskesmas Maubasa.....	46
4.1.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	47
4.1.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4.1.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	49
4.1.7 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	50
4.1.8 Kondisi Geografis.....	50
4.1.9 Gambaran Umum Demografis Puskesmas Maubasa.....	51
4.2. Uji Instrumen Penelitian.....	52
4.2.1 Uji Validitas.....	52
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	53
4.3. Uji Asumsi Klasik.....	55
4.3.1 Uji Normalitas.....	55
4.3.2 Uji Multikolinieritas.....	55
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	56
4.4. Uji Hipotesis.....	57
4.5. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	59
4.6. Pembahasan Hasil Penelitian.....	60
4.6.1..... Pengaruh Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Maubasa Kecamatan Ndori Kabupaten Ende.....	60
4.6.2 Pengaruh Jasa Kesehatan Pada Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Maubasa Kecamatan Ndori Kabupaten Ende.....	61

BAB V PENUTUP	64
5.1. Kesimpulan	64
5.2. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Data SDM Kesehatan Menurut jenis Pendidikan dan Kategori Pegawai di Wilayah Puskesmas Maubasa tahun 2022.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	31
Table 3.1 Instrumen Skala Likert.....	36
Tabel 3.2 Definisi Operasional variable.....	37
Table 4.1 Umur Responden.....	47
Tabel 4.2 Responden Penelitian.....	48
Tabel 4.3 Responden Penelitian.....	49
Tabel 4.4 Responden Penelitian.....	50
Table 4.1.3 Data Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin Perdesa Diwilayah Puskesmas Maubasa Tahun 2022	51
Tabel 4. 6 Tabel Uji Validitas	53
Tabel 4.7 Tabel Uji Reliabilitas	53
Tabel 4.8 Uji Normalitas Data	55
Tabel 4.9 Uji Multikolinieritas.....	56
Tabel 4.10 Uji Heteroskedasitas	56
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Analisis Pengaruh Peningkatan Kualitas Pelayanan Dan Jasa Kesehatan Pada Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Maubasa Kecamatan Ndori Kabupaten Ende	58
Tabel 4.12 Koefisien Determinasi R ²	59

DFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	32
Gambar 4.1 Diagram Usia Responden.....	47
Gambar 4.2 Diagram Jenis kelamin Respondan	48
Gambar 4.3 Responden Penelitian	49
Gambar 4.4 Pasien Rawat Inap	50
Gambar 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	57