

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KOMPETENSI TENAGA MEDIS
DAN KELENGKAPAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN
PUSKESMAS GOLOWELU DI KECAMATAN KUWUS
KABUPATEN MANGGARAI BARAT**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



OLEH

**VIKTORIA JELITA
2018410085**

PRODI STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS FLORES

ENDE

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : VIKTORIA JELITA
Nim : 2018410085
**Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KOMPETENSI
TENAGA MEDIS DAN KELENGKAPAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS
GOLOWELU DI KECAMATAN KUWUS, KABUPATEN
MANGGARAI BARAT**

Ende, 24 Juni 2023

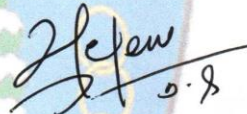
**Telah Diujikan Di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi**

Pembimbing I



Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc
NIDN : 08 2609 7401

Pembimbing II



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 : Sabtu

Tanggal : 24 Juni 2023

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi

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

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen

Lambertus Langa, 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. 08 0507 8703 | 2. |
| 03 | <u>Santy Permata Sari, S.AB., MM</u>
NIDN. 08 2906 9001 | 3. |
| 04 | <u>Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S., MM</u>
NIDN. 08 3110 8301 | 4. |
| 05 | <u>Dr. Rafael Octavianus Byre, SE., M.Sc</u>
NIDN : 08 2609 7401 | 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:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KOMPETENSI TENAGA MEDIS DAN KELENGKAPAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS GOLOWELU DI KECAMATAN KUWUS KABUPATEN MANGGARAI BARAT”

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 24 Juni 2023 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan 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 penulisan 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. Bilah kemudian terbukti bahwa saya 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, 24 Juni 2023

Yang Memberi Pernyataan



Viktoria Jelita
2018410085

MOTO

**“ KESUKSESAN ADALAH SAAT PERSIAPAN
DAN KESEMPATAN BERTEMU”**

(VIKA)

PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadariat Tuhan Yang Maha Esa, skripsi ini ku persembahkan kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa
2. Yang tercinta kedua orang tuaku Bapak Leonardus Raman dan mama Valentina Halum yang susah payah dan penuh tanggung jawab melahirkan, membesarkan serta membiayai penulisan sampai ke jenjang perguruan tinggi.
3. Yang tercinta kakak Sinta, Matus, Geti, Bona, Fian, Ani, Rensi, Dina dan Dino yang selalu mendukung dengan caranya masing-masing dan menanti keberhasilanku.
4. Yang tercinta Bapak Jon, bapak Huber, Maman Diana, mama Mel, kak Leni, Eti, Hiro, Ari, Adel, Anas, adik Yati, Ferlin, Raflidan Aldi yang telah mendukung selama menyelesaikan penulis skripsi ini.
5. Bapak Dr. Rafael O. Byre, SE., M.Sc selaku pembimbing I dan Ibu Maria Helena C. Dua Mea, S.S., MM, selaku pembimbing II yang telah dengan bijaksana memberikan bimbingan dan pemikiran kepada penulis skripsi ini.
6. Yang tercinta sahabat tercinta In, Lesti, Arce yang selalu mendukung dan memberikan support kepada penulis.
7. Untuk almamater tercinta Universitas Flores.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan perlindungan-Nya penulis bisa menyelesaikan penulis skripsi ini tepat waktu, dengan judul " Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kompetensi Tenaga Medis, dan Kelengkapan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Golowelu Di Kecamatan Kuwus Kabupaten Manggarai Barat.

Tujuan dari penulisan skripsi ini untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Flores Ende.

Dalam menyusun tulisan ini, penulis mendapatkan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Rektor Universitas Flores
2. Dekan, Para Wakil Dekan, Ketua Program Studi Ekonomi Manajemen, Staf Dosen, Pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Flores.
3. Bapak Dr. Rafael O. Byre, SE., M.Sc selaku pembimbing I dan Ibu Maria Helena C. Dua Mea, S.S., MM, selaku pembimbing II Yang telah membantu dan memberi bimbingan, saran dan koreksi dalam penulisan skripsi ini.
4. Kepala Badan Puskemas Golowelu Kabupaten Manggarai Barat serta jajarannya yang memberikan dukungan dan bantuan selama penulis melakukan penelitian.
5. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan semuanya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih dari kata sempurna, maka saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan demi membangun kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Amin.

Ende, Agustus 2023

ABSTRAK

Viktoria Jelita Fakultas Ekonomi,Program Sarjana.Pengaruh Kualitas Pelayanan,Kompetensi Tenaga Medis dan Kelengkapan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Golowelu Di Kecamatan Kuwus Kabupaten Manggarai Barat.,Pembimbing I: Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc Pembimbing II : Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Golowelu (2) Apakah ada pengaruh kompetensi tenaga medis terhadap kepuasan pasien Puskesmas Golowelu (3) Apakah ada pengaruh kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan pasien Puskesmas Golowelu. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah semua pasien yang datang ke Puskesmas Golowelu Kecamatan Kuwus Kabupaten Manggarai Barat yang jumlah 48 orang pasien. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara Observasi, Kuesioner, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, (1) ada pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Golowelu Kecamatan Kuwus Kabupaten Manggarai Barat dengan nilai beta (β) sebesar 4,246 (2) ada pengaruh signifikan dari kompetensi tenaga medis terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Golowelu Kecamatan Kuwus Kabupaten Manggarai Barat dengan nilai beta (β) sebesar 3,909 (3) ada pengaruh signifikan dari kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Golowelu Kecamatan Kuwus Kabupaten Manggarai Barat dengan nilai beta (β) sebesar 3,246

Kata kunci : Kualitas, Kompetensi, Kelengkapan dan Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Viktoria Jelita Faculty of Economics, Undergraduate Program. The Influence of Service Quality, Competence of Medical Personnel and Completeness of Facilities on Patient Satisfaction at the Golowelu Health Center in Kuwus District, West Manggarai Regency. Advisor I: Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc Advisor II : Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM

This study aims to find out (1) Is there an effect of service quality on patient satisfaction at the Golowelu Health Center (2) Is there an effect of the competence of medical personnel on patient satisfaction at the Golowelu Health Center (3) Is there an effect of the completeness of the facilities on patient satisfaction at the Golowelu Health Center. quantitative. The sample in this study were all patients who came to the Golowelu Health Center, Kuwus District, West Manggarai Regency, with a total of 48 patients. Data collection techniques are carried out by means of observation, questionnaires, and documentation. The results of this study indicate that, (1) there is a significant effect of service quality on patient satisfaction at the Golowelu Health Center, Kuwus District, West Manggarai Regency with a beta (β) value of 4.246 (2) there is a significant effect of the competence of medical personnel on patient satisfaction at Golowelu Health Center Kuwus District, West Manggarai Regency, with a beta (β) value of 3.909 (3). There is a significant effect of the completeness of the facilities on patient satisfaction at the Golowelu Health Center, Kuwus District, West Manggarai Regency, with a beta (β) value of 3.246.

Keywords: Quality, Competence, Completeness and Patient Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB 1PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB IITINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Pengertian Pelayanan Jasa	7
2.1.2 Kualitas pelayanan	9

2.1.3	Kompotensi Tenaga Medis	12
2.1.4	Kelengkapan fasilitas	13
2.1.5	Kepuasan Konsumen	14
2.1.6	Mengukur kepuasan konsumen.....	15
2.2	Penelitian Terdahulu	17
2.3	Pengembangan Hipotesis	19
2.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Golowelu	19
2.3.2	Pengaruh Kompetensi Tenaga Medis Terhdap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Golowelu	20
2.3.3	Pengaruh kelengkapan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Golowelu	21
2.4	Kerangka Pemikiran.....	23
BAB II METODE PENELITIAN		24
3.1	Desain Penelitian.....	24
3.2	Lokasi Penelitian.....	24
3.3	Populasi dan sampel.....	24
3.4	Suber Data dan Teknik Pengumpulan Data	25
3.4.1	Sumber Data	25
3.4.2	Teknik pengumpulan Data.....	25
3.4.3	Instrumen Penelitian	26
3.5	Definisi oprasional variabel	27
3.5.1	Uji Validasi.....	28

3.5.2 Uji Realibilitas	29
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	29
3.5.4 Uji Hipotesis	30
3.6. Alat Analisis Data	31
3.6.1 Regresi Linier Berganda	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	33
4.1.1 Gambaran Umum Puskesmas Golowelu Kecamatan Kuwus	33
4.1.2 Visi dan Misi Puskesmas Golowelu.....	34
4.1.3 Struktur Organisasi Puskesmas Golowelu	35
4.1.4 Deskripsi Data	36
4.1.5 Deskripsi Responden.....	36
4.2 Uji Instrumen Penelitian	40
4.2.1 Uji Validitas	41
4.2.2. Uji Reabilitas.....	42
4.2.3 Uji Asumsi klasik.....	42
4.2.3.1 Uji Normalitas.....	42
4.2.3.2 Uji multikolinieritas	43
4.2.3.3 Uji Heteroskedastisitas	44
4.3 Uji Hipotesis	44
4.3.1 Hipotesis Pertama	45
4.3.2 Hipotesis Kedua	47
4.3.3 Hipotesis Ketiga	49

4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	50
4.1.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Golowelu Kecamatan Kuwus Kabupaten Manggarai Barat.....	50
4.1.6 Pengaruh Kompetensi Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Golowelu Kecamatan Kuwus Kabupaten Manggarai Barat.....	52
4.1.7 Pengaruh Kelengkapan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Golowelu Kecamatan Kuwus Kabupaten Manggarai Barat.....	53
BAB VPENUTUP.....	56
5.1 Kesimpulan	56
5.2 Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kunjungan Pasien Puskesmas Golowelu Tahun 2021	1
Tabel 1.2 Tenaga Medis Puskesmas Golowelu	2
Tabel 1.3 Fasilitas Puskesmas Golowelu.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3.1 Skala Pengukuran.....	26
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	27
Tabel 4.1 Penggunaan dan Pengembalian kuesioner.....	36
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas dan Uji reabilitas.....	40
Tabel 4.6 Uji Normalitas	42
Tabel 4.7 Uji Multikolinieritas	43
Tabel 4.8 Uji Heteroskedastisitas	44
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Golowelu Kecamatan Kuwus Kabupaten Manggarai Barat.....	45
Tabel 4.10 Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Golowelu Kecamatan Kuwus Kabupaten Manggarai Barat.....	46
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kompetensi Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Golowelu Kecamatan Kuwus Kabupaten Manggarai Barat.....	47

Tabel 4.12 Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Kompetensi tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Golowelu Kecamatan Kuwus Kabupaten Manggarai Barat.....	48
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Berganda Pengaruh Kelengkapan Fasilitas Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Golowelu Kecamatan Kuwus Kabupaten Manggarai Barat.....	49
Tabel 4.13 Hasil Koefisien Determinan Kelengkapan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Golowelu Kecamatan Kuwus Kabupaten Manggarai Barat.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pusesmas Golowelu	35
Diagram 4.2 Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
Diagram 4.3 Data Responden Berdasarkan Usia	39
Diagram 4.4 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40