

**PENGARUH KELENGKAPAN FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN,  
DAN KOMPETENSI TENAGA MEDIS TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
PUSKESMAS KOELODA KECAMATAN GOLEWA  
KABUPATEN NGADA**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



**OLEH**

**FRANSISKA MOI TEE**

**NIM: 2016410165**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS FLORES**

**ENDE**

**2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : FRANSISKA MOI TEE  
Nim : 2016410165  
Judul : PENGARUH KELENGKAPAN FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN, DAN KOMPETENSI TENAGA MEDIS TERHADAP KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS KOELODA KECAMATAN GOLEWA KABUPATEN NGADA

Ende, 07 Januari 2021

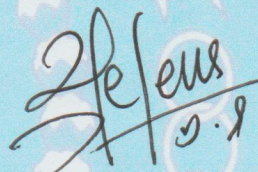
Telah Dujikan Di Depan Tim Penguji Skripsi

Pembimbing, I



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

Pembimbing, II



Maria Helena C. 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 diterima dan disahkan oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores untuk dipertahankan guna memperoleh gelar sarjana manajemen pada:

Hari : Kamis  
Tanggal : 07 Januari 2021

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen



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

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

Tim Penguji,

- |    |  |         |
|----|--|---------|
| 01 | <u>Gabriel Tanusi, SE., M.Si</u><br>NIDN: 08 2706 7101             | 01..... |
| 02 | <u>Yulius Laga, SE., M.Ec., Dev</u><br>NIDN: 08 0507 8703          | 02..... |
| 03 | <u>Lambertus Langga, SE., M.Sc</u><br>NIDN: 08 2507 7101           | 03..... |
| 04 | <u>Maria Helena C. Dua Mea, S.S., MM</u><br>NIDN: 08 3110 8301     | 04..... |
| 05 | <u>Dr. Rafael Octavianus Byre, SE., M.Sc</u><br>NIDN: 08 2609 7401 | 05..... |





**UNIVERSITAS FLORES**  
**FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS**

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul **“PENGARUH KELENGKAPAN FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN, DAN KOMPETENSI TENAGA MEDIS TERHADAP KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS KOELODA KECAMATAN GOLEWA KABUPATEN NGADA”** dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 07 Januari 2021 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. Bila 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, 07 Januari 2021  
Yang Memberi Pernyataan

**FRANSISKA MOI TEE**  
**NIM: 2016410165**

## **MOTTO**

**"TAK SELAMANYA LANGIT ITU KELAM  
SUATU SAAT AKAN CERAH JUGA  
HIDUPLAH DENGAN SEJUTA HARAPAN  
HABIS GELAP AKAN TERBIT TERANG"**

**By ANSI MOI**

## PERSEMBAHAN

Peneliti mengucapkan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan kurnia-Nya, sehingga peneliti berkesempatan untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Pengaruh Kelengkapan Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Koeloda Kecamatan Golewa Kabupaten Ngada” skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen diFakultas Ekonomi Universitas Flores.

Dengan segala kerendahan hati , saya persembahkan skripsi ini kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa hadir menyertai dan menuntun peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini menuju keberhasilan.
2. Yang tercinta Bapak Yohanes Watu, Mama Ester Les yang telah membesarkan , Membiayai, memotivasi serta mengiringi langkahku dengan doa dan pengorbanan sehingga sampai pada tahap kesuksesan ini .
3. Yang tersayang kakakRince Bhoki,kakak Krispin Loga, kakak Kons Ngaji dan kakak Hana Doe yang setia menanti kesuksesanku. Terima kasih atas bantuan serta penyemangat buat saya dalam menjalani masa perkuliaan ini.
4. Sahabat- sahabat seangkatan , terutama Lusya Lein, Yenti Ina , Novi Mame, Titin Benga serta semua sahabat yang belum disebutkan namanya satu persatu, yang selalu setia memberi semangat serta memotivasi hingga selesainya skripsi ini.

5. Teman-teman dan adik-adik kosthku yang tersayang , Ivoni yoongi,Shey Taeyuna, Melan, Diana, Ian, Sarce, Hilda,Ica,Gina,Atika,Yovin, Achi, Nilda, Restin, Alsin, dan Vilka yang selalu menemani dalam menjalani masa pembuatan skripsi ini.
6. Semua orang yang sudah berkontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung dalam membantu menyelesaikan skripsi saya ini dengan caranya masing- masing , yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Saya ucapkan terima kasih yang sebesar- besarnya , mohon maaf jika ada salah kata baik disengaja atau tidak . sukses untuk kalian semua dilancarkan segala urusannya. Semoga kita selalu berada dalam lindungan yang Maha Kuasa.

## KATA PENGANTAR

Peneliti mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Esa karna atas berkat , rahmat, dan kasih-Nya yang berlimpah , sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Pembuatan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Flores.

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

1. Ketua Yayasan Perguruan Tinggi Universitas Flores
2. Rektor dan Wakil Rektor Universitas Flores yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Universitas Flores.
3. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Flores
4. Ketua dan Sekretaris Program Study Manajemen.
5. Bapak Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc. selaku pembimbing I dan Ibu Maria Heena. C. Dua Mea,SS.,MM selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing , memotivasi dan mendorong penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Bapak Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang sudah membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.



7. Kepala Puskesmas Koeloda dan para Tenaga Medis , yang telah membantu dan mendorong penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Teman-teman Mahasiswa/Mahasiswi Program Study Manajemen yang telah bekerja sama dengan penulis selama mengikuti pendidikan di Universitas Flores.
9. Almamaterku Tercinta Universitas Flores.

Peneliti menyadari bahwa pembuatan tugas akhir ini jauh dari sempurna , oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun, sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Peneliti berharap tugas akhir ini akan bermanfaat bagi semua pihak yang membaca

Ende, Januari 2021

Peneliti

## ABSTRAK

Fransiska Moi Tee, Fakultas Ekonomi, Program Sarjana. **Pengaruh kelengkapan fasilitas, kualitas pelayanan dan kompetensi tenaga medis terhadap kepuasan pasien puskesmas Koeloda kecamatan Golewa kabupaten Ngada.** Pembimbing I: Rafael Octavianus Byre Pembimbing 2 : Maria Helena Carolinda Dua Mea

---

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Untuk mengetahui pengaruh kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan pasien puskesmas Koeloda. (2) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien puskesmas Koeloda. (3) Untuk mengetahui pengaruh kompetensi tenaga medis terhadap kepuasan pasien puskesmas Koeloda. Penelitian ini termasuk penelitian kausalitas dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien puskesmas koeloda berjumlah 50 orang. Data dikumpulkan dengan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Regresi linier berganda digunakan untuk uji hipotesis penelitian ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) kelengkapan fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien puskesmas Koeloda kecamatan Golewa Kabupaten Ngada dengan nilai beta ( $\beta$ ) sebesar 0,379 (2) kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien puskesmas Koeloda kecamatan Golewa kabupaten Ngada dengan nilai beta ( $\beta$ ) sebesar 0,461 (3) kompetensi tenaga medis memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien puskesmas Koeloda kecamatan Golewa kabupaten Ngada dengan nilai beta ( $\beta$ ) sebesar 0,887.

**Kata kunci: Kelengkapan Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kompetensi tenaga Medis, Kepuasan Pasien**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Pengertian Jasa.....	7
2.1.2 Kelengkapan Fasilitas .....	9
2.1.3 Kualitas Pelayanan .....	10



2.1.4	Kompetensi Tenaga Medis.....	16
2.1.5	Kepuasan Konsumen.....	17
2.1.6	Mengukur Kepuasan Konsumen .....	18
2.2	Penelitian Terdahulu .....	20
2.3	Kerangka Pemikiran.....	22
2.4	Hipotesis .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>26</b>
3.1.	Desain Penelitian .....	26
3.2.	Populasi .....	26
3.3.	Sampel .....	26
3.4.	Definisi Operasional Variabel .....	27
3.5.	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.4.1	Sumber Data .....	28
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data .....	29
3.4.3	Instrumen Penelitian .....	29
3.6.	Pengukuran Instrumen Penelitian.....	30
3.6.1	Uji Validitas .....	30
3.6.2	Uji Realibilitas .....	31
3.6.3	Uji Asumsi Klasik .....	31
3.6.4	Uji Hipotesis.....	32
3.7.	Alat Analisis Data .....	33
3.6.1	Regresi Linier Berganda .....	33

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Gambaran Umum Puskesmas Koeloda.....	35
4.1.1. Data Geografis .....	35
4.1.2. Visi dan Misi .....	35
4.1.3. Deskripsi Responden.....	36
4.2. Uji Instrument Penelitian.....	38
4.2.1. Uji Validitas.....	39
4.2.2. Ujian Reliabilitas .....	40
4.2.3. Uji Asumsi Klasik .....	42
4.3. Uji Hipotesis .....	44
4.3.1. Hipotesis Pertama .....	34
4.3.2. Hipotesis Kedua.....	45
4.3.3. Hipotesis Ketiga .....	47
4.4. Pembahasan dan Hasil Penelitian .....	48
4.4.1. Pengaruh Kelengkapan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Koeloda Kabupaten Ngada .....	48
4.3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Koeloda Kecamatan Golewa Kabupaten Ngada .....	49
4.3.2. Pengaruh Kompetensi Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Koeloda Kecamatan Golewa Kabupaten Ngada.....	50

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>52</b>
5.1. Kesimpulan.....	52
5.2. Saran .....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Kunjungan Pasien Puskesmas Koeloda Tahun 2019.....	2
Tabel 1.2 Tenaga Medis Puskesmas Koeloda .....	3
Tabel 1.3 Fasilitas Medis Puskesmas Koeloda.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....	27
Tabel 3.2 Skala Pengukuran.....	30
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	36
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 4.3 Tabel Uji Validitas dan Realibilitas.....	38
Tabel 4.6. Uji Normalitas Data.....	42
Tabel 4.4 Hasil Uji Linieritas .....	43
Tabel 4.5 Uji Heterokedastisitas .....	43
Tabel 4.7 Hasil Uji Autokorelasi Dengan Test Durbin-Watson.....	44
Tabel 4.8. Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kelengkapan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien .....	45
Tabel 4.9. Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	46
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kompetensi Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien .....	47

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual .....	25
Diagram 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
Diagram 4.2. Respponden Berdasarkan Usia.....	38