

**ANALISIS PENGARUH TINGKAT KUALITAS PELAYANAN JASA
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS RUNUS
DESA LANGGASAI KECAMATAN ELAR SELATAN
KABUPATEN MANGGARAI TIMUR**

SKRIPSI

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



OLEH

**TRESIA TEA
2015410453**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS FLORES

ENDE

2021

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : TRESIA TEA
Nim : 2015410453
**Judul : ANALISIS PENGARUH TINGKAT KUALITAS PELAYANAN
JASA TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS
RUNUS DESA LANGGA SAI KECAMATAN ELAR
SELATAN KABUPATEN MANGGARAI TIMUR**

Ende, 24 Juni 2021



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 : 24 Juni 2021

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi

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

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen

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

Tim Penguji:

- | | | | |
|----|---|----|---|
| 01 | : <u>Dr. Hyronimus Se, SE.,MM</u>
NIDN : 0829097501 | 1. |  |
| 02 | : <u>Yulius Laga, SE.,M.Ec.,Dev</u>
NIDN. 0805078703 | 2. |  |
| 03 | : <u>Santy Permata Sari, S.AB.,MM</u>
NIDN. 0829069001 | 3. |  |
| 04 | : <u>Gabriel Tanusi, SE.,M.Si</u>
NIDN.0827067101 | 4. |  |
| 05 | : <u>Lambertus Langga, SE.,M.Sc</u>
NIPY. 19802000175 | 5. |  |



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul: “Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Runus Desa Langga Sai Kecamatan Elar Selatan Kabupaten Manggarai Timur”. Dan telah diuji pada tanggal, 11 Agustus 2020 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 mengambil atau meniru dalam bentuk rangkain kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulisan 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 terhadap penulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lainseolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Ende, 11 Agustus 2020
Yang Memberi Pernyataan



Tresia Tea
Nim 2015410453

MOTTO

*“Karena Itu, Saudara-saudaraku Yang Kekasih, Berdirilah Teguh,
Jangan Goyah, Dan Giatlah Dalam Pekerjaan Tuhan! Sebab Kamu
Tahu, Bahwa Dalam Persekutuan Dengan Tuhan Jerih Payahmu
Tidak Sia-sia”*

(“1 KORINTUS 15 : 58”)

PERSEMBAHAN

Dengan hati penuh syukur dan berterima kasih kupersembahkan karya tulis ini untuk:

1. Tuhan Yang Maha Kuasa
2. Kedua orangtuaku tercinta : Bapak Vinsensius Jenang dan Mama Yuliana Ro's. Terimakasih atas segala doa selalu dipanjatkan serta semangat, dukungan, serta cinta dan kasih hingga penulis mencapai sarjana.
3. Yang Tercinta Suamiku : Saferinus Limbon dan Anak Christee Eadred Algrendsya yang selalu memberikan kesejukan serta motivasi.
4. Yang tercinta adik-adikku : Liliosa Suwul, Engel Rekas, Endik Sugar, Apriliany Ndoang, serta Oma Rosalia Ndoangyang selalu setia mendukung serta memberi motivasi.
5. Bapak Lambertus Langga dan Bapak Gabriel Tanusi selaku dosen pembimbing dan bapak/Ibu dosen yang telah memberikan dukungan dan motivasi selama penulisan skripsi dan menempuh pendidikan di Universitas Flores.
6. Sahabat-sahabatku, serta teman – teman : Ade Menthy, Nortyn, Linda, Destin, Yelin, Priska, Sensa, Feny, Novi, Alin, yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Puskesmas Runus yang telah mengijinkan untuk melakukan penelitian.
8. Almamaterku Tercinta Universitas Flores.
9. Agama, Bangsa dan Negara.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Mahakuasa, atas limpahan rahmat dan petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Runus Desa Langga Sai Kecamatan Elar Selatan Kabupaten Manggarai Timur”.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat penulis selesaikan berkat bantuan dan kerelaan hati banyak pihak berupa materi maupun buah pikiran dan saran-saran bersifat konstruktif.

Tiada penghargaan apapun yang dapat penulis berikan selain ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ketua Yayasan Perguruan Tinggi Universitas Flores Bapak Dr. Lorensius D. Gadi Djou, Akt.
2. Rektor dan Para Wakil Rektor Universitas Flores Bapak Dr. Simon Sira Padji, M.A.
3. Dekan Fakultas Ekonomi Ibu Iriany Dewi Soleiman, S.E.,M.Sc dan Para Staf Fakultas Ekonomi atas segala kebijakan, perhatian dan dorongan selama penulis belajar di Universitas Flores.
4. Bapak Lambertus Langga, SE.,M.Sc sebagai Pembimbing 1 dan Bapak Gabriel Tanusi, SE.,M.Si sebagai Pembimbing 2 yang telah membimbing penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Maria Susana Amd.Keb dan para staf pegawai Puskesmas Runus Desa Langga Sai Kecamatan Elar Selatan Kabupaten Manggrai timur, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
6. Rekan-rekan seperjuangan angkatan 2015 Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Flores.
7. Para responden yang telah bersedia memberikan data-data yang penulis butuhkan dalam penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca, penulis terima dengan senang hati demi penyempurnaan tulisan ini. Semoga skripsi ini dapat memenuhi tujuan dan bermanfaat bagi pembaca.

Ende,Februari2021

Penulis

ABSTRAK

TRESIA TEA, Nim : 2015410453.“*Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Runus Desa Langgasai Kecamatan Elar Selatan Kabupaten Manggarai Timur*”. Skripsi : Ende : Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Flores. 2020. Pembimbing I Lambertus Langga. SE.M.Sc, Pembimbing II Gabriel Tanusi, SE.,M.SI Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Flores.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis pengaruh tingkat kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Runus Desa Langgasai Kecamatan Elar Selatan Kabupaten Manggarai Timur. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Sampel dalam penelitian ini terdiri 91 orang yang didapat dengan menggunakan teknik *accidental sampling*.

Dari hasil pengembangan dan pengujian instrumen telah dihasilkan perangkat kuesioner yang baik (memenuhi syarat validitas, reliabilitas). Dari hasil pengujian statistik t untuk variabel bukti langsung, kehandalan dan jaminan memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$, sedangkan variabel daya tanggap dan perhatian memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ nilai signifikansi $> 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel, bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan perhatian berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pada hasil uji F, dengan nilai $F_{hitung} = 10,857 > F_{tabel} = 2,21$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Bukti langsung (X_1), kehandalan (X_2), jaminan (X_3), Daya tanggap (X_4) dan Perhatian (X_5), secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y). Untuk nilai *adjusted R square* 0,354%, ini menunjukkan bahwa persentase Pengaruh tingkat kualitas pelayanan jasa Terhadap Keputusan pasien pada Puskesmas Runus Desa Langgasai Kecamatan Elar Selatan Kabupaten Manggarai Timur sebesar 0,354% . Sedangkan 0,646% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kepuasan Pasien, Bukti Langsung, Kehandalan, Jaminan, Daya Tanggap, Dan Perhatian.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Landasan Teori.....	10
2.1.1. Pengertian MSDM	10
2.1.2. Komponen MSDM	11
2.1.3. Peranan MSDM	12
2.2. Pengertian Jasa dan Karakteristik Jasa.....	13
2.2.1. Pengertian Jasa.....	13
2.2.2. Karakteristik Jasa.....	14
2.3. Kualitas Pelayanan Jasa	15
2.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.3.2. Kepuasan Sebagai Indikator Kualitas Pelayanan.....	17
2.3.2.1. Indikator Kualitas Pelayanan	17
2.3.2.2. Konsep Kualitas Pelayanan Jasa	19
2.3.2.3. Tujuan Pelayanan.....	21
2.3.2.4. Bentuk-bentuk Pelayanan	21
2.3.2.5. Dimensi Kualitas Pelayanan	22
2.3.2.6. Kepuasan Pelanggan dan Konsumen.	22
2.3.2.7. Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan. ...	24
2.4. Penelitian Terdahulu	29
2.5. Kerangka Berpikir.....	30
2.5. Perumusan Hipotesis	31
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.....	34
3.4. Definisi Operasional Variabel.....	35
3.5. Jenis dan Sumber Data.....	37

3.5.1 Jenis Data.....	37
3.5.2 Sumber Data.....	37
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.7 Teknik Analisis Data.....	38
3.7.1 Uji Validitas dan Realibilitas.....	38
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	39
3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	41
3.7.4 Pengujian Hipotesis.....	42
3.7.4.1 Uji Parsial (Uji t).....	42
3.7.4.2 Uji Parsial (Uji f).....	43
3.7.4.3 Uji Determinasi (R^2).....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	44
4.1.1 Sejarah Singkat Puskesmas.....	44
4.1.2 Visi Misi Puskesmas	45
4.1.3 Struktur Organisasi Puskesmas.....	46
4.2 Karakteristik Responden.....	47
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	48
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berobat.....	49
4.3 Uji Instrumen.....	50
4.3.1 Uji Validitas.....	50
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	53
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	56
4.4.1 Hasil Uji Normalitas Data.....	56
4.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	57
4.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	57
4.5 Hasil Pengujian	58
4.5.1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	58
4.6 Hasil Pengujian Hipotesis.....	60
4.6.1 Uji T.....	60
4.6.2 Uji F.....	62
4.6.3 Koefisien Determinasi.....	64
4.7 Pembahasan.....	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..	71
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 Hasil Penelitian Yang Relevan	29
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	35
Tabel 4.2.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	47
Tabel 4.2.2 Karakteristik responden berdasarkan umur.....	48
Tabel 4.2.3 Karakteristik responden berdasarkan lama berobat	49
Tabel 4.3.1 Uji validitas	51
Tabel 4.3.2 Uji reliabilitas.....	53
Tabel 4.4.1 Hasil Uji Normalitas Data.....	56
Tabel 4.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	57
Tabel 4.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	58
Tabel 4.5.1 Hasil Regresi Linear Berganda	59
Tabel 4.6.1 Hasil Pengujian Hipotesis (T)	61
Tabel 4.6.2 Hasil Uji Koefisien Regresi Simultan (F)	63
Tabel 4.6.3 Hasil koefisien determinasi (R^2)	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 4.1.3Struktur Puskesmas Runus DesaLanggaSaiKecamatan Elar Selatan	46
Gambar 4.2.1Diagram lingkaran berdasarkan jenis kelamin.....	48
Gambar 4.2.2Diagram lingkaran berdasarkan umur.....	49
Gambar 4.2.3Diagram lingkaran berdasarkan lama berobat.....	50