

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP

KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS SURISINA KECAMATAN

BAJAWA



Diajukan Oleh :

Mateus O.S Fodju

42118068

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG

2022



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Jl. Jend. Achmad Yani 50 – 52. Telp. (0380) 833395, Fax. 831194

Web Site : <http://www.unwira.ac.id> e-mail : info@unwira.ac.id

Kupang 85225 – Timor - NTT

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Selasa Tanggal 06 Desember 2022** Jam **08.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Mateus O. S. Fodju
Nomor Registrasi : 421 18 068
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAAN MASYARAKAT DI PUSKEMAS SURISINA KECAMATAN BAJAWA KABUPATEN NGADA"

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- | | | |
|----------------------|---|-------------------------------------|
| 1 Ketua | : | Paulus A.K.L.Ratumakin, S.Fil, M.Si |
| 2 Sekretaris | : | Kristianus S.H. Molan, S.Sos, M.AP |
| 3 Penguji Materi I | : | Drs. Frans Nyong, M.Si |
| 4 Penguji Materi II | : | Yohanes K. Ethelbert S.Fil. MPA |
| 5 Penguji Materi III | : | Paulus A.K.L.Ratumakin, S.Fil, M.Si |
| 6 Pembimbing I | : | Paulus A.K.L.Ratumakin, S.Fil, M.Si |
| 7 Pembimbing II | : | Kristianus S.H. Molan, S.Sos, M.AP |

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 80
Penguji II = 85
Penguji III = 85

Lulus dengan Nilai = 82

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Drs. Frans Bapa Tokan, M.A

Kupang, 06 Desember 2022
Ketua Tim Penguji,

Paulus A.K.L.Ratumakin, S.Fil, M.Si

LEMBARAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS SURISINA KECAMATAN
BAJAWA KABUPATEN NGADA**

Diajukan Oleh :

MATEUS OKTAPIANUS SUSU FODJU

42118068

Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Paulus A.K.L. Ratumakin, S.Fil,M.Si

Pembimbing II



Kristianus S.H. Molan, S.Sos,M.AP

Mengesahkan :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Republik Widyadarmas Kupang



Drs. Fesna Dapa Tokan, MA

PERNYATAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mateus O.S Fodju

No. Regis : 42118068

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas : Katolik Widya Mandira Kupang

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS SURISINA KECAMATAN
BAJAWA**

Adalah benar karya sendiri yang di bimbing oleh bapak oleh **Paulus A.K.L Ratumakin, S.Fil, M.Si dan Kristianus S.H. Molan, S.Sos,MPP**

Demikian pernyataan orisinalitas ini dibuat dengan sebenarnya, apabila ditemukan penyimpangan maka saya bersedia dituntut secara hukum.

Kupang, 5 November 2022

Yang membuat pernyataan

~



Mateus O.S Fodju

MOTTO

**‘ Kamu Tidak Harus Menjadi Hebat Untuk Memulai, Tetapi
Kamu Harus Mulai Untuk Menjadi Hebat**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada :

1. Tuhan Yesus pemilik hidup ini yang memelihara memberi hikmat dan akal budi serta memberikan masa depan untuk saya.
2. Orang Tua Damianus Wae Fodju dan Mama Magdalena Dhone dan kedua saudara saya yang selalu mendukung saya dalam pendidikan dan masa depan.
3. Almater terbaik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa atas limpahan Rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Di Puskesmas Surisina ”. Penyusunan Skripsi ini di tujukan untuk memenuhi syarat menempuh ujian sarjana pada Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Dalam Penelitian Skripsi ini penulis banyak memperoleh bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya dan ucapan terimah kasih yang sebesar-besarnya Kepada :

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD sebagai Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
2. Bapak Drs. Marianus Kleden, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
3. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si, selaku ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
4. Bapak Paulus A.K.L. Ratumakin, S.Fil, M.Si selaku pembimbing I, atas segala bantuan kepada penulis, dengann rela dan tulus hati telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis guna terselesaikan penyusunan Skripsi ini.

5. Bapak Kristianus S.H. Molan, S.Sos,MPP selaku pembimbing II, atas segala bantuan kepada penulis, dengan rela dan tulus hati telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis guna terselesaikan penyusunan Skripsi ini.
6. Seluruh pihak Puskesmas Surisina yang telah memberi data awal untuk mendukung penyusunan Skripsi ini
7. Terimakasih untuk kedua Orangtua saya Bapak Damianu Wae Fodju dan Mama Magdalena Dhone yang selalu suport dan membantu dari kecil sampai menjadi mahasiswa sampai pada tahap pengerjaan Skripsi
8. Terimakasih untuk Kakak Maria Yunita Rere Fodju,Constantinus Firminus Bhaga dan Adik Fransiskus Xaverius Fodju yang selalu membantu dan suport dalam pengerjaan Skripsi.
9. Terimakasih untuk saudari saya Yohania Selvia Milo dan sahabat saya Yuliana Reineldis Avilla Bhoki atas bantuan kepada penulis guna terselesaikan skripsi ini.
10. Terimakasih kepada Anak Kos Rote Open
11. Terimakasih untuk teman-teman Ilmu Administrasi Publik Angkatan 2018
12. Seluruh pihak yang memberi bantuan, yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masi memiliki kekurangan, baik dari sisi *content* maupun sistematika. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat konstruktif dari semua pihak sangat diharapkan untuk perbaikan dan penyempurnaan, agar skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi

positif dalam ilmu Administrasi Publik, secara khusus dalam rangka memberikan Pengaruh kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Surisina

Kupang, 5 November 2022

Penulis



Mateus O. S fodju

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Surisina, Kabupaten Ngada. Masalah utama dalam penelitian ini yaitu apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Pada Puskesmas Surisina. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pad Pada Puskesmas Surisina.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan dan penelitian lapangan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang di layani di Puskesmas Surisina sebanyak 38.761 orang sedangkan Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Alat analisis yang digunakan adalah Analisis Deskriptif, *Analisis Korelasi pearson Product Moment*. hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Surisina.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
BERITA ACARA.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Rumusan Masalah	8
1.3.Tujuan Penelitian	9
1.4.Maanfaat Penelitian.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Penelitian terdahulu	11
2.2 Konsep Pelayanan Publik.....	12
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	13

2.2.2 Jenis-jenis Pelayanan Publik	13
2.2.3 Unsur-unsur Pelayanan Publik	14
2.2.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan	16
2.3 Konsep Kualitas Pelayanan Publik	18
2.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	19
2.4 Kepuasan Masyarakat	22
2.5 Kerangka Berpikir.....	27
2.6 Hipotesis Penelitian	29

BAB III Metode Penelitian

3.1 Metode dan Tipe Penelitian.....	30
3.2 Populasi dan Sampel	30
3.2.1 Populasi.....	30
3.2.2 Sampel	30
3.2.3 Responden.....	32
3.3 Operasional Variabel	32
3.4 Validitas dan Reliabilitas instrument.....	35
3.4.1 Uji Validitas	36
3.4.1 Uji Reliabilitas	37
3.5 Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	36
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.5.2 Teknik Pengolahan Data.....	39
3.5 Teknik Analisis Data.....	40
3.5.1 Data Deskriptif	40

3.5.2 Data Korelatif.....	41
---------------------------	----

BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

4.1. Gambaran Lokasi Penelitian.....	43
4.1.1 Deskripsi Puskesmas Surisina.....	43
4.1.2 Tenaga Kesehatan	45
4.1.3 Sarana Kesehatan	47
4.1.4 Struktur Organisasi.....	48
4.2 Layanan kesehatan oleh Puskesmas Surisina	51

BAB V ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Deskriptif Identitas Responden.....	53
5.2 Hasil pengujian Instrumen Penelitian	58
5.2.1 Hasil Uji Validitas	58
5.2.1 Hasil Uji Reabilitas	60
5.3 Analisis Deskriptif	61
5.3.1 Analisis Variabel Kualitas Pelayanan	68
5.3.2 Analisis Variabel Kepuasan Masyarakat	68
5.4 Analisis Korelasi.....	70
5.4.1 Uji Normalitas Data.....	71
5.4.2 Analisis Korelasi	71
5.4.2 Analisis Pengaruh.....	77
5.5 Pembahasan	78
5.5.1 Kualitas Pelayanan di Puskesmas Surisina.....	78

5.5.2 Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Suirisina.....	81
5.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	82
 BAB VI KESIMPULAN	
6.1 Kesimpulan.....	84
6.2 Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penyelenggara Pelayanan Administrasi.....	5
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	32
Tabel 3.2 Skala Likert.....	34
Tabel 3.3 Kriteria Interpretasi Skor	41
Tabel 3.4 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	41
Tabel 4.1 Daftar pegawai menurut tingkat pendidikan.....	46
Tabel 4.2 Sumber Daya sarana kesehatan.....	47
Tabel 5.1 Distribusi Kuesioner dan Pengumpulan Data.....	53
Tabel 5.2 Karakteristik Responden menurut Usia.....	54
Tabel 5.3 Karakteristik responden menurut jenis kelamin.....	55
Tabel 5.4 Karakteristik responden menurut status pendidikan	56
Tabel 5.5 Karakteristik responden menurut jenis pekerjaan	57
Tabel 5.6 Hasil uji validitas Kualitas Pelayanan	59
Tabel 5.7 Hasil uji validitas Kepuasan Masyarakat.....	59
Tabel 5.8 Hasil Pengujian tangible	61
Tabel 5.9 Hasil perhitungan statistik aspek Relibilitas.....	62
Tabel 5.11 Hasil perhitungan statistik Aspek Responsivines	63
Tabel 5.12 Hasil perhitungan statistik aspek Assurance.....	65
Tabel 5.13 Hasil perhitungan statistik aspek Emphaty	66
Tabel 5.14 Hasil perhitungan statistik Kepuasan Masyarakat	68

Tabel 5.15 Uji Normalitas Data.....	70
Tabel 5.16 Tabel Persiapan Korelasi	71
Tabel 5.17 Analisis Korelasi	76
Tabel 5.17 Model Summary	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian	30
Gambar 4.2 Stuktur organisasi Puskesmas Surisina	48

DAFTAR LAMPIRAN

Hasil Uji Validitas	90
Hasil Uji Reabilitas	94
Hasi uji korelasi	95
Hasil Model Summary	96
Dokumentasi.....	97
Surat izin Penelitian	98
Surat Selesai Penelitian	99