

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS YAPSI DISTRIK YAPSI
KABUPATEN JAYAPURA**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Akademik Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Public (S.AP) Pada Program Studi Administrasi Publik Jurusan
Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Cenderawasih*



**Disusun Oleh :
RISMAWATI
2020031014034**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS CENDERAWASIH
JAYAPURA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Yapsi Distrik Yapsi Kabupaten Jayapura

Identitas Penulis :

Nama : Rismawati
NIM : 2020031014034
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Program : Strata Satu (S1)

Disetujui

Pada Tanggal, Juli 2024

Pembimbing I

Pembimbing II



Drs. Beatus Tambaip, MA
NIP : 19610504 199103 1 001



Adrin Watson Gainau, S.Sos., MPA
NIP : 19792207 200801 1 019

Mengetahui:

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik
FISIP Universitas Cenderawasih



Dr. Abner H. Bajari, S.Sos, M.Si
NIP. 19730427 200112 1 001

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Yapsi Distrik Yapsi Kabupaten Jayapura

Identitas Penulis :

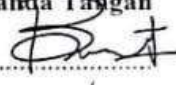
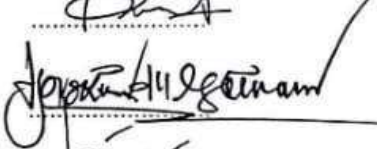
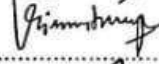
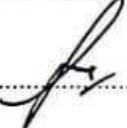
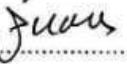
Nama : Rismawati
NIM : 2020031014034
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Program : Strata Satu (S1)

Telah Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi Program Studi Administrasi Publik Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih

Dipertahankan Pada :

Hari/Tanggal : Kamis, Juli 2024
Waktu : 09.00 – Selesai WIT
Tempat : Ruang Dosen Administrasi Publik

Panitia Ujian Skripsi

No.	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	<u>Drs. Beatus Tambaip, MA</u> NIP : 19610504 199103 1 001	Ketua	
2.	Aldrin Watson Gainau, S.Sos., MPA NIP : 19792207 200801 1 019	Sekretaris	
3.	Prof. Dr. Vince Tebay, S.Sos., M.Si NIP : 19680201 199610 2 001	Anggota	
4.	Dr. Dra. Yosephina Ohoiwutun, M.Si. NIP : 19610618 198902 2 001	Anggota	
5.	Dr. Abner H. Bajari, S.Sos., M.Si NIP : 19730427 200112 1 001	Anggota	

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Cenderawasih



Marlina Pasia, S.Sos., M.Hum., Ph.D
NIP : 19680315 199603 2 001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini murni merupakan gagasan dan rumusan saya sendiri. Skripsi ini tidak terdapat karya yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila ditemukan di kemudian hari terdapat penyimpangan dan pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penghentian studi dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jayapura, Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan

Materai Rp
6000,-

RISMAWATI
2020031014034

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Mintalah maka akan diberikan kepadamu, carilah maka kamu akan mendapatkan,
ketoklah maka pintu akan dibukakan bagimu”

(Matius 7:7)

“Pencobaan-pencobaan yang kamu alami ialah pencobaan biasa, yang tidak
melebihi kekuatan manusia. Sebab Allah setia dan karena itu ia tidak akan
membiarkan kamu dicobai melampaui kekuatanmu”

(1 Korintus 10:13)

“Tetapi kamu ini, kuatkanlah hatimu, jangan lemah semangatmu, karena ada upah
bagi usahamu!”

(2 Tawarikh 15:7)

“Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang)

(Amsal 23:18)

“Aku memulai dengan Nama Tuhan Yesus dan dengan penuh keyakinan
mengakhiri dengan kata Amin”

(Markus 5:36)

Persembahan

Dengan ikhlas kupersembahkan karyaku ini kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu menuntun, memberikan kekuatan, hikmat dan pengetahuan kepada penulis, sehingga boleh sampai di tahap ini.
2. Ayahanda Luther Sarira. Yang selama ini senantiasa memberikan doa yang luar biasa dan selalu mencurahkan kasih sayang yang tiada batasnya kepada penulis.
3. Ibunda tercinta Natalia Rasma, yang selama ini sudah berjuang untuk selalu ada dalam suka maupun duka hingga penulis dapat berada di tahap ini, walaupun beliau jauh di kampung halaman, namun doa dan harapan beliau lah yang membuat penulis bisa bertahan sampai pada titik ini. Terimakasih banyak Mama Ku untuk cinta, kasih sayang, dan pengorbanan mu selama ini. I Love You Mom.
4. Saudara-saudara terkasih, Kakak ku Ayu Lestari, Adek ku Herlina Bintang,

dan Flora Silva yang selalu memberikan semangat, serta motivasi dan dukungan kepada penulis.

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Yapsi Distrik Yapsi Kabupaten Jayapura. Rismawati, 2024.

Dosen Pembimbing I : Drs. Beatus Tambaip, MA

Dosen Pembimbing II : Aldrin Watson Gainau, S.Sos., MPA

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah: 1). Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Yapsi Distrik Yapsi Kabupaten Jayapura; 2). Untuk mengetahui nilai pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Yapsi Distrik Yapsi Kabupaten Jayapura. Adapun metode dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan Analisis Regresi Sederhana. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Yapsi sudah tergolong baik, namun untuk hasil kepuasan pasien didapati pasien belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas, adapun dapat kita lihat bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan dimana pada hasil uji statistik *analisis regresi sederhana* didapatkan nilai *sig* yaitu sebesar 0,003 yang dimana jika nilai *sig* lebih kecil dari 0,05 maka kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, artinya terdapat pengaruh yang signifikan. Dan pada hasil uji koefisien determinansi dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien hanya sebesar 17,2%, hal ini menandakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai tingkat hubungan yang sangat lemah terhadap kepuasan pasien.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan pasien

ABSTRACT

The Influence of Health Service Quality on Patient Satisfaction at the Yapsi Community Health Center, Yapsi District, Jayapura Regency. Rismawati, 2024.

Supervisor I: Drs. Beatus Tambaip, MA

Supervisor II: Aldrin Watson Gainau, S.Sos., MPA

The aims of this research are: 1). To determine the effect of health service quality on patient satisfaction at the Yapsi Health Center, Yapsi District, Jayapura Regency; 2). To determine the value of the influence of health service quality on patient satisfaction at the Yapsi Health Center, Yapsi District, Jayapura Regency. The method in this research is using a quantitative research method using a Simple Regression Analysis approach. The results of this research show that the quality of health services at the Yapsi Community Health Center is classified as good, however for patient satisfaction results it was found that patients were not satisfied with the services provided by the staff, as for we can see that there is a significant influence between service quality and satisfaction, where in the results of a simple regression analysis statistical test, we get a sig value of 0.003, where if the sig value is smaller than 0.05 then service quality has an effect on patient satisfaction, meaning there is a significant influence significant. And in the results of the coefficient of determination test, it can be seen that service quality has an influence on patient satisfaction of only 17.2%, this indicates that service quality has a very weak relationship with patient satisfaction.

Keywords: Service quality, patient satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan seizin-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan sebuah skripsi dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Yapsi Distrik Yapsi Kabupaten Jayapura”.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat dari serangkaian langkah dalam menulis tugas akhir yang disusun sebagai salah satu syarat akademis guna memperoleh gelar akademik sebagai Sarjana Administrasi Publik (S. AP) pada Program Studi Administrasi Publik Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan atas bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Oscar O. Wambrau, SE., M.Sc.,Agr, selaku Rektor Universitas Cenderawasih yang telah menerima penulis sebagai mahasiswa.
2. Marlina Flassy, S.Sos.,M.Hum.,Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh Pendidikan di Kampus Fisip Uncen.
3. Henderina Morin, SE, M.PA selaku Ketua Jurusan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Jackson Yumame, S.IP, M.PA (P) selaku Sektretaris Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
5. Dr. Abner H. Bajari, S.Sos.,M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik atas bantuan dan kebijakan bagi penulis selama proses perkuliahan hingga pada tahap penulisan proposal skripsi.

6. Drs. Beatus Tambaip. MA selaku Dosen Wali Di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
7. Drs. Beatus Tambaip. MA Dan Aldrin Watson Gainau, S.Sos., MPA. , selaku Dosen Pembimbing I dan Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penulisan proposal skripsi ini.
8. Dina Cristina Nusi, SKM, selaku Kepala Puskesmas Yapsi yang telah memberikan izin bagi penulis untuk melakukan penelitian dan bantuannya dalam pengumpulan data wawancara.
9. Untuk kedua orang tua yang paling berjasa dalam hidup penulis, Bapak Luther Sarira dan Ibu Natalia Rasma atas pengorbanan, doa, motivasi, semangat serta dukungan moral maupun materi sehingga penulis dapat sampai ke tahap ini.
10. Untuk ketiga saudara penulis, Ayu Lestari, Herlina Bintang, dan Flora Silva yang selalu memberikan semangat, motivasi dan dukungan kepada penulis.
11. Sahabat penulis Yuspina Auri yang selalu memberikan semangat, menemani penulis dan memberi motivasi kepada penulis hingga saat ini.
12. Tidak lupa teman-teman seperjuangan angkatan 2020 (Ema Manurung, Helmalia, Karlana Kandenapa, Sabrina, Meylan, Ana). Kawan seperjuangan yang selalu saling menopang dan menghibur. Terimakasih untuk 4 tahunnya, sampai bertemu di titik sukses masing-masing.
13. Seluruh pihak yang tidak disebutkan satu persatu yang telah membantu dan mendukung kelancaran dalam penyusunan skripsi ini.
14. Dan terakhir, untuk diri sendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tidak pernah memutuskan menyerah sampai saat ini

Penulis pun menyadari bahwa laporan ini tak lepas dari kesalahan dan kekurangan dikarenakan kemampuan penulis juga terbatas. Oleh karena itu penulis membutuhkan masukan dan saran agar lebih baik lagi kedepannya. Penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat serta menambah pengetahuan bagi pembaca. Tuhan Yesus Memberkati

Jayapura, Juli 2024

Rismawati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Kegunaan dan Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Landasan Teori	15
2.2.1 Pelayanan Publik.....	15
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	22
2.2.3 Teori Kepuasan	34
2.2.4 Pelayanan Kesehatan.....	40
2.2.5 Pasien	43
2.2.6 Puskesmas	47
2.3 Kerangka Berpikir Penelitian.....	50
2.3 Hipotesis Penelitian.....	50
2.5 Definisi Variabel.....	51
BAB III METODE PENELITIAN	56
3.1 Jenis Penelitian.....	56
3.2 Lokasi Penelitian.....	56

3.3 Populasi dan sampel.....	56
3.4 Pengukuran Variabel Penelitian.....	59
3.5 Instrument Penelitian	60
3.6 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	63
3.7 Teknik Pengolahan Data	66
3.8 Teknik Analisis Data.....	68
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS	74
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	74
4.1.1 Profil Puskesmas Yapsi.....	74
4.1.2 Visi dan Misi Puskesmas	74
4.1.3 Deskripsi Wilayah Kerja Puskesmas	74
4.2 Penyajian Data Responden.....	80
4.3 Data Hasil Penelitian.....	85
4.3.1 Uji Validitas	85
4.3.2 Uji Reliabilitas	87
4.3.3 Uji Asumsi Klasik (Uji Prasyarat Analisis)	88
4.4 Analisis Data	90
4.4.1 Analisis Kualitatif	90
4.4.2 Analisis Kuantitatif	108
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	112
BAB V PENUTUP	114
5.1 Kesimpulan	115
5.2 Saran.....	116
DAFTAR PUSTAKA	117
LAMPIRAN.....	120

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert	60
Tabel 3.2 Instrument Penelitian	61
Tabel 3.3 Pemberian Skor	67
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Puskesmas Yapsi	79
Tabel 4.2 Daftar Pegawai Puskesmas Yapsi.....	79
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	81
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	82
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	83
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	84
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	85
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien	86
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	87
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien	87
Tabel 4.11 Responden Mengenai Peralatan Medis Di Puskesmas Yapsi	91
Tabel 4.12 Responden Mengenai Kebersihan Di Puskesmas Yapsi.....	92
Tabel 4.13 Responden Mengenai Prosedur Pelayanan Di Puskesmas Yapsi	93
Tabel 4.14 Responden Mengenai Kehandalan Petugas Dalam Melayani Pasien .	94
Tabel 4.15 Responden Mengenai Daya Tanggap Petugas Di Puskesmas Yapsi ...	95
Tabel 4.16 Responden Mengenai Ketepatan Waktu Petugas	96
Tabel 4.17 Responden Mengenai Komunikasi Petugas	98
Tabel 4.18 Responden Mengenai Jaminan Rasa Aman	99
Tabel 4.19 Responden Mengenai Keramahan Dan Kesopanan	100
Table 4.20 Responden Mengenai Kesabaran Dan Ketulusan	101
Tabel 4.21 Responden Mengenai Pelayanan Di Puskesmas Yapsi	102
Tabel 4.22 Responden Mengenai Kebersihan Di Puskesmas Yapsi.....	103
Tabel 4.23 Responden Mengenai Keramahan Petugas	104
Tabel 4.24 Responden Mengenai Kemudahan Petugas Saat Dihubungi	105
Tabel 4.25 Responden Mengenai Kecepatan Pelayanan Di Puskesmas Yapsi....	106
Tabel 4.26 Responden Mengenai Kesesuaian Biaya Di Puskesmas Yapsi	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	50
Gambar 4.2 Wilayah Kerja Puskesmas Yapsi.....	80
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Puskesmas Yapsi	80
Gambar 4.3 Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov	88
Gambar 4.4 Uji Linearitas.....	89
Gambar 4.5 Uji Heterokedastisitas	90
Gambar 4.6 Uji Analisis Regresi Sederhana	109
Gambar 4.7 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	110
Gambar 4.8 Uji T (Parsial).....	111

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Format kuesioner	120
Lampiran 2. Surat Keputusan Dosen Pembimbing	124
Lampiran 3. Surat Permohonan Izin Penelitian	125
Lampiran 4. MoA dari Dekan	126
Lampiran 5. Surat Keterangan Selesai Penelitian	127
Lampiran 6. Tabulasi Data Responden (sampel 50).....	128
Lampiran 7. Tabel Frekuensi.....	129
Lampiran 8. Hasil SPSS Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	131
Lampiran 9. Hasil SPSS Uji Asumsi Klasik	132
Lampiran 10. Uji Hipotesis	133
Lampiran 11. Tabel T	135
Lampiran 12. Tabel F (untuk sig 0,05).....	136
Lampiran 13. Tabel R.....	139
Lampiran 14. Dokumentasi	142