



KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS PADANGSARI SEMARANG
(Studi Tentang Hubungan Antara Kehandalan, Bukti Langsung, Daya Tanggap,
Jaminan dan Empati Dengan Kepuasan Pasien)

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1

Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Dosen Pembimbing

Drs. Ari Subowo M.A

Penyusun

Septiana Shinta Handayani

14020116140052

DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2020

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Septiana Shinta Handayani
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020116140052
3. Tempat / Tanggal Lahir : Semarang, 15 September 1998
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik
5. Alamat : Jl. Tusam Timur No.13 RT.02/RW.01
Pedalangan.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :

Kualitas Pelayanan Puskesmas Padangsari Semarang
(Studi Tentang Hubungan Antara Kehandalan, Bukti Langsung, Daya
Tanggap, Jaminan dan Empati Dengan Kepuasan Pasien)

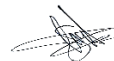
Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggungjawab.

Semarang, 5 Des 2020

Pembuat Pernyataan



Septiana Shinta Handayani

NIM. 14020116140052

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Puskesmas Padangsari Semarang (Studi Tentang Hubungan Antara Kehandalan, Bukti Langsung, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati Dengan Kepuasan Pasien)
Nama Penyusun : Septiana Shinta Handayani
NIM : 14020116140052
Program Studi : Administrasi Publik
Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Sastra I

Semarang, 18 Desember 2020



Dr. Hardi Warsono, MTP
NIP. 19640827.199001.1.001

Wakil Dekan I



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol. Admin
NIP. 1969082219940311003

Dosen Pembimbing :

1. Drs. Ari Subowo M.A



()

Dosen Penguji Skripsi :

1. Dra. Dyah Lituhayu, M.Si



()

2. Yulia Kristanto, S.A.P, M.Si



()

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS. Al-Baqarah : 286, 2)

“The darkness of the night shakes awake my sleeping dreams. But I’m not afraid, I’m

fine”

(BTS)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya dedikasikan kepada seluruh pihak yang berperan dalam penyusunannya. Khususnya untuk:

Kedua orangtua saya, Bapak Catur Kundono dan Ibu Suprianingsih yang selalu mendoakan, memotivasi dan memberi kepercayaan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

Zahra Aulia Ramdhani, Adik yang selalu mendoakan dan memberikan semangat untuk saya.

Ian Lutfi Nur Asyif, Support system yang selalu menemani saya dan memberikan dorongan untuk penelitian ini.

Seluruh teman saya yang selalu menemani dari masa kecil hingga beranjak dewasa.

Kualitas Pelayanan Puskesmas Padangsari Semarang (Studi Tentang Hubungan Antara Keandalan, Bukti Langsung, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati Dengan Kepuasan Pasien)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Padangsari. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner. Instrumen pengumpulan data adalah kuesioner yang terdiri dari 25 item, keabsahan dan keandalan kuesioner dikonfirmasi. Responden yang terlibat sebanyak 100 orang. Dalam penelitian ini menggunakan metode pengukuran kualitas layanan oleh Pasuraman et.al yang terdiri dari 5 dimensi kualitas layanan; keandalan, bukti langsung, daya tanggap, jaminan dan empati.. Untuk analisis data menggunakan korelasi berganda dan statistik deskriptif digunakan melalui aplikasi SPSS 24. Pada masing-masing sub variabel X1, X2, X3, X4 dan X5 terhadap Y dihasilkan X1 memiliki hubungan dengan Y sebesar 0,110. Kemudian X2 0,369. X3 0,304. X4 0,544 dan X5 sebesar 0,452. Kemudian secara bersama-sama kelima variabel X memiliki hubungan sebesar 0,570 signifikansi dengan Y. Pada hasil yang telah dijabarkan diatas tersebut, item yang lebih tinggi hubungan terhadap kepuasan yang dirasakan pasien pada saat berobat di Puskesmas Padangsari terdapat pada sub variabel bukti langsung (X2). Secara umum kualitas pelayanan Puskesmas Padangsari yang diberikan kepada pasien sebagai penerima pelayanan harus terus ditingkatkan, dan perhatian harus diberikan pada setiap elemen termasuk dalam pelayanan yang baik. penderita bisa sembuh dengan cepat, dan abses juga bisa memiliki citra yang baik di masyarakat. Puskesmas juga dapat melakukan evaluasi pelayanan yang secara rutin agar mengetahui mana perlu ditingkatkan diperhatikan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pasien, Puskesmas Padangsari

Quality of Service at the Puskesmas Padangsari Semarang (Studies on the Relationship Between Reliability, Tangibility, Responsiveness, Assurance and Empathy with Patient Satisfaction)

ABSTRACT

This study aimed to determine the relationship between service quality and patient satisfaction at Puskesmas Padangsari. This research used descriptive quantitative method with data collection through distributed questionnaires. The data collection instrument was a questionnaire consisting of 25 items, the validity and reliability of the questionnaire were confirmed. Respondents involved was 100 people. In this research, used the method by Pasuraman of measured service quality which consists of 5 dimensions of service quality; reliability, tangibility, responsiveness, assurance and empathy. data analysis used multiple correlation and descriptive statistics were used SPSS 24. on each of the sub-variables X1, X2, X3, X4 and X5 to Y, the result was X1 had a relationship with Y equal to 0.110. Then X2 0.369. X3 0.304. X4 0.544 and X5 0.452. altogether five sub variables of X had a relationship of 0.570 significance with Y. In the results described above, the item that had a higher relationship to the satisfaction patients at the Puskesmas Padangsari was in the tangibility sub-variable (X2). In general, the service quality of Puskesmas Padangsari provided to patients as service recipients must be continuously improved, and attention must be paid to every element including good service. Patient could recover quickly, and abscesses can also have a good image in society. Puskesmas could also conduct regular service evaluations in order to know which ones need to be improved.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Puskesmas Padangsari.

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Puskesmas Padangsari Semarang (Studi Tentang Hubungan Antara Kehandalan, Bukti Langsung, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati Dengan Kepuasan Pasien)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Sastra 1 Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Pada proses penelitian dan penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan dukungan, bantuan dan motivasi dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada :

1. Allah SWT yang telah melimpahkan banyak rahmatnya kepada penulis.
2. Bapak Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP selaku Dekan FISIP Undip beserta jajarannya.
3. Ibu Dr. Dra. Tri Yuniningsih M.Si selaku Ketua Departemen Administrasi Publik.
4. Ibu Dra. Maesaroh M.Si selaku Kepala Prodi S1 Administrasi Publik.
5. Ibu Thalita Rifda Khaerani, S.A.P selaku dosen wali penulis selama semester 1 hingga 3.
6. Ibu Yuliana Kristanto, S.A.P, M.Si selaku dosen wali penulis selama menjalahi masa perkuliahan dikampus.

7. Bapak Drs. Ari Subowo M.A selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu sabar dan baik dalam membimbing penulis sampai skripsi ini selesai.
8. Dra. Dyah Lituhayu M.Si selaku dosen penguji yang memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh dosen Departemen Administrasi Publik yang sudah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat. Semoga selalu diberi kesehatan dan keberkahan dunia akhirat.
10. Kepala Puskesmas Dr.Julius Tiandra atas segala kebaikan dan keramahannya serta kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian guna keperluan pengambilan data pada penulisan skripsi ini.
11. Kedua Orangtua Penulis, Bapak Catur Kundono dan Ibu Suprianingsih, atas segala doa dan dukungan moral maupun materi yang diberikan pada penulis dari lahir hingga saat ini.
12. Adik penulis Zahra Aulia Ramadhani yang selalu membuat bingung setiap hari.
13. Ian Lutfi Nur Ayif, Support system yang tidak pernah henti mendoakan, menyemangati, serta sabar kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
14. Shabrina Hapsari dan Syfa Safitri Aulia selaku sahabat penulis dari kecil yang selalu memberikan dukungan dan kesabaran dalam menghadapi keluh kesah penulis.
15. Nia Wahyu Pradina selaku sahabat paling berpengaruh dalam segala aspek perkuliahan dan penulisan skripsi ini.
16. Signerica' (Indah Dwi Mawarni dan Shanaz Vindi Setyarini) selaku sahabat

yang selalu menemani di kampus dan cerita di masa perkuliahan.

17. Teman-teman Burjo Holic 4 (Gilang, Erry, Adhi).
18. Bima Bayu Aji dan Rafinda Nur Afifah teman seperbimbingan yang selalu memberikan informasi dan hiburan sewaktu penulisan dari semkon, MPA, hingga Skripsi.
19. Kim Tae Hyung selaku idol favorit penulis yang selalu membuat tersenyum ketika penulis merasa sedih.
20. BTS oppa (Kim Seok Jin, Min Yoon Gi, Kim Namjoon, Jung Ho Seok, Park Ji Min, Kim Tae Hyung, Jeon Jungkook) Selaku penyemangat dan inspirasi penulis.
21. Para rekan kerja di Unit Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Ombudsman Republik Indonesia Mbak Awid, Mbak Shanti, Mbak Ani, Mas Wandu, Mbak Nurul, Mbak Ira, Mbak Kiki, Mbak Dea, Mbak Pepi, Mbak Mianda, Mbak Nadia, dan Pak Hasymi.
22. Karang Taruna Kelurahan Pedalangan dan RT.02 (Devi, Dimas, Tasya, Nana, Regita, dll).
23. Teman KKN Desa Mantingan Jepara (Suta, Radila, Hilman, Lulu, Fajri, Sela, Arina, Celine, Izah, Fafa).

Semarang, 5 Desember 2020

Septiana Shinta Handayani

NIM. 14020116140052

