



**ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS CILACAP TENGAH I**

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan S1
Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun

CINDY YUANITA

14030117140093

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2021



**ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS CILACAP TENGAH I**

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan S1
Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun

CINDY YUANITA

14030117140093

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2021

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Cindy Yuanita
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14030117140093
3. Tempat / Tanggal Lahir : Cilacap, 29 Maret 1999
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik
5. Alamat : Patra Indah Blok C-06, Kabupaten Cilacap

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

Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Cilacap Tengah I

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20%. Apabila di kemudian 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.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 20 September 2021

Dosen Pembimbing 1


Dra. Maesaroh M.si

NIP. 19661222.199303.2.001

Pembuat Pernyataan,


Cindy Yuanita

NIM 14030117140093

Ketua Program Studi


Dra. Maesaroh M.si

NIP. 19661222.199303.2.001

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan
Pasien di Puskesmas Cilacap Tengah I.
Nama Penyusun : Cindy Yuanita
NIM : 14030117140093
Departemen : S1-Administrasi Publik

Semarang, 20 September 2021

Dekan

Wakil Dekan 1



Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP.
NIP. 196408271990011001

Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin.
NIP. 196908221994031003

Dosen Pembimbing:

1. Dra. Maesaroh, M.Si
2. Dr. Budi Puspo Priyadi, M.Hum

(.....)

(.....)

Dosen Penguji:

1. Dra. Maesaroh, M.Si
2. Dr. Budi Puspo Priyadi, M.Hum
3. Dra. Nina Widowati, M.Si

(.....)

(.....)

(.....)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT yang telah memberi kemudahan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

*Skripsi ini merupakan persembahan untuk
Mama, Papa, dan diri sendiri.*

**ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAAN
PASIEN DI PUSKESMAS CILACAP TENGAH I**

Cindy Yuanita

14030117140093

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik,
Universitas Diponegoro

Abstrak

Kesehatan menjadi aspek penting dalam pembangunan negara. Pemerintah dalam mewujudkan pelayanan kesehatan tingkat pertama maka dibentuk Puskesmas. Pasien menginginkan kepuasan yang melalui peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Tahun 2015-2019 terjadi penurunan jumlah pengunjung Puskesmas Cilacap Tengah I. Hal ini disebabkan kurangnya kualitas pelayanan, petugas kurang ramah, dan dokter yang kurang jelas dalam memberi informasi terkait penyakit pasien. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Cilacap Tengah I. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian ini 99 menggunakan teknik *accidental sampling*. Teknik analisis menggunakan uji Kendall b dan uji Kendall W. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kehandalan, daya tanggap, empati, dan bukti fisik memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan, sedangkan jaminan memiliki hubungan positif namun tidak signifikan. Secara simultan kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik memiliki hubungan dengan kepuasan pasien.

Keywords: Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Puskesmas

ANALYZE THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY WITH PATIENT SATISFACTION AT PUSKESMAS CILACAP TENGAH I.

Cindy Yuanita

14030117140093

Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Science,
Universitas Diponegoro

Abstract

Health is an important aspect of the development of the country. The government was realizing the first level of health services then formed the Puskesmas. Patients want satisfaction through improving the quality of health services. In 2015-2019 there was a decrease in the number of visitors to the Puskesmas Cilacap Tengah I. It was due to the lack of service quality, unfriendly staff, and doctors who were not clear in providing information related to patients' illnesses. This study aims to analyze the relationship between service quality and patient satisfaction at Puskesmas Cilacap Tengah I. This study uses a quantitative approach. The sample of this research is 99 using the accidental sampling technique. The analysis technique used the Kendall b test and the Kendall W test. The results showed that reliability, responsiveness, empathy, and the physical evidence had a positive and significant relationship to satisfaction, while assurance had a positive but not significant relationship. Simultaneously reliability, responsiveness, physical assurance, empathy, and evidence have a relationship with patient satisfaction.

Keywords: Service Quality, satisfaction, Puskesmas

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Cilacap Tengah I” dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan Strata 1 di Departemen Administrasi Publik, Universitas Diponegoro.

Pada proses penyusunan dan penyelesaian skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum. selaku Rektor Universitas Diponegoro;
2. Bapak Dr. Drs. Hardi Warsono, M.TP. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro;
3. Ibu Dra. Maesaroh, M.Si selaku Dosen Pembimbing 1 Skripsi yang dengan sabar selalu memberikan ilmunya dan meluangkan waktu berharganya untuk membimbing penulis selama masa perkuliahan sampai penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
4. Pak Dr. Budi Puspo Priyadi, M.Hum selaku Dosen Pembimbing 2 dan dosen wali yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis hingga terselesaikannya skripsi ini;

5. Seluruh Dosen Program Studi S1 Administrasi Publik Universitas Diponegoro yang telah senantiasa mendidik dan membekali ilmu pengetahuan;
6. Segenap civitas akademika Universitas Diponegoro yang telah berjasa dalam setiap langkah penulis menimba ilmu di almamater tercinta;
7. Bapak dan Ibu Pengelola UPTD Puskesmas Cilacap Tengah I yang telah bersedia memberi izin penulis untuk melaksanakan penelitian dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi;
8. Seluruh pasien di Puskesmas Cilacap Tengah I yang bersedia menjadi responden penelitian;
9. Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan, mendoakan penulis;
10. Seluruh teman-teman Jurusan Administrasi Publik angkatan 2017 yang telah berjuang bersama dari awal perkuliahan hingga saat ini;
11. Seluruh pihak yang telah membantu penulis selama penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari kemungkinan adanya kekurangan yang mungkin ditemukan dalam skripsi ini, oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis menerima kritikan dan saran yang sekiranya dapat menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini dapat berguna bagi pembaca atau pihak-pihak yang membutuhkan.

Semarang, 20 September 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
Abstrak.....	v
<i>Abstract</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR BAGAN.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Penelitian Terdahulu.....	8
1.3 Rumusan Masalah.....	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Kegunaan Penelitian.....	12
1.5.1 Kegunaan teoritis.....	12
1.5.2 Kegunaan praktis.....	12
1.6 Kerangka Teori.....	13
1.6.1 Administrasi Publik.....	13
1.6.2 Pergeseran Paradigma Administrasi Publik.....	14
1.6.3 Manajemen Publik.....	18
1.6.4 Kepuasan.....	19
1.6.5 Pelayanan.....	27
1.6.6 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan.....	32
1.7 Hipotesis.....	34
1.8 Definisi Konsep.....	35

1.8.1	Kepuasan (Y)	35
1.8.2	Kualitas Pelayanan (X_1).....	35
1.9	Definisi Operasional	36
1.9.1	Kepuasan Pasien (Y)	36
1.9.2	Kualitas Pelayanan (X_1).....	36
1.10	Metode Penelitian.....	38
1.10.1	Jenis Penelitian.....	38
1.10.2	Populasi dan Sampel Penelitian	38
1.10.3	Jenis dan Sumber Data.....	40
1.10.4	Skala Pengukuran	41
1.10.5	Teknik Pengumpulan Data.....	42
1.10.6	Instrumen Penelitian	43
1.10.7	Teknik Analisis	43
BAB II	GAMBARAN UMUM	49
2.1	Keadaan Umum.....	49
2.1.1	Keadaan Geografis dan Administratif.....	49
2.1.2	Keadaan Penduduk.....	50
2.2	Puskesmas Cilacap Tengah I	53
2.2.1	Profil Puskesmas Cilacap Tengah I Cilacap.....	53
2.2.2	Morbiditas	55
2.2.3	Sejarah Berdiri.....	57
2.2.4	Visi dan Misi	57
2.2.5	Sumber Daya.....	58
2.2.6	Jenis Pelayanan di Puskesmas Cilacap Tengah I	59
2.2.7	Persyaratan Administrasi	60
2.2.8	Jadwal Pelayanan	60
BAB III	ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	61
3.1	Karakteristik Responden	61
3.1.1	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	63
3.1.1.2	Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan	73

3.1.2	Deskripsi Variabel Kepuasan	79
3.1.2.1	Rekapitulasi Variabel Kepuasan	81
3.1.3	Analisis <i>Crosstabs</i>	85
3.2	Analisis Data Penelitian	90
3.2.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Data	90
3.2.3	Analisis Korelasi Parsial	92
3.2.4	Analisis Korelasi Berganda.....	95
3.3	Pembahasan.....	96
3.3.2	Hubungan Keandalan (<i>Reliability</i>) dengan Kepuasan Pasien (Y).....	97
3.3.3	Hubungan Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) dengan Kepuasan Pasien (Y)	98
3.3.4	Hubungan Jaminan (<i>Assurance</i>) dengan Kepuasan Pasien (Y)	99
3.3.5	Hubungan Empati (<i>Emphaty</i>) dengan Kepuasan Pasien (Y)	99
3.3.6	Hubungan Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) dengan Kepuasan Pasien (Y).....	100
3.3.7	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien.	102
BAB IV PENUTUP		103
4.1	Kesimpulan	103
4.2	Saran	103
DAFTAR PUSTAKA.....		105
LAMPIRAN.....		107
	Lampiran 1 Surat Izin Penelitian	107
	Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	108
	Lampiran 3 Hasil Rekapitulasi Kuesioner.....	114
	Lampiran 4 Karakteristik Responden.....	121
	Lampiran 6 Uji Korelasi Kendall tau B.....	128
	Lampiran 7 Uji Korelasi Kendall tau W	131
	Lampiran 8 Tabulasi Silang.....	132
	Lampiran 9 Dokumentasi	134

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pengunjung Puskesmas Cilacap Tengah I Tahun 2015-2019.....	5
Tabel 1. 2 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 1. 3 Jumlah Pengunjung Pada Bulan Januari – Desember 2020	40
Tabel 2. 1 Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin dan Sex Ratio Tahun 2015 2019	51
Tabel 2. 2 Persentase Penduduk berdasarkan Umur di Kecamatan Cilacap Tengah Tahun 2019.....	51
Tabel 2. 3 Persentase Penduduk di Kecamatan Cilacap Tengah Usia 5 Tahun Ke Atas Berdasarkan Pendidikan Tertinggi Yang Ditamatkan Tahun 2019.....	52
Tabel 2. 4 Persentase Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian di Kecamatan Cilacap Tengah Tahun 2019	53
Tabel 2. 5 Jumlah Penduduk di 3 Kelurahan yang mencakup Wilayah Puskesmas Cilacap Tengah I.....	55
Tabel 2. 6 Persentase 10 besar Penyakit pada Puskesmas Cilacap Tengah I Tahun 2020	56
Tabel 2. 7 Jumlah Pegawai Puskesmas Cilacap Tengah I 2020.....	58
Tabel 3. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 3. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	61
Tabel 3. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
Tabel 3. 4 Memberikan pelayanan kepada pasien sesuai waktu yang telah disepakati	63
Tabel 3. 5 Ketepatan petugas Puskesmas Cilacap Tengah I dalam memberikan pelayanan sesuai keinginan pasien	64
Tabel 3. 6 Alur pelayanan yang mudah	64
Tabel 3. 7 Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien	65
Tabel 3. 8 Penjelasan dokter mengenai penyakit pasien	65
Tabel 3. 9 Petugas dapat menyelesaikan keluhan yang dialami pasien.....	66
Tabel 3. 10 Pasien merasa aman atas tindakan yang dilakukan oleh dokter	67
Tabel 3. 11 Tersedianya dokter yang bertugas sesuai bidang kemampuan medisnya	67
Tabel 3. 12 Petugas ramah dalam memberikan pelayanan kepada pasien	68
Tabel 3. 13 Petugas Puskesmas bersedia mendengarkan keluhan pasien.....	68
Tabel 3. 14 Dokter menyediakan waktu untuk berkonsultasi dengan pasien	69
Tabel 3. 15 Pelayanan dilakukan dengan adil tanpa membeda-bedakan antara pasien satu dengan pasien yang lain.....	69
Tabel 3. 16 Fasilitas di ruang pemeriksaan dokter lengkap	70

Tabel 3. 17 Lokasi di sekitar Puskesmas bersih dan nyaman	70
Tabel 3. 18 Petugas menggunakan pakaian yang rapi, bersih.....	71
Tabel 3. 19 Tata ruang di Puskesmas teratur	71
Tabel 3. 20 Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan.....	74
Tabel 3. 21 Memperoleh jasa kesehatan sama dengan yang ditawarkan.....	79
Tabel 3. 22 Kesiapan untuk merekomendasikan	79
Tabel 3. 23 Memperoleh fasilitas kesehatan sama dengan yang ditawarkan.....	80
Tabel 3. 24 Melakukan Pengobatan di Puskesmas di Puskesmas Cilacap Tengah I apabila sakit.....	80
Tabel 3. 25 Tabel Rekapitulasi Variabel Kepuasan	82
Tabel 3. 26 Keandalan * Kepuasan	85
Tabel 3. 27 Daya Tanggap * Kepuasan	86
Tabel 3. 28 Jaminan * Kepuasan.....	87
Tabel 3. 29 Empati * Kepuasan.....	88
Tabel 3. 30 Bukti Fisik * Kepuasan.....	89
Tabel 3. 31 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan.....	90
Tabel 3. 32 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan	91
Tabel 3. 33 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kualitas Pelayanan dan Kepuasan	91
Tabel 3. 34 Hasil uji korelasi keandalan dengan kepuasan.....	92
Tabel 3. 35 Hasil uji korelasi daya tanggap dengan kepuasan.....	93
Tabel 3. 36 Hasil uji korelasi jaminan dengan kepuasan.....	93
Tabel 3. 37 Hasil uji korelasi empati dengan kepuasan.....	94
Tabel 3. 38 Hasil uji korelasi bukti fisik dengan kepuasan	94
Tabel 3. 39 Hasil Uji Kendall W	95

DAFTAR BAGAN

Bagan 1. 1 Konseptual Model Kualitas Pelayanan.....	22
Bagan 1. 2 Customer Satisfaction Model Zeithaml dan Bitner (Indrasari, 2019: 83).24	
Bagan 1. 3 Kerangka Berfikir	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pertumbuhan Puskesmas di Indonesia Tahun 2015-2019	3
Gambar 1. 2 Jumlah Puskesmas di Jawa Tengah Tahun 2014-2018.....	4
Gambar 1. 3 Pasien Mengantre untuk Mendapatkan Surat Keterangan Sehat di RTGD	7
Gambar 1. 4 Jumlah Pasien tidak sebanding dengan Kursi yang Tersedia	7