

**ANALISA PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
(Studi pada UPTD. Kesehatan Kecamatan Sananwetan Kota Blitar)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat  
Dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1)**



**Disusun oleh:**

**Nama : Eva Lusiana  
Nim : 08211024  
Pembimbing : Dra. Sunarsasi., MM**

**JURUSAN MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA  
BLITAR  
2012**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini dosen pembimbing dari:

Nama : Eva Lusiana  
Nim : 08211024  
Jurusan : Manajemen  
Program studi : Manajemen  
Judul skripsi :

### **ANALISA PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN ( Studi Pada UPTD Kesehatan Kecamatan Sananwetan Kota Blitar )**

Deangan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak tanggal 12 Febuari 2012 sampai dengan 25 Juni 2012 dan memberikan persetujuan atas skripsi ini untuk diuji di depan dewan penguji skripsi.

Demikian persetujuan ini saya berikan sebagai syarat untuk mengikuti Ujian Komprehensif bagi mahasiswa yang tersebut diatas.

Blitar, 25 Juni 2012  
Pembimbing



( Dra. Sunarsasi., MM)

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini,

Nama : Eva Lusiana

NIM : 08211024

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi:

**ANALISA PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN (Studi Pada UPTD Kesehatan Kecamatan Sananwetan Kota Blitar)**

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya.

Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertip di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan

Blitar, 25 Juni 2012

F  
METERAI  
TEMPEL  
PAJAK PENGALAMAN NEGARA  
T.C.A.  
46E73ABF102981362  
ENJAL BIRU BAYU  
6000 (EJF)  
(EVA LUSIANA)



**PEMERINTAH KOTA BLITAR**  
**DINAS KESEHATAN DAERAH**  
**UPTD KESEHATAN KECAMATAN SANANWETAN**

Jl. Jawa No. 07 Telp. (0342) 801581  
BLITAR 66131

: 445/240/410.109.06/2012

Blitar, 04 Mei 2012

: Izin Penelitian

Kepada Yth.  
Kepala LPPM  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara  
Jl. Mastrip 59 Blitar  
Di

BLITAR

Menindak Lanjuti Surat dari kepala LPPM No. 02/STIEKEN/E.04/11/ 2012 Tanggal 16 Februari  
tentang Permohonan Izin Penelitian atas nama :

a : Eva lusiana  
M. : 08211024  
ram Studi : Manajemen  
ester : VII  
l Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan  
Pasien ( Studi Pada UPTD Kesehatan Kecamatan  
Sananwetan kota Blitar )

wa yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian di wilayah Puskesmas Kecamatan  
anwetan Blitar mulai Tanggal 16 Februari s/d 30 April 2012.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Blitar, 4 Mei 2012

UPTD Puskesmas kec.Sananwetan  
Kota Blitar



DIDIK DJUMIANTO S.KM. M.MKES  
NIP. 19631226 199103 1 004

## ABSTRAKSI

### ANALISA PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN (Studi Pada UPTD Kesehatan Kecamatan Sananwetan Kota Blitar)

EVA LUSIANA-80211024

Kata kunci : Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung

Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan khususnya berdasarkan dimensi kualitas jasa Puskesmas terhadap tingkat kepuasan konsumen.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik survey dan arsip, Metode analisis datanya menggunakan analisis kuantitatif dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji F, koefisien determinasi, uji t.

Berdasarkan Hasil analisis diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 0,051 X1 + 0,112 X2 + 0,007 X3 + 0,096 X4 + 0,683 X5$$

variabel bukti fisik (X1) memiliki koefisien regresi sebesar 0,051 terhadap kepuasan konsumen (Y), variabel kehandalan (X2) memiliki koefisien regresi sebesar 0,112 terhadap kepuasan konsumen (Y), variabel daya tanggap (X3) memiliki koefisien regresi sebesar 0,007 terhadap kepuasan konsumen (Y), variabel jaminan (X4) memiliki koefisien regresi sebesar 0,096 terhadap kepuasan konsumen (Y), variabel kepedulian (X5) memiliki koefisien regresi sebesar 0,683 terhadap kepuasan konsumen (Y), Nilai *Adjusted R square* diperoleh sebesar 0,642. Hal ini berarti bahwa 64,2% kepuasan konsumen (Y) dapat dijelaskan oleh variabel (X1), (X2), (X3), (X4), (X5). Sedangkan 35,8% dapat dijelaskan oleh sebab lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat yang diberikan kami selaku penyusun telah berhasil menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien ( Studi Pada UPTD Kesehatan Kecamatan Sananwetan Kota Blitar )" Laporan ini kami buat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu (S1).

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah mendapatkan banyak bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis

1. Bpk. Drs.H.S.Soetrisno MM., Selaku Ketua STIEKEN Blitar.
2. Bpk. Aris Sunandes SE.,MM., Selaku Ketua Program Studi.
3. Ibu. Sunarsasi SE.,MM., Selaku Dosen Pembimbing Skripsi penulis,  
Terimakasih banyak telah membantu penulis dalam kelancaran pembuatan Skripsi ini dan memberi masukan ilmu yang banyak sekali kepada penulis.
4. Kepada keluarga penulis tercinta ( Bapak, Ibu, Kakak-kakak ku, Ponakan-ponakan ku ) yang selalu memberikan semangat yang luar biasa. Terimakasih banyak atas do'a, kasih sayang dan dukungan yang selama ini diberikan kepada penulis.
5. Segenap Manajemen Puskesmas Sananwetan Kota Blitar yang telah membantu penulis mengumpulkan data di Puskesmas Sananwetan.
6. Pasien Puskesmas Sananwetan yang telah bersedia menjadi responden dan rela menyediakan waktunya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penyusun mohon maaf yang sebesar-besarnya atas segala kesalahan yang pernah dilakukan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dalam pengkajian keilmuan dan mendorong penelitian-penelitian selanjutnya.

Blitar, 30 Juli 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                   |      |
|-----------------------------------|------|
| Halaman Judul .....               | i    |
| Halaman Persetujuan Skripsi ..... | ii   |
| Halaman Pernyataan keaslian ..... | iii  |
| Halaman Pengesahan .....          | iv   |
| Abstraksi .....                   | v    |
| Kata Pengantar .....              | vi   |
| Daftar Isi .....                  | viii |
| Daftar Tabel .....                | xi   |
| Daftar Gambar .....               | xii  |

### BAB I PENDAHULUAN

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| A. Latar Belakang Masalah ..... | 1 |
| B. Permasalahan .....           | 6 |
| C. Rumusan Masalah .....        | 6 |
| D. Tujuan Penelitian .....      | 7 |
| E. Kegunaan Penelitian .....    | 7 |

### BAB II LANDASAN TEORI

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| A. Penelitian Terdahulu .....      | 8  |
| B. Teori Penelitian .....          | 10 |
| 1. Pengertian Pelayanan .....      | 10 |
| 2. Pengertian kualitas .....       | 14 |
| 3. Dimensi kualitas .....          | 19 |
| 4. Mutu Pelayanan .....            | 21 |
| a. Pengertian Mutu Pelayanan ..... | 21 |
| b. Dimensi Mutu .....              | 24 |



|   |    |
|---|----|
| 6. Pengertian Puskesmas .....   | 30 |
| a. Azas Puskesmas .....   | 32 |
| b. Upaya Kesehatan Puskesmas .....  | 33 |
| c. Kegiatan Pokok Puskesmas .....   | 34 |
| d. Pengelolaan Obat Di Puskesmas .....  | 37 |
| 7. Hubungan antara pengaruh kualitas pelayanan dengan tingkat<br>kepuasan pasien Pada puskesmas ..... | 38 |
| C. Hipotesis.....   | 39 |

### **BAB III METODE PENELITIAN**

|  |    |
|--|----|
| A. Devinisi Operasional Variabel .....                   | 40 |
| B. Populasi Penelitian Dan Sampel .....                  | 40 |
| C. Jenis Penelitian .....                                | 41 |
| D. Metode Pengumpulan Data .....                         | 41 |
| E. Teknik Analisa Data .....                             | 42 |
| 1. Uji Realibilitas Dan Validitas .....                  | 42 |
| a. Uji Validitas .....                                   | 42 |
| b. Uji Realibilitas .....                                | 43 |
| 2. Data Asumsi Klasik .....                              | 44 |
| a. Uji Multikolinieritas .....                           | 44 |
| b. Uji Heteroskedastisitas .....                         | 45 |
| c. Uji Normalitas .....                                  | 45 |
| 3. Analisis Regresi Linear Berganda .....                | 46 |
| 4. Uji Koefisien Regresi Linier Berganda ( Uji t ) ..... | 46 |
| 5. Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....                | 47 |
| 6. Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....          | 49 |
| F. Waktu Dan Tempat Penelitian .....                     | 50 |

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

|   |    |
|---|----|
| A. Gambaran umum Obyek Penelitian ..... | 51 |
| 1. Keadaan Geografis .....              | 51 |

|  |    |
|--|----|
| 2. Susunan kepegawean dan Perlengkapan ..... | 53 |
| 3. Perlengkapan .....                        | 54 |
| 4. Visi dan Misi .....                       | 55 |
| 5. Stuktur Organisasi .....                  | 56 |
| B. Hasil Analisa Data .....                  | 58 |
| C. Pembahasan .....                          | 61 |

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

|                      |    |
|----------------------|----|
| A. Kesimpulan .....  | 81 |
| B. Saran .....       | 83 |
| Daftar Pustaka ..... | 85 |
| Lampiran .....       | 88 |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Halaman  |    |
| Tabel 4.1 Distribusi jumlah penduduk gakin dan non gakin ..... | 51 |
| Tabel 4.2 Susunan Kepegawean Puskesmas .....                   | 53 |
| Tabel 4.3 Perlengkapan .....                                   | 54 |
| Tabel 4.4 Sarana Transportasi Puskesmas .....                  | 55 |
| Tabel 4.5 Jumlah Kunjungan Pasien.....                         | 58 |
| Tabel 4.6 Responden berdasarkan jenis kelamin .....            | 58 |
| Tabel 4.7 Responden berdasarkan umur .....                     | 59 |
| Tabel 4.8 Responden berdasarkan pendidikan .....               | 60 |
| Tabel 4.9 Responden berdasarkan Pekerjaan .....                | 61 |
| Tabel 4.10 Hasil Analisa Descriptive Statistics .....          | 62 |
| Tabel 4.11 Hasil Pengujian Validitas .....                     | 64 |
| Tabel 4.12 Hasil Pengujian Reliabilitas .....                  | 65 |
| Tabel 4.13 Pengujian Multikolonieritas .....                   | 67 |
| Tabel 4.14 Analisis Regresi Linier Berganda .....              | 71 |
| Tabel 4.15 Uji t .....   | 73 |
| Tabel 4.16 Uji Simultan (Uji F).....                           | 77 |
| Tabel 4.17 Koefisien Determinasi .....                         | 74 |

## DAFTAR GAMBAR

Halaman

|   |    |
|---|----|
| Gambar 4.1. Struktur Organisasi .....     | 57 |
| Gambar 4.2. Uji Heteroskedastisitas ..... | 68 |
| Gambar 4.3. Uji Normalitas .....          | 1  |