

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KOMPETENSI TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS POHJENTREK KABUPATEN
PASURUAN**

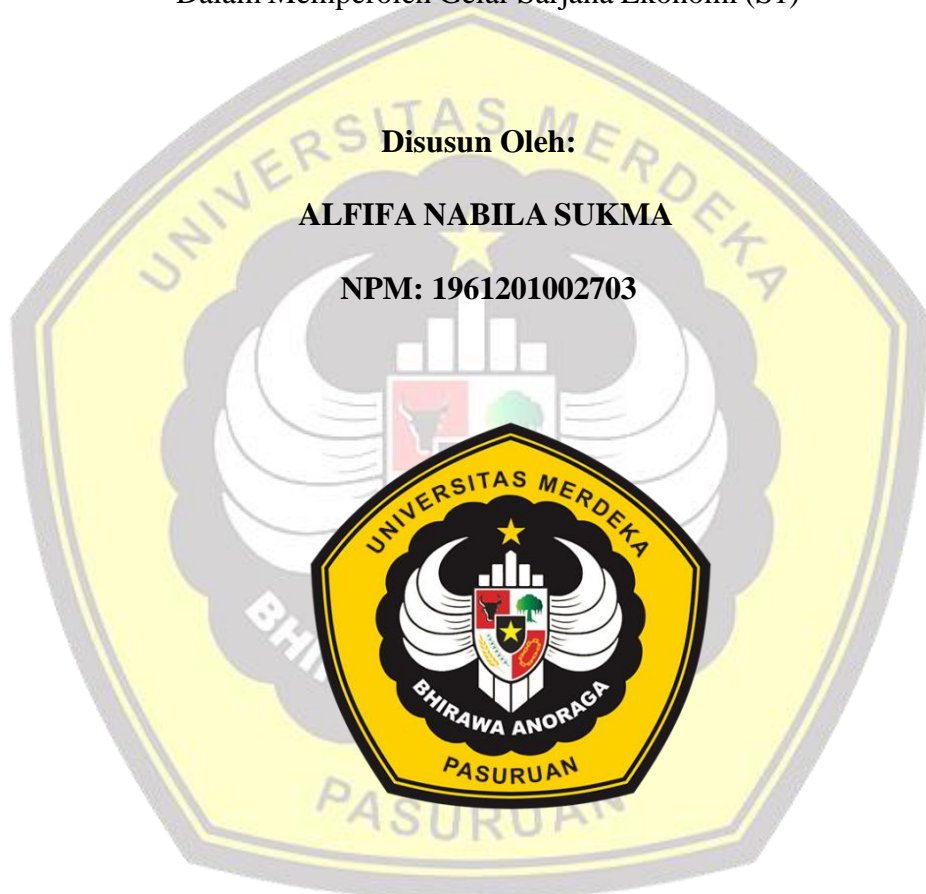
SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S1)

Disusun Oleh:

ALFIFA NABILA SUKMA

NPM: 1961201002703



FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN

TAHUN 2023

HALAMAN PERSETUJUAN DRAFT SKRIPSI

Nama : Alfifa Nabila Sukma

Nomor Pokok Mahasiswa (NPM) : 1961201002703

Universitas : Merdeka Pasuruan

Fakultas : Ekonomi Jurusan : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan
Kompetesi Terhadap Kepuasan Pasien di
Puskesmas Pohjentrek Kabupaten Pasuruan
Pasuruan, 02 Agustus 2023

DISETUJUI DAN DITERIMA

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



(Dra. Sri Hastari, MM.)

(Hari Wahyuni, SE, MM.)

Dekan



Dra. Ratna Pudyaningsih, MM

TANDA PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, pada tanggal 02 Agustus 2023

TIM PENGUJI :

1. Yufenti Oktafiah, SE.,MSA

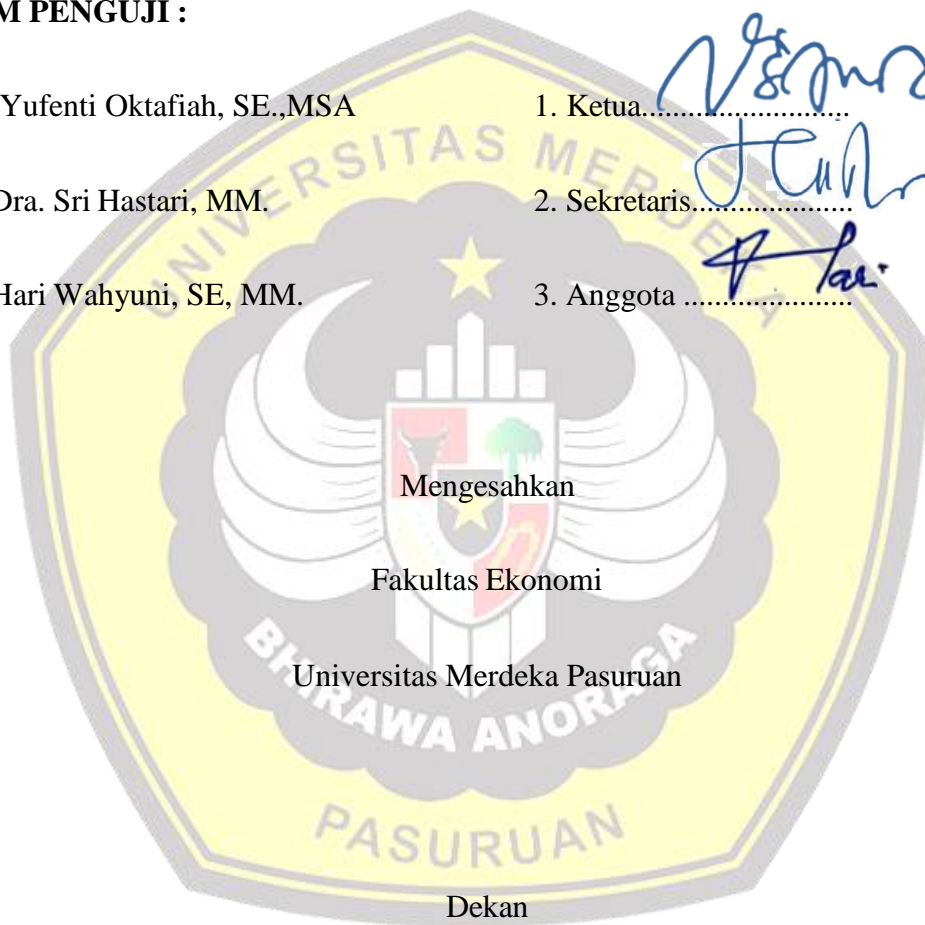
2. Dra. Sri Hastari, MM.

3. Hari Wahyuni, SE, MM.

1. Ketua.....

2. Sekretaris.....

3. Anggota



Dra. Ratna Pudyaningsih, MM

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Alfifa Nabila Sukma

Nomor Pokok Mahasiswa : 19.61201.002703

Universitas : Merdeka Pasuruan

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tempat dan Tanggal Lahir : Pasuruan, 06 Juni 2000

Alamat : Jl. Raya Warungdowo Selatan Rt 04 Rw 08
Kecamatan Pohjentrek Kabupaten Pasuruan Kode
Pos 67171

Nama Orang Tua :

a. Ayah : Sugeng Raharjo

b. Ibu : Sofiyah Ardiana

Riwayat Pendidikan :

SD Negeri Sladi (2006-2012)

SMP Negeri 6 Kota Pasuruan (2012-2015)

SMA Negeri 1 Kejayan (2015-2018)

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

- Nama : Alfifa Nabila Sukma
- Agama : Islam
- Alamat Rumah : Jl. Raya Warungdowo Selatan Rt 04 Rw 08
Kecamatan Pohjentrek Kabupaten Pasuruan Kode
Pos 67171

Dengan ini menyatakan Skripsi yang berjudul :

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kompetensi Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Pohjentrek Kabupaten Pasuruan” adalah hasil karya tulisan saya sendiri bukan hasil plagiat dari Karya Tulis Ilmiah Orang lain baik berupa Artikel : Thesis ataupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang kami tulis adalah hasil Plagiat maka kami bersedia menerima sanksi.

Dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.

Pasuruan,.....

Yang Membuat

Alfifa Nabila Sukma

KATA PENGANTAR

Segala syukur dan puji bagi Tuhan Yang Maha Esa, oleh karena anugerahNya yang melimpah, kemurahan dan kasih setia yang besar akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kompetensi Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Pohjentrek Kabupaten Pasuruan”**.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa adanya bantuan dari pihak skripsi ini tidak dapat tersusun. Oleh karena itu penulis sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Ir. Sulistyawati, M.P Rektor Universitas Merdeka Pasuruan yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di Universitas Merdeka Pasuruan.
2. Ibu Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan yang telah memberikan kesempatan menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi.
3. Ibu Dra. Sri Hastari, MM. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan saran dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Hari Wahyuni, SE.,MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan saran dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap dosen dan staf Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DRAFT SKRIPSI.....	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	iv
DAFTAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
A. Deskripsi Teori	11
1. Kepuasan Pasien.....	11
a. Pengertian Kepuasan.....	11
b. Teori Yang Membahas Kepuasan	12
c. Indikator Kepuasan	13

d. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan	17
2. Kualitas Pelayanan	19
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	19
b. Strategi Layanan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan	24
c. Indikator Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan	27
3. Kompetensi	29
a. Pengertian Kompetensi	29
b. Indikator Kompetensi	32
c. Jenis- Jenis Kompetensi	33
4. Hubungan Antar Variabel	33
B. Penelitian Terdahulu	34
C. Kerangka Konseptual	38
D. Hipotesis	41
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Definisi Operasional Variabel	43
B. Ruang Lingkup Penelitian	45
C. Lokasi Penelitian	46
D. Populasi dan Sampel	46
E. Jenis dan Sumber Data	47
F. Teknik Pengumpulan Data	49
G. Uji Instrumental Penelitian	50
H. Teknik Analisis Data	52
I. Jadwal Penelitian	58

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Gambaran Objek Penelitian	58
B. Uji Instrumental Penelitian	62
C. Teknik Analisis Data.....	65
D. Pembahasan Hasil Penelitian	76
E. Pembahasan	
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Terhadap Kepuasan Pasien.....	87
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien.....	89
3. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kepuasan Pasien.....	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. kesimpulan.....	91
B. Saran	92
Daftar Pustaka	
Lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel 1: Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 2: variabel bebas	43
Tabel 3: variabel terikat.....	45
Tabel 4: Jadwal Penelitian.....	58
Tabel 5 : Demografis	59
Tabel 6 : Ketenagakerjaan	59
Tabel 7 : Sarana dan Prasarana.....	61
Tabel 8 : Hasil Uji Validitas	62
Tabel 9 : Hasil Uji Reabilitas	64
Tabel 10 : Data Klasifikasi Usia.....	65
Tabel 11 : Data Domisili Pasien.....	65
Tabel 12 : Data Status Pendidikan.....	66
Tabel 13 : Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien.....	67
Tabel 14 : Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	69
Tabel 15 : Deskripsi Variabel Kompetensi.....	74
Tabel 16 : Hasil Uji One- Sample Kolmogorof-Smirnov Test One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test	79
Tabel 17 : Hasil Uji Multikolineritas	80
Tabel 18 : Analisis Regresi Linier Berganda.....	82
Tabel 19 : Analisis Koefisien Determinan (R^2).....	84
Tabel 20 : Uji Simultan (Uji F)	85

Tabel 21 : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien86

Tabel 22 : Pengaruh Kompetensi Terhadap Kepuasan Pasien87



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Alur Pelayanan	2
Gambar 2: Kerangka Konseptual	39
Gambar 3 :Logo Puskesmas Pohjetrek	62
Gambar 4 : Hasil Uji Normalitas	77
Gambar 5 : Hasil Uji Histogram	78



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
Lampiran 2 : Tabulasi Data
Lampiran 3 : Deskriptif Statistik
Lampiran 4 : Teknik Analisis
Data Lampiran 5 : Tabel Statistik



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KOMPETESI TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS POHJENTREK KABUPATEN PASURUAN

Alfifa Nabila Sukma¹, Dra. Sri Hastari, MM², Hari Wahyuni³

¹Mahasiswa Universitas Merdeka Pasuruan

^{2,3}Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

E-mail: nabilasukma36@gmail.com¹, sri.hastai@gmail.com²,
yuniprasetya55@gmail.com³

Abstrak

Masalah Kesehatan kini menjadi masalah yang penting bagi masyarakat. Dalam hal Kesehatan Puskesmas merupakan tempat masyarakat mendapatkan Kesehatan terdekat dan paling mudah dijangkau. Hal ini menuntut pihak penyedia jasa pelayanan Kesehatan seperti puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik. Tidak hanya dalam bentuk pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga pelayanan dalam berinteraksi antar petugas dan pasien. Peneliti ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pohjentrek dengan menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan bersedia meluangkan waktunya pada saat penelitian berlangsung yang sesuai dengan karakteristik dengan metode rumus hair et.,al dengan jumlah sampel sebanyak 75 responden. Analisis yang digunakan adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Analisis Deskripsi, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linier Berganda dan Analisis Koefisien Determinan. Hasil 1) Kualitas pelayanan dan kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Pohjentrek. Berdasarkan hasil analisis data memiliki pertanyaan 100% valid pada setiap variabel secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pohjentrek, dimana mendapatkan nilai kontribusi sebesar 54,7% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel diluar penelitian. 2) Kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pohjentrek. Hal yang membuat kualitas pelayanan tidak simultan terdapat pada indikator *responsiveness* (daya tanggap). Dimana pasien lebih banyak memilih jawaban STS, TS dan KS dibandingkan indikator lainnya, dikarenakan kurangnya petugas untuk membantu pada saat pasien sedang bingung 3) Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Pohjentrek. Hal ini dapat diketahui berdasarkan hasil uji t yang mana nilai T_{hitung} yaitu 7,624 dengan nilai sig $0,000 < 0,05$. Pasien merasa lebih puas pelayanan dengan kompetensi dari petugas medis maupun non medis meliputi cara pelayanan yang cepat, efisien dan arahan baik, petugas yang melayani dengan teliti dan sopan.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kompetensi, kepuasan pasien

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KOMPETESI TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS POHJENTREK KABUPATEN
PASURUAN**

Alfifa Nabila Sukma¹ , Dra. Sri Hastari, MM² , Hari Wahyuni³

¹Mahasiswa Universitas Merdeka Pasuruan

^{2,3}Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

E-mail: nabilasukma36@gmail.com¹ , sri.hastai@gmai.com² ,
yuniprasetya55@gmail.com³

Abstract

Health problems are now an important issue for society. In terms of Health, the Community Health Center is the closest place for the community to get Health and the easiest to reach. This requires the health service providers such as health centers to improve the quality of service better. Not only in the form of services that are healing diseases but also services in interaction between staff and patients. This researcher aims to determine the effect of service quality and competence on patient satisfaction at the Pohjentrek Health Center by using the accidental sampling technique, namely anyone who happens to meet the researcher and is willing to spend time during the study according to the characteristics with the hair et.al formula method. with a sample of 75 respondents. The analysis used is the Validity Test, Reliability Test, Description Analysis, Classical Assumption Test, Multiple Linear Regression Analysis and Determinant Coefficient Analysis. Results 1) Service quality and competence have a positive and significant effect on service quality at the PohjenteK Health Center. Based on the results of data analysis, the questions were 100% valid for each variable. Simultaneously, they influenced patient satisfaction at the Pohjentrek Health Center, where a contribution value of 54.7% was obtained, while the rest were influenced by variables outside the study. 2) Service quality had no positive and significant effect on patient satisfaction. at the Pohjentrek Health Center. The thing that makes service quality not simultaneous is the responsiveness indicator. Where patients choose more STS, TS and KS answers compared to other indicators, due to a lack of staff to help when patients are confused. 3) Competence has a positive and significant effect on the quality of service at the Pohjentrek Health Center. This can be seen based on the results of the t test where the Tcount value is 7.624 with a sig value of 0.000 < 0.05. Patients feel more satisfied with services with competence from medical and non-medical personnel including fast, efficient and good directions, officers who serve carefully and politely.

Keywords: service quality, competence, patient satisfaction