

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN DISIPLIN KERJA
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KEDAWUNG
WETAN KECAMATAN GRATI KABUPATEN PASURUAN**
(Studi pada pasien di Unit Organisasi Bersifat Fungsional Pusat Kesehatan Masyarakat
(UOBF) Puskesmas Kedawung Wetan)

SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Disusun oleh :

ARUM WIDIATI

NPM. 2061201002816



UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN

FAKULTAS EKONOMI

2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Arum Widiati
NPM : 2061201002816
Universitas : Merdeka Pasuruan
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kedawung Wetan Kecamatan Grati Kabupaten Pasuruan (Studi pada pasien di Unit Organisasi Bersifat Fungsional Pusat Kesehatan Masyarakat (UOBF) Puskesmas Kedawung Wetan)”

Pasuruan, 02 Juli 2024

DISETUJUI DAN DITERIMA :

Dosen Pembimbing I



Dr. Ir. Bambang Sutikno, MM

Dosen Pembimbing II



Hari Wahyuni, SE., MM

Dekan



Dra. A. Ratna Pudyaningih, MM

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Telah di uji 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 Juli 2024.

TIM PENGUJI

1. Dra. A Ratna Pudyaningasih, MM

1. Ketua



.....

2. Dr. Ir. Bambang Sutikno, MM

2. Sekretaris



.....

3. Hari Wahyuni, SE., MM

3. Anggota



.....

Pengesahkan
Fakultas Ekonomi
Universitas Merdeka Pasuruan
Dekan




Dra. A. Ratna Pudyaningasih, MM

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:


Nama : Arum Widiati
NPM : 2061201002816
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, dan bukan merupakan duplikat ataupun plagiasi (jiplakan) dari hasil penelitian orang lain. Sepengetahuan saya, topik/judul dari Skripsi ini belum pernah ditulis oleh orang lain.

Apabila Skripsi ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau plagiasi (jiplakan) dari hasil penelitian orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang diberikan oleh Tim Penguji.

Demikia surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya.

Pasuruan, 02 Juli 2024



Arum Widiati

RIWAYAT HIDUP PENULIS

Nama : Arum Widiati
Nomor Pokok Mahasiswa : 2061201002816
Universitas : Merdeka Pasuruan
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Tempat, Tanggal Lahir : Pasuruan, 30 Juni 2000
Alamat : Dsn. Semabung RT.001 RW. 005 ds.
Sumberagung, Kecamatan Grati Kabupaten
Pasuruan
Nama Orang Tua
Ayah : Eko Budi Priyowidodo
Ibu : Sri Sugiarti
Riwayat Pendidikan
1. SD Negeri Sumberagung II Grati Kabupaten Pasuruan : 2007 - 2013
2. SMP Negeri 2 Grati Kabupaten Pasuruan : 2013 - 2016
3. SMA Negeri 1 Grati Kabupaten Pasuruan : 2016 - 2019
4. Terdaftar sebagai Mahasiswa/i Angkatan Tahun 2020 Fakultas Ekonomi
Universitas Merdeka Pasuruan.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang merupakan salah satu syarat agar bisa mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Merdeka Pasuruan yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kedawung Wetan Kecamatan Grati Kabupaten Pasuruan (Studi pada pasien di Unit Organisasi Bersifat Fungsional Pusat Kesehatan Masyarakat (UOBF) Puskesmas Kedawung Wetan)”** tepat pada waktunya.

Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materil sehingga tugas akhir skripsi ini dapat terselesaikan. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada :


1. Ibu Dr. Ir. Sulistyawati. M.P selaku Rektor Universitas Merdeka Pasuruan beserta staff dan karyawan/ karyawan.
2. Ibu Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.
3. Bapak Dr. Ir. Bambang Sutikno, MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan dan petunjuk dalam penulisan proposal ini.
4. Ibu Hari Wahyuni, SE., MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan petunjuk dalam penulisan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staff Sekretariat Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.
6. Pimpinan beserta seluruh karyawan Puskesmas Kedawung Wetan Kecamatan Grati Kabupaten Pasuruan atas kesempatan dan bantuan yang diberikan kepada penulis dalam melakukan penelitian dan memperoleh informasi yang diperlukan selama penelitian ini.
7. Seluruh pasien Puskesmas Kedawung Wetan Kecamatan Grati Kabupaten Pasuruan yang terlibat dalam penelitian ini guna memberikan informasi terkait yang butuhkan oleh penulis.

8. Skripsi ini saya persembahkan untuk Ayah saya Eko Budi Priowidodo dan Ibu saya Sri Sugiarti serta Kakak saya Adhimas Priowidodo dan keluarga yang selalu memberikan Do'a, dorongan dan semangat kepada penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
9. Sahabat saya Balqis Andirah yang selalu menjadi sahabat yang selalu ada di setiap waktu penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
10. Terima kasih untuk orang Terkasih Dimas Aminul Hakim sudah memberi support serta dukungan dengan tulus untuk berjuang menyelesaikan skripsi ini hingga tuntas.

Meskipun telah berusaha menyelesaikan skripsi ini sebaik mungkin, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih ada kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Pasuruan, 02 Juli 2024



Arum Widiati

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN DISIPLIN KERJA
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KEDAWUNG
WETAN KECAMATAN GRATI KABUPATEN PASURUAN**

Arum Widiati¹, Bambang Sutikno², Hari Wahyuni³

¹Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Merdeka
Pasuruan

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

Abstrak

Aktivitas pelayanan dalam suatu organisasi atau lembaga Pemerintah akan sangat berperan dalam kelancaran kegiatan organisasi. Pelayanan dalam organisasi khususnya Puskesmas dituntut untuk cepat dan tepat. Hal tersebut merupakan kewajiban yang harus dilakukan. Bagi organisasi pelayanan publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kedawung Wetan Kecamatan Grati Kabupaten Pasuruan. Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif dan kuantitatif dan sumber data berasal dari data primer dan data sekunder. Sampel penelitian ini adalah pasien yang melakukan pemeriksaan di Puskesmas Kedawung Wetan sebanyak 65 responden dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuisioner dan studi pustaka sedangkan analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Dari hasil uji regresi didapatkan hasil $Y = 5,091 + 0,489 X_1 + 0,198 X_2$. Nilai *R Square* menunjukkan nilai sebesar 0,518 atau sama dengan 51,8% ini diartikan sebagai 48,2% dipengaruhi oleh variabel lain seperti tata letak, brand, harga, lokasi atau variabel lain diluar persamaan regresi ini.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Kepuasan Pasien, Regresi Linier Berganda

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
RIWAYAT HIDUP PENULIS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kepuasan Pasien.....	8
1. Pengertian Kepuasan Pasien.....	8
2. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	9
3. Metode Pengukuran Kepuasan Pasien.....	11
4. Dimensi Kepuasan Pasien.....	12
5. Indikator Kepuasan Pasien.....	12
B. Kualitas Pelayanan.....	14
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	15
3. Indikator Kualitas Pelayanan.....	18
C. Disiplin Kerja.....	19

1. Pengertian Disiplin Kerja.....	19
2. Tujuan Disiplin Kerja.....	20
3. Bentuk – Bentuk Disiplin Kerja.....	22
4. Indikator Disiplin Kerja.....	22
D. Hubungan Antar Variabel.....	23
1. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien.....	23
2. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien.....	24
3. Hubungan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien.....	25
E. Penelitian Terdahulu.....	25
F. Kerangka Konseptual.....	31
G. Hipotesis Penelitian.....	32

BAB III METODE PENELITIAN

A. Definisi Operasional Variabel.....	34
B. Ruang Lingkup Penelitian.....	38
C. Lokasi Penelitian.....	39
D. Populasi dan Sampel.....	39
E. Jenis Data.....	40
F. Teknik Pengumpulan Data.....	41
G. Teknik Pengolahan Data.....	42
H. Instrumen Penelitian.....	43
I. Uji Instrumen Penelitian.....	44
J. Analisis Data.....	45
K. Uji Asumsi Klasik.....	46
L. Analisis Regresi Linier Berganda.....	48
M. Koefisien Determinasi.....	49
N. Uji Hipotesis.....	49
O. Jadwal Penelitian.....	51

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

A. Hasil Penelitian.....	53
--------------------------	----

1. Gambaran Umum Puskesmas Kedawung Wetan.....	52
2. Visi dan Misi.....	53
3. Struktur Organisasi.....	55
4. Uji Istrumen Data.....	55
5. Deskriptif Responden.....	57
6. Analisis deskriptif variable.....	61
7. Uji Asumsi Klasik.....	68
8. Analisis Regresi Linier Berganda.....	72
9. Koefisien Determinasi.....	74
10. Uji Hipotesis.....	75
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	78
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien.....	78
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien.....	80
3. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien.....	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	83
B. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 2 Jadwal Penelitian.....	51
Tabel 3 Uji Validitas.....	56
Tabel 4 Uji Reabilitas.....	57
Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	59
Tabel 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Berkunjung.....	61
Tabel 9 Perhitungan Range Jawaban Responden.....	62
Tabel 10 Hasil Kuisisioner Kualitas Pelayanan.....	63
Tabel 11 Hasil Kuisisioner Disiplin Kerja.....	65
Tabel 12 Hasil Kuisisioner Kepuasan Pasien.....	67
Tabel 13 Uji Normalitas.....	69
Tabel 14 Uji Multikolinieritas.....	71
Tabel 15 Analisis Regresi Linier Berganda.....	73
Tabel 16 Koefisien Determinasi.....	75
Tabel 17 Uji F.....	76
Tabel 18 Uji t Kualitas Pelayanan.....	77
Tabel 19 Uji t Disiplin Kerja.....	78

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Konseptual.....	32
Gambar 2 Struktur Organisasi.....	55
Gambar 3 Uji Normalitas.....	70
Gambar 4 Uji Heterokedastisitas.....	72

