

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH PADA  
KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS WAIWERANG, KABUPATEN  
FLORES TIMUR, NUSA TENGGARA TIMUR**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi syarat-syarat mencapai Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi S1 Manajemen pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Setia Budi**



**Oleh :**

**Emanuel Arakian**

**07090138 L**

**UNIVERSITAS SETIA BUDI**

**FAKULTAS EKONOMI**

**SURAKARTA**

**2013**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Pada Kepuasan  
Pasien di Puskesmas Waiwerang, Kabupaten Flores Timur,  
Nusa Tenggara Timur**

Skripsi ini telah disetujui oleh Pembimbing untuk diajukan ke sidang ujian skripsi

pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 05 September 2013

Pembimbing I



Drs. Waluyo Budi Atmoko, MM

NIP. 01.96.027

Pembimbing II



Ari Subagio, S.E., MM

NIP. 19660131 199503 1002

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Ariefah Yulandari, SE., MM

NIP. 01.05.099

LEMBAR PENGESAHAN KELULUSAN

**Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Pada Kepuasan  
Pasien di Puskesmas Waiwerang, Kabupaten Flores Timur, Nusa  
Tenggara Timur**

Skripsi ini telah dipertahankan di depan sidang Ujian skripsi Fakultas Ekonomi  
Universitas Setia Budi Pada :

Hari : Sabtu

Tanggal : 07 September 2013

Penguji I



Drs. Waluyo Budi Atmoko, MM

NIP. 01.96.027

Penguji III



Nang Among Budiadi, SE., M.Si

NIP. NIP.01.05.086

Penguji II



Ari Subagio, SE., MM

NIP. 19660131 199503 1002

Penguji IV



Ariefah Yulandari, SE., MM

NIP.01.05.099

Mengetahui

Program Studi SI Manajemen



Ariefah Yulandari, SE., MM

NIP.01.05.099



Dekan Fakultas Ekonomi

Didik Setyawan, SE., MM., M.Sc

NIP. 01.08.094

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH PADA KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS WAIWERANG, KABUPATEN FLORES TIMUR, NUSA TENGGARA TIMUR.**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran penulis lain, yang saya akui sebagai tulisan saya sendiri, dan atau keseluruhan tulisan yang saya salin atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa menyebutkan penulis dari sumber aslinya. Semua isi dari skripsi ini menjadi tanggung jawab saya sebagai penulis.

Surakarta, September 2013  
Yang membuat pernyataan

  
F59F5ABF597696952  
6000 DJP Emanuel Arakian

## HALAMAN MOTTO

*Berserahlah dalam pengharapan, bersabarlah dalam kesesakan dan bertekunlah dalam doa (ROMA 12 : 12)*

Kita melakukan kebaikan dengan pamrih TUHAN akan mencintai kita masalah yang dibantu berterima kasih atau tidak itu urusan hati manusia, Tancapkan dalam pikiran kita KEBAIKAN akan memunculkan Kebaikan

**“Tuhan adalah gembalaku, takkan  
kekuranganku”  
(masmur 23 ayat 1)**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segenap cinta, ketulusan hati serta rasa terimakasih  
kepersembahkan sebuah karyaku yang sederhana ini  
untuk:

*Tuhan yesus kristus atas perlindungan dan penyertaan NYA*

*Ayah dan Ibu tercinta,*

*Terima kasih atas dukungannya serta kasih sayang dari kalian, dan betapa  
kuingin mempersembahkan sesuatu yang mungkin membuat kalian sedikit merasa  
bangga atas semua perjuangan dan do'a yang telah dilakukan untuk dapat  
membuka jalan yang terang "untuk hidup dan masa depanku".*

*Keluarga-KU :*

*Keluarga besarku terima kasih untuk dukungan dan doanya: ka yanti, eman, lius, jeri,  
letek, Kristin, linda and cylla*

*Teman-teman kontrakan Adonara dan Lembata yang telah memberikan semangat:  
emantho, eingland, rasta, christian, okto, cresp0, ricky, netral, blegar, tono, herman  
dan teman lainnya yang tidak sempat saya sebutkan semua, terima kasih semuanya.*

*Bapak dan Ibu Dosen USB*

*Terima kasih atas Ilmu yang kalian berikan kepada aku, jasa-jasa kalian  
akan ku kenang selalu*

*Alamamaterku, USB*

*Lingkungan yang mendewasakan pola pikirku untuk terus maju dan  
betah di Fakultas Ekonomi Manajemen RS, tanpamu aku  
bukanlah apa-apa, Thanks for ALL*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang menjadi sumber pengharapan dan kekuatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH PADA KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS WAIWERANG, KABUPATEN FLORES TIMUR, NUSA TENGGARA TIMUR**. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat mencapai gelar sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi.

Penelitian dan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Didik Setyawan, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Bapak Drs. Waluyo Budi Atmoko, MM selaku pembimbing I, yang telah memberikan pengarahan, motivasi, bimbingan serta petunjuk kepada penulis dalam menjalankan penelitian skripsi.
3. Bapak Ari Subagio, S.E., MM selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan, bimbingan, dorongan serta petunjuk kepada penulis dalam menjalankan penelitian skripsi.
4. Bapak dr. Januar Raya Gara Ama Mudamakin selaku kepala UPTD Puskesmas Waiwerang yang telah memberikan ijin kepada penulis dalam kegiatan penelitian penyusunan skripsi.
5. Bapak-ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta yang telah memberikan petunjuk hingga selesainya penulisan skripsi ini.

6. Segenap responden yang telah bersedia memberikan jawaban guna kepentingan penelitian ini.
7. Teman-teman kuliah khususnya angkatan 2009 yang telah memberikan bantuan yang berguna bagi penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Maka untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis meminta maaf atas segala kesalahan dalam penulisan dan penyajian. Segala saran dan kritik yang bersifat membangun akan penulis terima dengan rasa syukur dan senang hati.

Surakarta, 16 September 2011

Penulis



## INTISARI

Arakian Emanuel, 2013. *Analisis Kinerja Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien di Puskesmas Waiwerang, Kabupaten Flores Timur, Nusa Tenggara Timur..* Skripsi. Program Studi S1 Manajemen Rumah Sakit. Fakultas Ekonomi, Universitas Setia Budi. Pembimbing I. Drs. Waluyo Budi Atmoko, MM. Pembimbing II. Ari Subagio, S.E., MM.

Umumnya ketidakpuasan konsumen berkaitan dengan sikap dan perilaku petugas, dokter yang kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses masuk rawat, keterlibatan dan kebersihan puskesmas, dan keterlambatan pelayanan dokter dan perawat. Dokter sulit ditemui di lingkungan puskesmas, serta kemudahan mendapatkan informasi dan komunikasi.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji signifikansi pengaruh kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, fasilitas fisik terhadap kualitas pelayanan yang dipersepsikan pada kepuasan konsumen. Penelitian menggunakan metode survey dengan sampel konsumen Puskesmas Waiwerang, sebanyak 118 responden. Skala yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian, yaitu skala likert lima poin. Data dianalisis dengan analisis regresi bertingkat.

Berdasarkan hasil analisis dari kelima variabel diatas, yaitu variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan fasilitas fisik, hanya ada tiga variabel yang signifikan yang dimediasi oleh kualitas pelayanan yang dipersepsikan pada kepuasan konsumen, yaitu variabel daya tanggap, jaminan, dan empati.

**Kata Kunci:** Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kualitas Pelayanan Yang Dipersepsikan, Kepuasan Konsumen.

## **ABSTRACT**

Arakian Emanuel, 2013. Performance Analysis Services in Improving Patient Satisfaction in Clinic Waiwerang, East Flores regency, East Nusa Tenggara. Final Project. S1 Hospital Management Study Program. Faculty of Economics, University of Setia Budi. Supervisor Drs. Waluyo Budi Atmoko, MM. Second supervisor Ari Subagio, S.E., MM.

Generally consumer dissatisfaction related with the attitudes and behavior of workers, less communicative and informative of physicians, duration of admission process, engagement and hygiene clinic, and the doctor and nurse service delay. Doctors are difficult to be found in the clinic, as well as the ease of getting information and communication.

The purpose of this study was to test the significance influence of reliability, responsiveness, assurance, empathy, physical facilities toward perceived service quality to customer satisfaction. Research used survey methods with a sample of clinic Waiwerang consumers, as many as 118 respondents. Measurement scale to the research variables is Likert Scale. Data was analysed with hierarchical regression analysis.

Based on above analysis of five variables, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical facilities variables, there are only three significant variables were mediated by perceived service quality toward customer satisfaction, which are responsiveness, assurance, and empathy variables.

Keywords : Responsive, Assurance, Empathy, The Perceived Service Quality, Customer Service.

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
INTISARI.....	ix
ABSTRACT .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Kontribusi Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
A. Kepuasan .....	6

B. Kualitas Pelayanan .....	16
C. Model Penelitian .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>28</b>
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	28
B. Populasi, Sampel dan Teknik Penyampelan Data.....	28
C. Defenisi Operasional Variabel .....	30
D. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	32
E. Teknik Pengumpula Data .....	33
F. Teknik Analisis Data.....	34
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
A. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	39
B. Analisis Regresi .....	41
C. Pembahasan.....	50
<b>BAB VI PENUTUP.....</b>	<b>54</b>
A. Kesimpulan .....	54
B. Saran .....	54
C. Keterbatasan penelitian.....	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. HASIL UJI VALIDITAS KUISONER .....	39
2. HASIL UJI RELIABILITAS KUISONER.....	40
3. NILAI <i>TOLERANCE</i> DAN <i>VIF</i> .....	41
4. HASIL ANALISIS REGRESI .....	41
5. HASIL ANALISIS REGRESI .....	46

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Model Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Jasa, dan Kejujuran Jasa yang dipersepsikan pada Kepuasan dan Loyalitas Konsumen.....	8
2. Model Kesenjangan dalam Kualitas Pelayanan Parasuraman.....	19
3. Model Penelitian.....	26
4. Model Setelah Hasil Analisis.....	50

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisoner

Lampiran 2 : Tabulasi Data Penelitian

Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas

Lampiran 4 : Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 5 : Hasil Analisis Regresi

Lampiran 6 : Struktur Organisasi Puskesmas Waiwerang

Lampiran 7 : Surat Keterangan Penelitian

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perilaku konsumen adalah kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang dan jasa termasuk di dalamnya proses pengambilan keputusan dan penentuan kegiatan-kegiatan tersebut (Swastha dan Handoko, 1987).

Umumnya ketidakpuasan konsumen berkaitan dengan sikap dan perilaku petugas, dokter yang kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses masuk rawat, keterlibatan dan kebersihan puskesmas, dan keterlambatan pelayanan dokter dan perawat. Dokter sulit ditemui di lingkungan puskesmas, serta kemudahan mendapatkan informasi dan komunikasi. Banyak perusahaan secara sistematis mengukur seberapa baik mereka memperlakukan pelanggan mereka, mengenali faktor-faktor yang membentuk kepuasan (Tjiptono, 2004).

Kotler (2001) menyatakan kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang, yang berasal dari perbandingan terhadap kinerja hasil dan harapannya. Harapan konsumen merupakan perkiraan atau keyakinan konsumen tentang apa yang akan diterimanya bila memberi atau menerima suatu produk barang atau jasa yang akan dijadikan dalam menilai kinerja produk tersebut. Secara umum, tingkat kepuasan pasien tergantung pada mutu atau kualitas jasa yang diterima. Kualitas itu sendiri sering diartikan sebagai ukuran memenuhi harapan pasien.



Puskesmas Waiwerang adalah salah satu Puskesmas pemerintah di kelurahan Waiwerang kecamatan Adonara Timur, kabupaten Flores Timur. Puskesmas Waiwerang secara geografis terletak di wilayah Kelurahan Waiwerang Pusat Kecamatan Adonara Timur Kabupaten Flores Timur. Wilayah kerja Puskesmas Waiwerang meliputi 21 (dua puluh satu) Desa/Kelurahan dengan batas wilayah sebagai berikut: Sebelah Utara : Kec. Adonara Tengah dan Kec. Klubagolit, Sebelah Selatan: Selat Solor, Sebelah Timur : Kec. Ileboleng, Sebelah Barat : Kec. Wotan Ulumado dan Kec. Adonara Tengah. Derajat kesehatan yang optimal bagi pasien dapat dicapai melalui upaya pelayanan kesehatan yang baik oleh pegawai. Oleh sebab itu dituntut kinerja yang tinggi dari pegawai. Kinerja pelayanan pada Puskesmas Waiwerang masih belum sesuai dengan keinginan masyarakat karena masih seringnya terdengar keluhan pasien maupun keluarganya. Hal ini disebabkan masih seringnya pegawai Puskesmas lambat dalam memberikan pelayanan. Pasien sering menunggu lama untuk mendapatkan giliran dilayani oleh pegawai (Profil Puskesmas Waiwerang, 2012).

Wahono (2006) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* mempunyai pengaruh yang signifikan pada kepuasan pasien rawat inap di RSUD Wonogiri. Kurniasari (2006) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangibles* secara bersama-sama berpengaruh signifikan pada kepuasan pasien rawat inap kelas III di RSUD Sragen. Bhima (2008) dalam penelitiannya, menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan jasa yang terdiri dari *reliability*,

*responsiveness, assurance, empathy, tangibles* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen (pasien) rawat inap di RSUD Sukuharjo. Perbedaan yang terdapat dalam penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah objek penelitian ini di ambil pada Puskesmas Waiwerang, karena satu-satunya puskesmas di wilayah kelurahan Waiwerang pusat kecamatan Adonara Timur, Kabupaten Flores Timur dan belum pernah dilakukan penelitian tentang kepuasan pasien.

Bertitik tolak dari pentingnya kepuasan konsumen dalam pelayanan kesehatan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan memilih judul Analisis Faktor–Faktor Yang Berpengaruh Pada Kepuasan Pasien diPuskesmas Waiwerang, Kabupaten Flores Timur, Nusa Tenggara Timur.

## **B. Perumusan Masalah**

Sejalan dengan latar belakang masalah di muka, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Waiwerang, Kecamatan Adonara Timur, Kabupaten Flores Timur, Nusa Tenggara Timur.

Menurut Parasuraman, *et al.* (1985), kualitas pelayanan dibentuk oleh 10 komponen yaitu: *reliability, responsiveness, competence, acces, courtesy, communication, credibility, security, understanding / knowing the customer, tangibles*. Kesepuluh komponen ini kemudian diringkaskan menjadi 5 komponen, yaitu: *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles* (Kotler, 2009).

Oleh karena itu dapat diajukan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan yang dipersepsikan (*Perceived Service Quality*) berpengaruh signifikan dan positif pada kepuasan pasien di Puskesmas Waiwerang?
2. Apakah kehandalan (*reliabilty*) berpengaruh signifikan dan positif pada kualitas pelayanan yang dipersepsikan di Puskesmas Waiwerang?
3. Apakah daya tanggap (*responsivenes*) berpengaruh signifikan dan positif pada kualitas pelayanan yang dipersepsikan di Puskesmas Waiwerang?
4. Apakah jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan dan positif pada kualitas pelayanan yang dipersepsikan di Puskesmas Waiwerang?
5. Apakah empati (*empathy*) berpengaruh signifikan dan positif pada kualitas pelayanan yang dipersepsikan di Puskesmas Waiwerang?
6. Apakah fasilitas fisik (*tangibles*) berpengaruh signifikan dan positif pada kualitas pelayanan yang dipersepsikan di Puskesmas Waiwerang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Menguji signifikansi pengaruh kualitas pelayanan yang dipersepsikan (*Perceived Service Quality*) pada kepuasan pasien di Puskesmas Waiwerang.
2. Menguji signifikansi pengaruh kehandalan (*reliabilty*) pada kualitas pelayanan di Puskesmas Waiwerang.

3. Menguji signifikansi pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) pada kualitas pelayanan di Puskesmas Waiwerang.
4. Menguji signifikansi pengaruh jaminan (*assurance*) pada kualitas pelayanan di Puskesmas Waiwerang.
5. Menguji signifikansi pengaruh empati (*empathy*) pada kualitas pelayanan di Puskesmas Waiwerang.
6. Menguji signifikansi pengaruh fasilitas fisik (*tangibles*) pada kualitas pelayanan di Puskesmas Waiwerang.

#### **D. Kontribusi Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan baik secara teoritis dan praktis.

##### 1. Secara Teori

Penelitian ini diharapkan mampu memperkaya pengetahuan dalam kualitas jasa pelayanan kesehatan, serta mengungkap faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan pasien.

##### 2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah daerah khususnya bagi Puskesmas Waiwerang, berkaitan dengan upaya peningkatan pelayanan kesehatan yang diberikan.