

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP**  
**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS**  
**MALUNDA KABUPATEN MAJENE**



Oleh:

**KHUSNUL HATIMAH H**

Nomor Induk Mahasiswa : 105611113619

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2023

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT**  
**KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS**  
**MALUNDA KABUPATEN MAJENE**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Administrasi Negara (S.AP)

Disusun dan Diajukan oleh :

**KHUSNUL HATIMAH H**

Nomor Induk Mahasiswa : 105611113619

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2023**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Malunda Kabupaten Majene

Nama Mahasiswa : Khusnul Hatimah H

Nomor Induk Mahasiswa : 105611113619

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

**Dr. H. Lukman Hakim, M.Si**

Pembimbing II

**Dr. Abdi., M.Pd**

Mengetahui:

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik

  
**Dr. Hj. Ihvani Malik, S.Sos., M.Si**  
NBM : 730727

Ketua Program Studi

Ilmu Administrasi Negara

  
**Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si**  
NBM : 991742

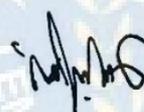
## HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0180/FSP/A.4-II/VIII/45/2023 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Kamis 24 Agustus 2023.

Mengetahui :

Ketua

Sekretaris

  
Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si  
NBM : 730727

  
Andi Lubis Prianto, S.IP., M.Si  
NBM : 992797

Tim Penguji :

1. Dr. H. Lukman Hakim, M.Si (  )
2. Dr. Hj. Ihyani Malik, S. Sos., M.Si (  )
3. Dr. Hj. Sudarmi, M.Si (  )

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Khusnul Hatimah H

Nomor Induk Mahasiwa : 105611113619

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar penulisan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 29 Agustus 2023

Yang Menyatakan,



Khusnul Hatimah H

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. Sang maha segalanya atas seluruh curahan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Malunda Kabupaten Majene”** ini tepat pada waktunya. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang-orang yang penulis hormati dan cintai yang senantiasa membersamai penulis selama penulisan skripsi ini. Terutama kepada keluarga terkasih, orang tua serta saudara-saudariku tercinta yang selalu mendoaa serta memberi semangat dan dukungan moral maupun materil.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, hal itu disadari karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Dalam penyelesaian studi dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dalam kesempatan ini, penulis juga ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Dr. H. Lukman Hakim, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Abdi, M.Pd selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Ibu Dr. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Kedua orang tua Bapak Hajar Abdullah dan Ibu Nurlina Nasir S.Pd, ketiga adik penulis serta segenap keluarga yang senantiasa memberikan semangat dan bantuan, baik moral maupun materil.
5. Paman penulis Muhammad Basar Hadinata yang telah setia dan sabar membimbing dan mengarahkan selama proses penelitian skripsi berlangsung.
6. Kedua sahabat penulis Ayu Mutiara dan Dea Humairah yang telah memotivasi penulis untuk tetap semangat dan pantang menyerah dalam pengerjaan skripsi ini.
7. Kepada semua orang rumah Ecis, Kakak Ila, Imma dan Salsa karena telah banyak membantu serta memberi semangat kepada penulis.
8. Rekan-rekan Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara Angkatan 2019, terutama kepada semua teman kelas IAN D.
9. Kepada teman baik penulis selama berkuliah di Unismuh Makassar, Noor Syahfiriani Ningsih, Trinita Sari, Esse Herianti, Lisnawati, Sri Wahyuni, Andi Asindah Puspa, Sultan Alfadjrin, Azmar Arsyad Dan Ardhyan Tahir.

10. Kepada orang-orang baik yang telah banyak membantu selama proses penelitian hingga proses penyusunan Skripsi ini.

Teriring doa semoga Allah SWT menjadikan bantuan dan kebaikan itu sebagai cahaya penerang di dunia maupun di akhirat kelak. Oleh karena itu demi kesempurnaan penelitian ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun penulis sangat diharapkan. Semoga karya ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Billahi Fii Sabililhaq Fastabiqul Khairat Wassalamu Alaikum  
Warahmatullahi Wabarakatuh

Makassar, 19 Agustus 2023

Penyusun

  
Khusnul Hatimah H

**Khusnul Hatimah H. 2023. *The Influence Of The Quality Of Service On The Level Of Community Satisfaction At The Puskesmas Of Malunda Majene County.* Guided by Lukman Hakim and Abdi**

**ABSTRACT**

*The study was conducted to determine the effect of service quality of the level community satisfaction at the Malunda assembly of the district. The type of research used was quantitative research with a method using a questionnaire filled directly by the respondent as many as 95 samples used which determined the sample of who happened to meet the researcher.*

*The result show that the quality of positive and significant affects public satisfaction by the test result suggesting that it is supported by  $t$  count  $11,288 > t$  table  $0,202$  and a significant value of  $0,000 < 0,05$  obtained data processing through the SPSS 26 application.*

**Keyword :** *Service Quality, Public Satisfaction*



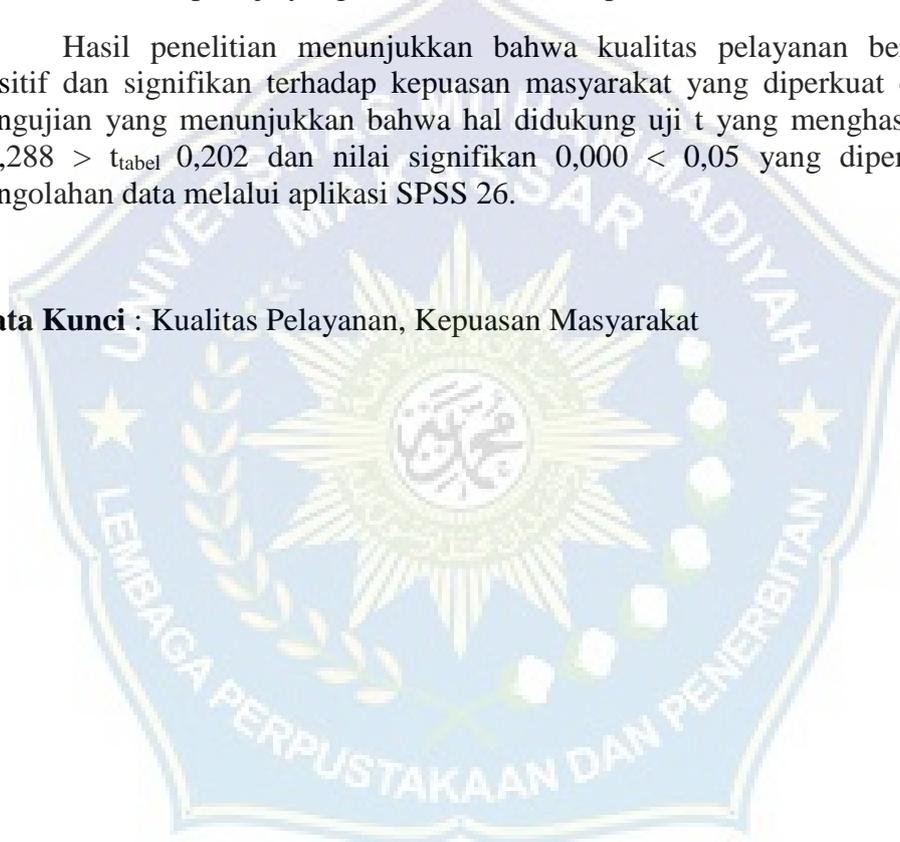
**Khusnul Hatimah H. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Malunda Kabupaten Majene.  
Dibimbing oleh Lukman Hakim dan Abdi**

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di puskesmas malunda kabupaten majene. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode menggunakan kuesioner yang diisi langsung oleh responden. Adapun jumlah sampel yang digunakan sebanyak 95 sampel yang penentuan sampel berdasarkan siapa saja yang kebetulan bertemu peneliti.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang diperkuat oleh hasil pengujian yang menunjukkan bahwa hal didukung uji t yang menghasilkan  $t_{hitung} 11,288 > t_{tabel} 0,202$  dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  yang diperoleh dari pengolahan data melalui aplikasi SPSS 26.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMANA PENERIMAAN TIM .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	8
B. Teori dan Konsep .....	9
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	10
2. Kepuasan Masyarakat .....	16
3. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	19
4. Pasien .....	25
5. Puskesmas .....	25
C. Kerangka Pikir .....	26
D. Hipotesis Penelitian.....	27
E. Definisi Operasional.....	27

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	30
B. jenis Penelitian .....	30
C. Populasi dan Sampel .....	30
D. Teknik Pengumpulan Data .....	32
E. Teknik Pengelolaan dan Analisis Data .....	33
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	36
1. Letak Wilayah Puskesmas Malunda Kabupaten Majene .....	36
2. Visi dan Misi UPTD Puskesmas Malunda .....	37
3. Strategi UPTD Puskesmas Malunda Kabupaten Majene .....	37
4. Jumlah Tenaga Kerja Puskesmas Malunda .....	38
B. Hasil Penelitian .....	39
1. Deskripsi Karakteristik Responden Penelitian .....	39
2. Distribusi Jawaban Responden .....	41
3. Analisis Data .....	47
4. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana .....	50
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>56</b>
A. Kesimpulan .....	56
B. Saran .....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>58</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>61</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>106</b>

## DAFTAR TABEL

Nomor	Teks	Halaman
1.	Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	8
2.	Tabel 3.1 Pilihan Jawaban Responden.....	33
3.	Tabel 4.1 Jumlah Tenaga Kesehatan.....	38
4.	Tabel 4.2 Jumlah Kuesioner.....	39
5.	Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
6.	Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
7.	Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Kualitas Pelayanan.....	42
8.	Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Kepuasan Masyarakat .....	44
9.	Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel .....	46
10.	Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Variabel.....	48
11.	Tabel 4.9 Uji Regresi Sederhana.....	49
12.	Tabel 4.10 Model <i>Summery</i> .....	51



## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Teks	Halaman
1.	Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian.....	27



## DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Teks	Halaman
1.	Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian .....	58
2.	Lampiran 2 : Tabulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan .....	62
3.	Lampiran 3 : Tabulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Masyarakat .....	67
4.	Lampiran 4 : Distribusi Jawaban Responden Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan .....	72
5.	Lampiran 5 : Distribusi Jawaban Responden Kuesioner Variabel Kepuasan Masyarakat.....	77
6.	Lampiran 6 : Output SPSS Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	80
7.	Lampiran 7 : Output SPSS Uji Validitas Kepuasan Masyarakat .....	89
8.	Lampiran 8 : Output SPSS Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan .....	92
9.	Lampiran 9: Output SPSS Uji Reliabilitas Kepuasan Masyarakat .....	92
10.	Lampiran 10 : Output SPSS Uji Regresi Sederhana .....	92
11.	Lampiran 11 : Surat Permohonan Izin Penelitian .....	94
12.	Lampiran 12 : Surat Izin Meneliti Dari Kantor Kesbangpol Dan Linmas.....	95
13.	Lampiran 13 : Surat Izin Meneliti Dari Dinas Ptsp.....	96
14.	Lampiran 14 : Surat Keterangan Selesai Meneliti .....	97
15.	Lampiran 15 : Dokumentasi .....	98
16.	Lampiran 16 : Hasil Turniting.....	100
17.	Lampiran 17 : Daftar Riwayat Hidup.....	106

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) merupakan salah satu pelayanan kesehatan masyarakat yang sangat penting di Indonesia. Puskesmas adalah BLUD (Badan Layanan Umum Daerah) yang bergerak di tingkat Kecamatan, Kelurahan dalam memberikan *Services for goods and is responsible for taking care of health in the community*. Puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh dan merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat dengan peran aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat ditanggung oleh pemerintah dan masyarakat untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada masyarakat itu sendiri.

Untuk mewujudkan Indonesia sehat, Pemerintah mengeluarkan kebijakan tentang Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS Kesehatan. Agar pelayanan kesehatan semakin berkualitas Pemerintah juga mengeluarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang OMBUSMAN Lembaga Negara Pengawas Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005, tentang pedoman penyusunan dan penerapan SPM. Semua kebijakan tersebut mengatur agar pelayanan kepada masyarakat semakin bermutu.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam usaha menciptakan kepuasan pada masyarakat selaku pasien pengguna jasa pelayanan Puskesmas. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga diperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Puskesmas. Kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lainnya dan pada dasarnya tidak berwujud serta menghasilkan kepemilikan suatu proses produksi dan tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik, (Supranto, 2001:227).

Kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas dalam rangka memenuhi keperluan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat itu ditentukan oleh dua faktor. Pertama yaitu faktor Puskesmas yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien. Artinya, selama kualitas pelayanan tersebut memenuhi standar kepuasan pasien, maka tingkat kesesuaian akan tinggi dan puskesmas diperlukan oleh masyarakat. Maksud dari kesesuaian ini adalah adanya kesamaan dalam tujuan, Puskesmas dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan masyarakat menerima pelayanan sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Begitu pula sebaliknya, selama kualitas pelayanan kesehatan tidak memenuhi tingkat kepuasan atau standar masyarakat sebagai pasien, maka tingkat dari kesesuaian akan rendah, mengakibatkan Puskesmas akan ditinggalkan oleh masyarakat.

Dalam penyelenggaraan peningkatan kesehatan Puskesmas diharuskan memiliki sarana dan prasarana yang mendukung segala jenis kegiatan yang

berkaitan dengan pelatihan, pendidikan dan penelitian. Sedangkan dalam upaya kesehatan Puskesmas diperlukan farmasi, alat kesehatan dan pembekalan kesehatan lainnya.

Kualitas pelayanan tidak terlepas dari apa yang menjadi tolak ukur kualitas pelayanan itu sendiri yang sangat diharapkan bias memberikan kepuasan kepada para masyarakat sebagai pasien. Dimensi kualitas yang dimaksud yaitu tampilan fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

Fungsi Puskesmas dalam pelayanan kepada masyarakat dihadapkan pada beberapa tantangan dalam hal sumber daya manusia dan peralatan kesehatan yang semakin canggih, namun harus tetap memberikan pelayanan yang sangat baik. Saat ini masih sangat banyak masyarakat yang memilih berobat ke Puskesmas, terutama yang tinggal di daerah yang masih minim akan saran kesehatan. Hal tersebut mungkin disebabkan oleh (Khusnawati 2010) :

1. Biaya berobat di Puskesmas lebih terjangkau, misalnya karena adanya jamkesmas, jamkesos, jamkesda.
2. Sudah semakin banyak dokter yang ditugaskan di Puskesmas sehingga semakin banyak klinik dalam Puskesmas, sehingga para pasien yang berobat di Puskesmas semakin senang.
3. Lokasi Puskesmas yang dekat dan sangat mudah untuk dijangkau.
4. Pengaruh kebijakan asuransi kesehatan dan kebijakan publik.

Pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten Majene yang berada di Kecamatan Malunda adalah Puskesmas Malunda yang menyediakan berbagai

macam pelayanan dan fasilitas kesehatan, namun pelayanan dan fasilitas yang diberikan belum memberikan hasil yang maksimal atau dengan kata lain belum memuaskan. Menurut Wijono dalam Kadari (2018) ada beberapa hal yang mempengaruhi kepuasan pada pasien yaitu perilaku petugas atau staff yang kurang terutama pada saat pertama kali kunjungan, mutu informasi yang diberikan, prosedur perjanjian, waktu tunggu obat (periksa kesehatan maupun pengambilan obat), fasilitas umum di Puskesmas, serta hasil dan perawatan tetapi yang diterima. Persoalan yang sering dikeluhkan oleh pasien atau masyarakat yang datang untuk berobat atau konsultasi kesehatan maupun keluarga pasien adalah waktu tunggu untuk pemeriksaan yang cukup lama, ruang tunggu yang kurang nyaman, toilet yang kurang bersih, ruang rawat inap yang kurang layak, toilet yang kurang bersih, serta beberapa petugas atau staff Puskesmas yang kurang ramah. Begitu pula dengan ketersediaan obat yang disediakan oleh pihak Puskesmas kurang lengkap, sehingga pihak pasien harus membeli obat dari luar Puskesmas.

Sesuai dengan hasil observasi awal dari peneliti, pasien yang berkunjung ke Puskesmas Malunda Kabupaten Majene setiap harinya adalah 30-60 pasien. Jika dirata-ratakan dari jumlah pasien setiap 1 hari, jumlah pasien yang datang setiap 1 bulan sebanyak 1.350 pasien.

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya yaitu kualitas pelayanan. Kepuasan pasien akan terpenuhi jika apa yang dikehendaki pasien terpenuhi. Tetapi pada kenyataan yang terjadi di Puskesmas Malunda itu kurang memperhatikan aspek-aspek pelayanannya.

Hasil pengamatan peneliti di lapangan terlihat adanya kualitas pelayanan yang masih belum optimal yang diberikan oleh pihak Puskesmas Malunda Kabupaten Majene ini. Hal ini mengakibatkan sikap masyarakat yang kecewa terhadap pelayanan kesehatan ketika datang untuk berobat, contohnya sikap para staff yang kurang ramah dan kurang optimal dalam melayani para pasien yang datang untuk berobat. Dan sudah banyak pasien yang mengeluh akibat kualitas pelayanan yang diberikan di Puskesmas Malunda yang mereka rasa masih sangat kurang memuaskan. Salah satu contoh permasalahan yaitu ketika ada pasien Puskesmas yang meninggal dunia, ketika mereka meminta ambulance untuk menghatarkan mayat pasien tersebut, mereka menunggu hampir 2 jam tetapi pihak Puskesmas tidak memberikan kepastian akan tersedia atau tidaknya ambulance tersebut. Akhirnya pihak keluarga memutuskan untuk menggunakan mobil pribadi untuk membawa mayat tersebut dari Puskesmas.

Sudah sejak lama masyarakat mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Malunda kabupaten Majene yang dirasa sangat jauh dari apa yang diharapkan. Tapi sejauh ini nyatanya belum ada perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan. Padahal tujuan akhir dari pelayanan adalah harus berakhir pada peningkatan kepuasan masyarakat dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang diterima pasien.

Berdasarkan kutipan di atas bisa dipahami bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas merupakan permasalahan yang sangat penting dan saling berhubungan. Akan tetapi, pada kenyataannya kualitas pelayanan yang diberikan

Puskesmas Malunda belum maksimal. Proses pelayanan yang belum maksimal akan berdampak pada ketidakpuasan pasien, sehingga pasien nantinya akan merasa jenuh ketika mendapat perawatan opname atau melakukan kunjungan berobat ke Puskesmas Malunda. Dari pernyataan tersebut akhirnya penulis mengambil topik Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Malunda Kabupaten Majene.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan pada Puskesmas Malunda Kabupaten Majene berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Puskesmas Malunda Kabupaten Majene?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Malunda Kabupaten Majene.

### **D. Manfaat Penelitian**

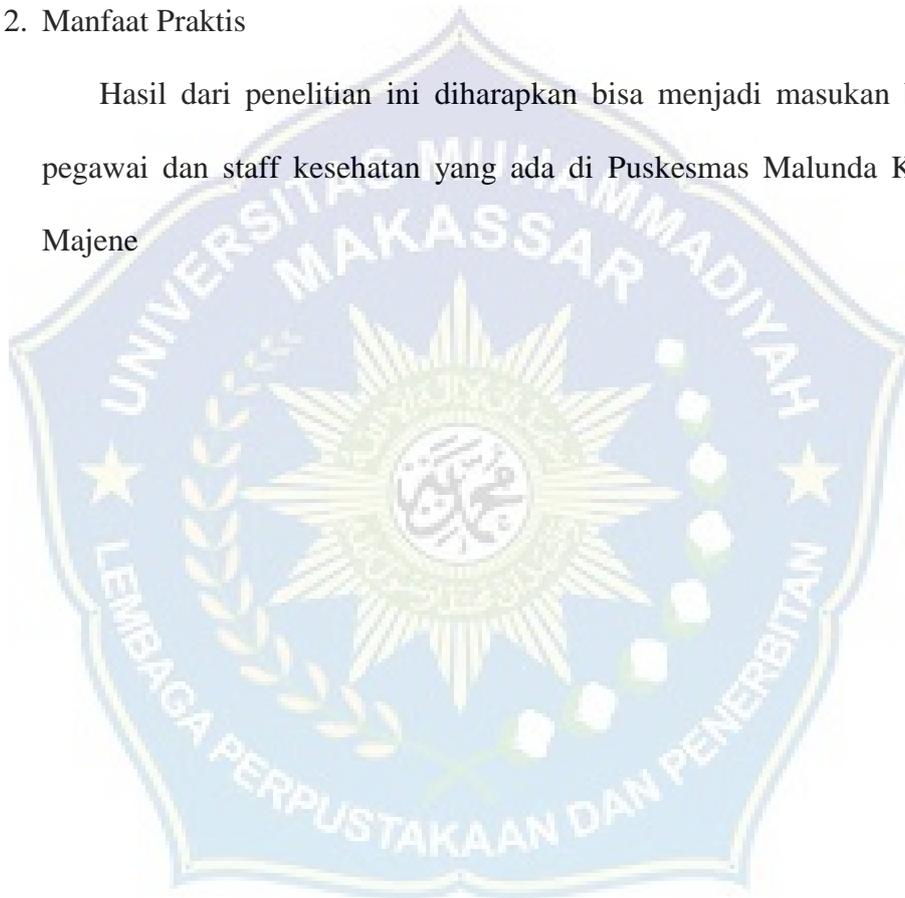
Manfaat penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu, manfaat teoritis dan manfaat praktis, dinataranya sebagai berikut :

## 1. Manfaat Teoritis

- a. Pada penelitian ini diharapkan berguna untuk bahan referensi bagi pembaca, terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.
- b. Penelitian ini juga diharapkan bisa menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan.

## 2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan bagi para pegawai dan staff kesehatan yang ada di Puskesmas Malunda Kabupaten Majene



**BAB II**  
**TINJAUAN PUSTAKA**

**A. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu yang relevan dalam menunjang penelitian ini adalah:

**Tabel 2.1**

**Penelitian Terdahulu**

Nama Peneliti	Judul	Variable	Kesimpulan
Ashara Putra (2013)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Di Pemerintahan Daerah Boyolali (Study Kasus pada Puskesmas di Pemerintah Daerah Boyolali)	Kepuasan Masyarakat (Y), Bukti Langsung (X1), Kehandalan (X2), Jaminan (X3), Daya Tanggap (X4), Empati (X5).	Dimensi bukti langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini terbukti dari hasil uji t memperoleh nilai thitung sebesar 2.028 diterima pada taraf signifikansi 5% ( $p < 0,05$ ) sehingga H1 diterima.
Raditho (2014)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas.	Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas kesehatan (X2), Kepuasan pasien (Y).	Terdapat pengaruh positif yang signifikan kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti semakin tinggi kepuasan para pasien yang berobat ke puskesmas.
Eka Dianita (2018)	Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Padang Ganting	Kepuasan Pasien (Y), Kualitas Pelayanan (X).	Kepuasan pasien tercipta apabila kualitas pelayanan dapat diterapkan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku. Sehingga kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien.

Pada penelitian terdahulu memiliki beberapa perbedaan dan persamaan yang dilakukan oleh peneliti yaitu penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Di Pemerintahan Daerah Boyolali (Study Kasus pada Puskesmas di Pemerintah Daerah Boyolali) Oleh Ashara Putra menggunakan teknik sampling *probability sampling* sedangkan penelitian ini menggunakan *accidental sampling*, selain itu pada penelitian Ashara Putra menggunakan teknik analisis regresi berganda sedangkan pada penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi sederhana. Penelitian Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas oleh Raditho menggunakan metode sampling yaitu *purposive sampling* dan variabel yang digunakan berbeda dengan variabel pada penelitian ini. Dan penelitian Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Padang Ganting oleh Eka Dianita menggunakan teori indikator variable yang berbeda.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

## **B. Teori dan Konsep**

Dasar teori ini berisikan tentang deskripsi yang mengutamakan uraian tentang hasil kajian atas teori, konsep dan defenisi yang sesuai dengan permasalahan penelitian. Teori ini selanjutnya akan dijadikan sebagai landasan dalam pelaksanaan penelitian sehingga pemecahan masalah didasarkan atas pertimbangan teoritis yang obyektif.

Pemahaman tentang konsep dan teori pelayanan yang nantinya akan mempermudah kita dalam memahami permasalahan penelitian berikut, diuraikan beberapa konsep dan teori yang dianggap relevan dengan permasalahan penelitian, antara lain sebagai berikut :

### **1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu. Kualitas dapat pula didefinisikan sebagai tingkat keunggulan, sehingga kualitas merupakan ukuran relatif kebaikan. Kualitas merupakan suatu bentuk layanan yang memberikan hasil, baik yang berupa kualitas layanan maupun kualitas jasa, dalam penyajiannya yang dilakukan oleh setiap perusahaan sangat beragam, tetapi tujuan pada dasarnya sama yakni dengan kepuasan pelanggan. Dengan kata lain kualitas yang diterima oleh setiap pelanggan dapat dirasakan, karena kualitas tersebut disajikan kepada pelanggan tergantung dari kualitas yang diterima oleh suatu perusahaan. Pada dasarnya kualitas memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalankan ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan, memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan skema harapan pelanggan serta kebutuhan mereka, dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Untuk memperjelas uraian tersebut, maka peneliti akan mengemukakan pengertian kualitas menurut pakar, sebagai berikut :

Definisi Kualitas pelayanan menurut Lupiyoadi (2014:197) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah sebagai seluruh aktivitas yang berusaha mengkombinasikan nilai dari pemesanan, pemrosesan hingga pemberian hasil jasa melalui komunikasi untuk mempercepat kerja sama dengan konsumen dengan segera.

Menurut Nasution (2004:114) Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Selanjutnya menurut Fandy Tjiptono dalam Fauzi dan Febriyana (2020 : 30) berpendapat bahwa “Pada prinsipnya, definisi kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.”

Menurut Supriyono dikutip oleh Wijaya (2017:10) dalam bukunya yang berjudul Manajemen Kualitas Jasa (*Desain Servqual, QFD, dan Kano*) ada dua jenis kualitas yaitu :

a. Kualitas Rancangan (*Quality of Design*)

Kualitas rancangan merupakan fungsi dari berbagai desain produk. Sebagai contoh, fungsi jam tangan adalah untuk memungkinkan seseorang mengetahui waktu. Jam tangan mungkin terbuat dari baja, harus diputar bagian tertentu setiap hari, menggunakan ikat arloji dari kulit atau logam, dan direkayasa dengan penyimpangan tidak lebih dari 2 detik per hari. Sedangkan jam lainnya mungkin mempunyai tempat penyimpanan kotak berlapis emas, dioperasikan dengan menggunakan

baterai dan direkayasa dengan penyimpangan tidak lebih dari satu menit perbulan. Sebagian besar orang setuju bahwa jam yang terbuat dari emas mempunyai kualitas yang tinggi diantara kedua jam tersebut. Kualitas rancangan yang lebih tinggi biasanya ditunjukkan oleh dua hal, yaitu tingginya pemanufakturan atau proses produksi dan tingginya harga jual. Konsumen mempersiapkan harga berkorelasi positif dengan kualitas produk.

b. Kualitas Kesesuaian (*Quality of Conference*)

Kualitas kesesuaian adalah ukuran mengenai bagaimana suatu produk memenuhi berbagai persyaratan atau spesifikasi. Jika produk memenuhi semua spesifikasi rancangan, produk tersebut cocok untuk digunakan. Sebagai contoh seorang pelanggan yang membeli jam tangan berlapis baja mengharapkan bahwa jam tangan tersebut berfungsi untuk jangka waktu yang panjang. Andaikan pada saat pertama kali konsumen memutar kunci jam tangannya tersebut terjadi kerusakan pada alat pemutar, atau jam tangannya secara konsisten menyimpang dua puluh menit setiap hari dari seharusnya.

Dari kedua kualitas jasa diatas, kualitas kesesuaian harus mendapat perhatian yang lebih besar karena berdampak langsung pada konsumen. Ketidaksesuaian untuk memenuhi persyaratan biasanya menimbulkan masalah besar bagi perusahaan karena akan menimbulkan kekecewaan bagi konsumen. Kualitas memiliki sifat berkelanjutan (*continuous*) dan selalu diperbaiki guna memenuhi harapan pelanggan, banyak ahli yang

mengartikan kualitas sebagai upaya meminimalisasi ketidaksesuaian kenyataan dengan harapan pelanggan. Istilah kualitas bersinonim dengan kesesuaian untuk memenuhi persyaratan-persyaratan. Produk harus diproduksi sesuai dengan spesifikasi rancangannya, dan memenuhi persyaratan minimal dari kualitas. Jika kualitas produk tidak baik maka rancangannya harus diubah sesuai persyaratan yang diharapkan.

Kualitas pelayanan atau jasa menurut Gummeson dalam Fauzi dan Febriyana (2020:32) memiliki empat sumber yaitu :

- a. *Design quality*; atau bergantung waktu pertama jasa didesain untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
- b. *Production quality*; atau bergantung pada kerjasama antara departemen produksi dan departemen pemasaran.
- c. *Delivery quality*; atau berkaitan dengan janji perusahaan kepada pelanggan.
- d. *Relationship quality*; atau hubungan dengan profesional dan social antara perusahaan dengan stakeholder (pelanggan, pemasok, agen, pemerintah, dan karyawan perusahaan).

#### **a. Dimensi Kualitas Pelayanan**

Menurut Lupiyoadi (2014:216) terdapat lima dimensi pokok kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Bukti Fisik (*Tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan pegawai.

2. Empati (*Empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
4. Keandalan (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
5. Jaminan (*Assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

Dengan kualitas pelayanan yang baik maka perusahaan akan mendapatkan citra yang baik dari pelanggan, sehingga memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan, dalam hubungan tersebut perusahaan dapat lebih memahami apa yang menjadi kebutuhan dan diharapkan pelanggan. Dengan demikian

perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan pelanggan kepada perusahaan karena perusahaan telah memberikan kualitas yang melebihi harapan pelanggan.

### **b. Indikator Kualitas Pelayanan**

Sebelumnya telah dijelaskan mengenai dimensi-dimensi kualitas pelayanan. Di antaranya adalah *Tangible*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance*. Tiap dimensi ini memiliki indikator-indikator tersendiri. Yang dikenal dengan indikator kualitas pelayanan, adalah sebagai berikut:

Indikator untuk dimensi *Tangible*, di antaranya:

1. Kemudahan dalam proses pelayanan.
2. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
3. Penampilan dalam melayani pelanggan.
4. Kenyamanan tempat penyedia pelayanan.
5. Kedisiplinan pelaku bisnis dalam melakukan pelayanan.
6. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.

Indikator kualitas pelayanan untuk dimensi *Empathy*, di antaranya:

1. Pelaku usaha melayani dengan sopan santun dan ramah – tamah.
2. Menghargai setiap pelanggan.
3. Mendahulukan kepentingan pelanggan.
4. Melayani dengan tidak diskriminatif.

Indikator kualitas pelayanan untuk dimensi *Reliability*, yaitu:

1. Kecermatan dalam melayani pelanggan.
2. Standar pelayanan yang jelas.
3. Kemampuan perusahaan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Indikator kualitas pelayanan untuk dimensi *Responsiveness*, terdiri dari:

1. Merespon dengan baik pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan.
2. Perusahaan melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat.
3. Perusahaan melayani dalam waktu yang tepat.
4. Semua keluhan pelanggan direspon oleh perusahaan.

Indikator kualitas pelayanan untuk dimensi *Assurance*, di antaranya:

1. Perusahaan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan pelanggan.
2. Perusahaan memberikan jaminan biaya yang sesuai dengan pelayanan.
3. Perusahaan memberikan jaminan legalitas.

## **2. Kepuasan Masyarakat**

Kata *Satisfaction* (kepuasan) menurut Tjiptono dan Chandra (2005) berasal dari bahasa Latin “*satis*” yang berarti cukup baik, memadai, dan “*fatio*” yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Sedangkan menurut Supranto (1997), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.

Adapun beberapa definisi yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat yakni sebagai berikut; menurut Kotler dan Armstrong (2008) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkatan dimana kinerja anggapan produk relatif atau sesuai dengan ekspektasi pembeli.

Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan kecewa. Jika kinerja produk sesuai dengan ekspektasi, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan sangat puas.

Menurut Nasution (2001) kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2007) mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja atau produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Dan menurut Umar (1997) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya.

Sementara itu, menurut Pasolong (2010), “semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*hightrust*)”. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapat pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebut bahwa, “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerimaan

pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah: “Data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.”

Berdasarkan beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan perasaan yang muncul sesuai dengan ekspektasi terhadap kinerja yang diharapkan melalui terpenuhinya kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena berkaitan dengan kepercayaan masyarakat.

Sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan hasil pengukuran dari pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang sesuai antara harapan dan kebutuhan mereka.

### 3. Pengertian Kepuasan Konsumen

Menurut Zeithamal dan Bitner dalam Rosa (2019 : 14) “Kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen”.

Menurut Philip Kotler (2012) “Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan”. Menurut Zulian Yamit dalam jurnal Rosa (2019 : 15) “kepuasan konsumen adalah hasil (*outcome*) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa sama atau melebihi harapan yang diinginkan”.

#### a. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

- 1) Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- 2) Kualitas produk, yaitu konsumen akan merasa puas apabila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- 3) Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.

- 4) Faktor situasi, yaitu keadaan atau kondisi yang dialami oleh konsumen.
- 5) Faktor pribadi dari konsumen, yaitu karakteristik konsumen yang mencakup kebutuhan pribadi.

Selain itu, menurut Moison, Walter dan White dalam Rosa (2019:15) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan, yaitu:

- 1) Karakteristik produk, karakteristik produk meliputi penampilan bangunan, kebersihan dan tipe kelas kamar yang disediakan beserta kelengkapannya.
- 2) Harga, semakin mahal harga perawatan maka konsumen mempunyai harapan yang lebih besar.
- 3) Pelayanan, meliputi pelayanan keramahan petugas/karyawan, kecepatan dalam pelayanan. Organisasi/perusahaan dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan konsumen/pelanggan maupun orang lain yang berkunjung.
- 4) Lokasi, meliputi letak, letak kamar dan lingkungannya. Merupakan salah satu aspek yang menentukan pertimbangan konsumen dalam memilih.
- 5) Fasilitas, kelengkapan fasilitas turut menentukan penilaian kepuasan konsumen, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang kamar rawat inap.

- 6) *Image*, yaitu citra, reputasi dan kepedulian perawat/karyawan terhadap lingkungan.
- 7) Desain visual, tata ruang dan dekorasi ikut menentukan kenyamanan suatu perusahaan, oleh karena itu desain dan visual harus diikutsertakan dalam penyusunan strategi terhadap kepuasan pasien atau konsumen.
- 8) Suasana, suasana yang tenang, nyaman, sejuk dan indah akan sangat mempengaruhi kepuasan konsumen, misalnya dalam proses penyembuhannya pasien. Selain itu tidak hanya bagi pasien saja yang menikmati itu akan tetapi orang lain yang berkunjung akan sangat senang dan memberikan pendapat yang positif sehingga akan terkesan bagi pengunjung.
- 9) Komunikasi, bagaimana keluhan-keluhan dari konsumen dengan cepat diterima.

b. Indikator Kepuasan Konsumen

Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2010), mengatakan indikator kepuasan konsumen terdiri dari :

1) Kesesuaian harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen, meliputi :

- a) Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

- b) Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- c) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

## 2) Minat berkunjung kembali

Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi :

- a) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
- b) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.
- c) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

## 3) Kesiediaan merekomendasikan

Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi :

- a) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
- b) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk/jasa.

Philip Kotler (2014) mengemukakan beberapa cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan pasien, yaitu :

a. Sistem Keluhan dan Saran

Organisasi yang berpusat pada konsumen (*Customer-Centered*) memberikan kesempatan yang luas bagi para konsumennya untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, menyediakan kartu komentar dan lain sebagainya. Informasi ini dapat memberikan ide-ide dan masukan kepada perusahaan dan memungkinkan untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah.

b. Survei Kepuasan Konsumen

Metode ini dapat dilakukan melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi. Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari konsumen dan sekaligus juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Pengukuran pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya:

1) *Directly Reported Satisfaction*

Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan seperti:

”Ungkapan seberapa puas saudara terhadap pelayanan PT. A pada skala berikut: sangat tidak puas, tidak puas, puas, sangat puas”.

2) *Derived Dissatisfaction*

Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yakni besarnya harapan konsumen terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

### 3) *Problem Analysis*

Konsumen yang dijadikan responden diminta mengungkapkan dua hal pokok. Pertama, masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan. Kedua, saransaran untuk melakukan perbaikan.

### 4) *Importance-Performance Analysis*

Responden diminta untuk meranking berbagai atribut dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap atribut dan juga meranking seberapa baik kinerja perusahaan dalam tiap atribut itu.

#### c. Belanja Siluman (*Ghost Shopping*)

Metode ini dilakukan dengan mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan sebagai konsumen atau pembeli potensial produk perusahaan pesaing, lalu menyampaikan temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan pesaing. Selain itu *ghost shopper* juga dapat mengamati cara penanganan keluhan.

#### d. Analisis Konsumen yang Hilang (*Lost Customer Analysis*)

Perusahaan menghubungi para konsumennya yang telah berhenti membeli dan beralih pemasok. Hal ini dilakukan untuk memperoleh

informasi mengenai penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya.

#### **4. Pasien**

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien, puskesmas harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien. Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit.

#### **5. Puskesmas**

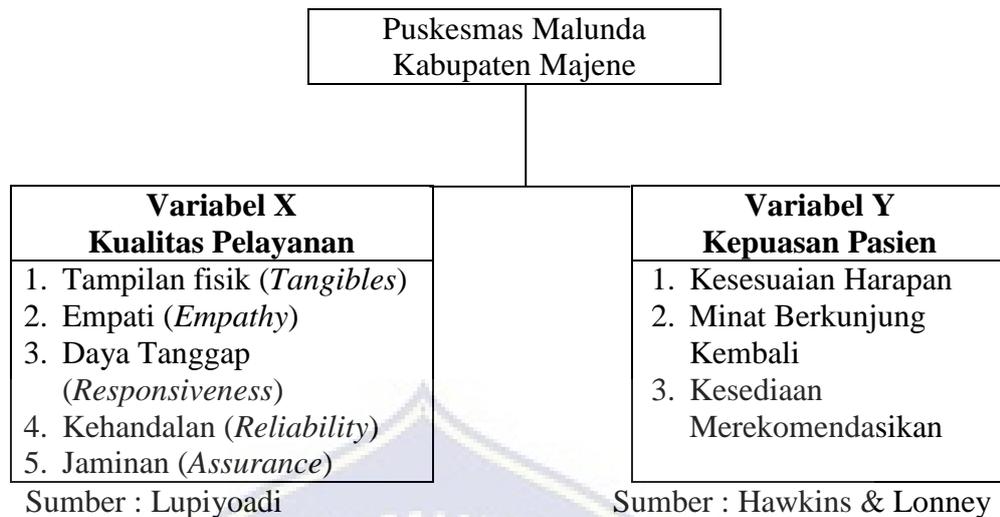
Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014, Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat

pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Jika ditinjau dari sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, maka peranan dan kedudukan puskesmas adalah sebagai ujung tombak sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Sebagai sarana pelayanan kesehatan terdepan di Indonesia, maka Puskesmas bertanggungjawab dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat, juga bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan kedokteran.

### **C. Kerangka Pikir**

Kerangka pikir merupakan alat berpikir peneliti dalam penelitian, untuk mengetahui bagaimana alur berpikir peneliti dalam menjelaskan permasalahan penelitian. Dan untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, maka diperlukan suatu dimensi yang dapat mewakili kualitas pelayanan. Menurut Rambat Lupiyoadi meliputi Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*). Selanjutnya akan dievaluasi oleh masyarakat apa yang telah mereka rasakan, menurut Hawkins dan Lonney yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan.



**Gambar 2.1**

#### **D. Hipotesis Penelitian**

**Hipotesis Nol (H<sub>0</sub>),** Tidak ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Malunda Kabupaten Majene.

**Hipotesis Alternatif (H<sub>1</sub>),** Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Malunda Kabupaten Majene.

#### **E. Defenisi Operasional**

1. Kualitas pelayanan adalah segala jenis aktivitas yang dilakukan oleh staff Puskesmas untuk memenuhi harapan para masyarakat sebagai pasien. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh para staff, seperti kemudahan, kecepatan keramahan dan lainnya.

2. Tampilan fisik (*Tangibles*) adalah kemampuan instansi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pasien atau eksternal. Atau yang berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang disediakan pihak Puskesmas, serta penampila para staff yang ada.
3. Empati (*Empathy*) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para pasien dengan berupaya memahami keinginan pasien dan memiliki jam operasional yang nyaman.
4. Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada para pasien, serta memberikan informasi yang cepat.
5. Kehandalan (*Reliability*) adalah kemampuan untuk meberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
6. Jaminan (*Assurance*) adalah perilaku para karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan kepada pesien dan bisa menciptakan rasa aman bagi pasien.
7. Kepuasan pasien adalah perasaan terpenuhnya harapan pasien dalam mendapatkan pelayanan yang sesuai.
8. Kesesuaian harapan adalah tingkatan kesesuaian antara kinerja yang diharapkan oleh pasien dengan yang dirasakan oleh pasien
9. Minat berkunjung kembali adalah bentuk perilaku atau keinginan pasien untuk datang kembali.

10. Kesiediaan merekomendasikan adalah kesiediaan pasien untuk merekomendasikan sesuatu yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Malunda Kabupaten Majene yang berlokasi di Kelurahan Malunda, Kecamatan Malunda, kabupaten Majene, Sulawesi Barat. Penelitian ini dilaksanakan pada 18 Juli 2023 sampai selesai.

#### **B. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif. Metode survey dipilih sebagai sumber data primer, metode survey yang dilakukan fokus pada pengumpulan data responden yang memiliki informasi tertentu sehingga memungkinkan peneliti untuk menyelesaikan masalah. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner atau angket. (Sugiono : 2012).

Adapun jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dan asosiatif. Alasan peneliti menggunakan jenis penelitian ini karena pada pendekatan kuantitatif memungkinkan peneliti untuk memperoleh cerminan universal yang lebih objektif serta lebih terukur yang bersifat deskriptif, dimana informasi di olah dan disajikan dalam bentuk angka.

#### **C. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Menurut (Sugiono:2015) "Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek atau obyek yang memiliki karakter dan kualitas tertentu

yang ditetapkan oleh seorang peneliti untuk dipelajari yang kemudian ditarik sebuah kesimpulan”. Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 1.350 pasien.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pendekatan yang digunakan adalah *accidental sampling* yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan bersedia meluangkan waktunya pada saat penelitian berlangsung yang sesuai dengan karakteristik.

Teknik sampling yang digunakan adalah Sampling Aksidental, yaitu penentuan sampel berdasarkan kebetulan atau siapa saja kebetulan bertemu dengan peneliti yang dapat dijadikan sampel sesuai dengan besarnya sampel yang dibutuhkan selama penelitian. Karena jumlah populasi diketahui secara pasti maka perhitungan jumlah sampel dapat menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan :

n : Jumlah Sampel

N : Ukuran Populasi

e : Persen kelonggaran ketidakteelitian karna kesalahan pengambilan sampel yang masih data ditolerir atau diinginkan dengan menggunakan margin of error max sebesar 10%, maka jumlah sampel yang dapat diambil minimal sebesar :

$$n = \frac{1.350}{1+1.350 (0,1)^2}$$

$n = 93,10$  atau dibulatkan menjadi 95.

Jadi sampel yang akan digunakan adalah sebanyak 95 orang pasien Puskesmas Malunda Kabupaten Majene.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

##### 1. Kuesioner

Kuesioner atau daftar pertanyaan yaitu dengan cara membuat daftar pertanyaan yang bersifat *multiple choice* kemudian disebarakan sebanyak 95 kuesioner pada bulan Juli 2023 kepada para responden secara langsung sehingga hasil pengisiannya akan lebih jelas dan akurat.

##### 2. Observasi

Pengumpulan data dengan cara mengamati langsung untuk mendapatkan data- data dan informasi baik dari karyawan maupun pasien yang berobat dan dirawat.

##### 3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan dokumen tertulis (hasil penelitian, laporan tertulis, buku literature, majalah, jurnal dan sebagainya).

## E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

### 1. Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:

- a. Mengorganisasikan data hasil kuesioner meliputi pencatatan, penghimpunan dan pengelompokan data yang berasal dari responden
- b. Pemberian bobot pada tiap jawaban responden, dilakukan dengan skala Likert yaitu skala ordinal yang pengukurannya memuat tentang sikap seseorang terhadap sesuatu. Penelitian ini menggunakan 4 pilihan yang diajukan kepada responden sebagai berikut :

**Tabel 3.1**

**Pilihan Jawaban Responden**

No.	Pilihan Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju	4
2	Setuju	3
3	Kurang Setuju	2
4	Sangat Tidak Setuju	1

### 2. Analisis Data

Menguji dan membuktikan hipotesis yang diajukan pada penelitian ini digunakan analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan menggunakan metode analisis regresi sederhana, uji validitas, uji reabilitas, dan uji t (parsial).

#### a. Analisis regresi sederhana

Analisis regresi sederhana yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Malunda Kabupaten

Majene. Pada metode analisis regresi sederhana pengelolaan data menggunakan program SPSS 26, dapat disusun model sebagai berikut:

$$Y=a+Bx$$

Dimana :

Y : Kepuasan pasien

a : Konstanta

x : Kualitas pelayanan

B : Koefisien regresi

Menggunakan regresi linier sederhana ini maka nantinya akan diketahui ada tidaknya pengaruh yang ditimbulkan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

b. Uji Validitas

Uji validitas untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar (konstruk) pertanyaan dalam mendefenisikan variabel. Menilai masing-masing butir pertanyaan dapat dinilai dari nilai *ectecord item-total correlation*. Sebuah butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai r-hitung yang merupakan nilai dari *corrected item-total correlation* > dari r-tabel yang diperoleh melalui df (*Degree of Freedom*). Untuk menguji valid tidaknya pertanyaan dapat dilakukan melalui program komputer *Excel Statistic Analysis* dan SPSS 26.

c. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Alat ukur yang akan digunakan adalah *cronbach alpha* melalui komputer *Excel Statistic Analysis* dan SPSS 26. Jumlah sampel yang digunakan dalam uji reliabilitas sebanyak 20-25 orang. Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *cronbach alpha*  $> 0,60$ .

d. Uji t (parsial)

Uji t atau dikenal uji parsial yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya. Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 1. Letak wilayah Puskesmas Malunda Kabupaten Majene

Puskemas Malunda kabupaten Majene terletak di wilayah Kecamatan Malunda, Kelurahan Malunda Jalan poros Majene-Mamuju, sekitar 88 km dari ibu kota Kabupaten Majene dan memiliki luas wilayah kerja 187,7 km<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk sekitar 19.894 jiwa, yang secara administratif terbagi atas 2 Kelurahan dan 10 Desa yaitu :

- a. Kelurahan Malunda
- b. Kelurahan Lamungan Batu
- c. Desa Kayuangin
- d. Desa Lombong
- e. Desa Lombong Timur
- f. Desa Bambang
- g. Desa Salutahongan
- h. Desa Mekkatta
- i. Desa Mekkatta Selatan
- j. Desa Lombang
- k. Desa Lombang Timur
- l. Desa Maliaya

Secara Geografis batas-batas wilayah Kecamatan Malunda, sebagai berikut :

- a. Sebelah Barat berbatasan dengan selat Makassar

- b. Sebelah Timur berbatasan dengan kabupaten Polewali Mandar
- c. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Tapalang
- d. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Ulumanda

## **2. Visi dan Misi UPTD Puskesmas Malunda**

### **Visi Puskesmas Malunda**

Majene Unggul, Mandiri, Religius

### **Misi Puskesmas Malunda**

1. Mewujudkan Sumber Daya Manusia (SDM) majene yang unggul dan kompetitif.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemerintah yang modern dan akuntabel.
3. Mewujudkan kemandirian perekonomian daerah berbasis sumber daya alam dan membangun infrastruktur berwawasan lingkungan.
4. Mewujudkan masyarakat Majene yang berbudaya, berkearifan lokal dan agamis.

## **3. Strategi UPTD Puskesmas Malunda Kabupten Majene**

Adapun Strategi PUSKESMAS Malunda adalah sebagai berikut:

- a. Optimalisasi sumber daya tenaga kesehatan dengan meningkatkan kemampuan kualitas dan profesionalisme tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan.

- b. Meningkatkan ketersediaan sarana pelayanan kesehatan yang terjangkau oleh masyarakat.
- c. Optimalisasi standar operasional prosedur (SOP) menuju pelayanan bermutu.
- d. Meningkatkan infrastruktur dan manajemen Puskesmas.
- e. Menggerakkan/meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan kesehatan.
- f. Optimalisasi pertemuan lintas sektoral melalui rapat koordinasi tingkat kecamatan dan desa.

#### 4. Jumlah Tenaga kesehatan UPTD Puskesmas Malunda

**Tabel 4.1**

No.	Jenis Keterangan	Total
1	Dokter	2
2	Dokter Gigi	1
3	Perawat	29
4	Bidan	55
5	Tenaga Kesehatan Masyarakat	9
6	Tenaga Kesehatan Lingkungan	3
7	Tenaga Ahli Gizi	6
8	Ahli Teknologi Laboratorium Medik	1
9	Tenaga Teknis Kefarmasian	3
10	Apoteker	1

## B. Hasil Penelitian

### 1. Deskripsi Karakteristik Responden Penelitian

Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner yang dibagikan kepada Masyarakat, kemudian data sekunder berupa dokumen yang diberikan oleh Puskesmas Malunda. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk melihat seberapa pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di puskesmas Malunda. Untuk mengimplementasikan hal tersebut maka dilakukan penyebaran kuesioner kepada responden yang terlibat langsung dalam pengisian kuesioner.

Deskripsi data responden bertujuan untuk menguraikan atau memberikan gambaran mengenai identitas responden dalam penelitian ini. Sebab dengan menguraikan data responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, akan dapat diketahui identitas responden secara terperinci.

Dalam pelaksanaan penelitian ini, ditetapkan sebesar 95 orang responden, dimana dari 95 kuesioner yang dibagikan kepada responden, yang kembali sebanyak 95 Rangkap.

**Tabel 4.2**

Jumlah	Keterangan	Persentase
Kuesioner yang Disebar	95	100%
Kuesioner Kembali	95	100%

Kuesioner yang telah dikembalikan akan diolah lebih lanjut kemudian akan disajikan dalam deskripsi data responden. Dalam deskripsi data responden penelitian ini dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, dan usia.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pada hasil penelitian dapat diketahui dari sampel sejumlah 95 orang dapat diperoleh gambaran usia setiap responden yang dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.3**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentase (%)</b>
Perempuan	61	64%
Laki-Laki	34	36%
<b>Jumlah</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 61 orang atau 64%, dan responden laki-laki sebanyak 34 orang atau 36%.

Berdasarkan data tersebut maka diketahui bahwa jumlah pasien dan keluarga pasien yang datang ke puskesmas malunda kabupaten majene didominasi oleh perempuan. Jumlah pasien perempuan yang datang lebih banyak disbanding laki-laki.

## b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Hasil penelitian diketahui bahwa dari sampel yang berjumlah 95 orang dapat diperoleh gambaran usia masing-masing responden pada tabel berikut :

**Tabel 4.4**

### Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia Responden	Jumlah Responden	Persentase (%)
<20 Tahun	15	16%
20-35 Tahun	47	49%
36-50 Tahun	23	24%
>50 Tahun	10	11%
<b>Jumlah</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berusia >20 tahun sebanyak 47 orang atau 49%, selanjutnya responden berusia >36 tahun sebanyak 23 orang atau 24%, selanjutnya responden berusia <20 tahun sebanyak 15 orang atau 16% dan responden berusia >50 tahun sebanyak 10 orang dengan persentase 11%.

## 2. Distribusi Jawaban Responden

### a. Distribusi jawaban responden Kualitas Pelayanan (X)

Variabel X dalam penelitian ini diukur melalui 25 pernyataan yang mempersentasekan indikator-indikator dari variabel tersebut, yang kemudian disebarkan ke 95 responden. Hasil tanggapan responden terhadap Kualitas Pelayanan dipaparkan pada tabel berikut :

Tabel 4.5

## Distribusi Jawaban Responden Kualitas Pelayanan (X)

No	PERNYATAAN	1	2	3	4	Total
		STS	KS	S	SS	
1	Bangunan Puskesmas terlihat indah dan bersih	00,0%	33,7%	51,6%	14,7%	100%
2	Puskesmas memiliki peralatan yang lengkap	4,2%	48,4%	35,8%	11,6%	100%
3	Penampilan tenaga medis yang rapih dan bersih	4,2%	36,8%	50,5%	8,4%	100%
4	Puskemas memiliki ruang tunggu yang cukup nyaman	2,1%	36,8%	46,3%	14,7%	100%
5	Tenaga medis dan staff memberikan kemudahan dalam proses pelayanan kepada para pasien	2,1%	42,1%	42,1%	13,7%	100%
6	Tenaga medis memberikan pelayanan teliti dan tepat waktu	2,1%	21,1%	65,3%	10,5%	100%
7	Tenaga medis dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pasien	4,2%	35,8%	49,5%	10,5%	100%
8	Tenaga medis dan staff memberikan standar pelayanan yang jelas	4,2%	48,4%	36,8%	10,5%	100%
9	Tenaga medis selalu siap menanggapi keluhan para pasien	00,0%	32,6%	53,7%	13,7%	100%
10	Kecakapan petugas dalam memberikan pelayanan	1,1%	46,3%	35,8%	16,8%	100%
11	Petugas puskesmas memberikan respon dengan baik kepada para pasien	2,1%	49,5%	29,5%	18,9%	100%
12	Pelayanan yang diberikan petugas Puskesmas Malunda cepat, tepat dan cermat	1,1%	42,1%	49,5%	7,4%	100%
13	Petugas medis merespon dengan baik semua keluhan dari para pasien dan keluarga pasien	3,2%	41,1%	40,0%	15,8%	100%

14	Petugas medis melakukan tindakan sesuai dengan prosedur	2,1%	22,1%	66,3%	9,5%	100%
15	Petugas Puskesmas merespon dengan baik semua keluhan para pasien	00,0%	32,6%	53,7%	13,7%	100%
16	Petugas Puskesmas menyediakan obat-obatan yang lengkap	1,1%	41,1%	50,5%	7,4%	100%
17	Petugas medis dan staff bersifat cekatan dalam memberikan pelayanan	3,2%	49,5%	27,4%	20,0%	100%
18	Tenaga medis mempunyai semua catatan medis pasien	2,1%	46,3%	33,7%	17,9%	100%
19	Petugas medis Puskesmas mempunyai pengetahuan dan kemampuan sehingga dapat dipercaya dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab	4,2%	47,4%	37,9%	10,5%	100%
20	Petugas medis dapat memberikan jaminan tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada pasien	4,2%	35,8%	49,5%	10,5%	100%
21	Petugas medis Puskesmas memberikan pelayanan dengan sikap ramah-tamah	1,1%	45,3%	37,9%	15,8%	100%
22	Petugas Puskesmas mengayomi dan membangun hubungan baik dengan para pasien dan keluarga pasien	3,2%	40,0%	50,5%	6,3%	100%
23	Petugas medis memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien	5,3%	45,3%	37,9%	11,6%	100%
24	Dokter dan perawat mendengarkan keluhan penyakit yang diderita serta memberikan solusi dalam konsultasi	2,1%	26,3%	58,9%	12,6%	100%
25	Petugas medis memberikan perhatian yang sungguh sungguh kepada para pasien	2,1%	44,2%	40,0%	13,7%	100%

Pada tabel 4.5 diatas, ada beberapa item pernyataan yang jawaban responden tidak setuju diatas 50%. Pernyataan pertama (1) sebanyak 50,8% tidak setuju dan 47,4% setuju yang dimana Puskesmas Malunda memiliki peralatan dan perlengkapan medis yang masih kurang dan belum memadai sehingga masih banyak Masyarakat yang tidak puas akan pelayanan di Puskesmas. Pernyataan kedelapan (8) sebanyak 52,6% jawaban tidak setuju serta 47,4% setuju dimana tenaga medis dan staff belum memberikan standar pelayanan yang jelas kepada para pasien yang datang seperti tidak memberikan waktu yang pasti kapan akan mendapatkan pelayanan pemeriksaan dari dokter ataupun dari perawat. Pernyataan kesebelas (11) petugas Puskesmas memberikan respon dengan baik kepada para pasien, jawaban responden tidak setuju sebanyak 51,6% dan jawaban setuju sebanyak 48,4% alasan mengapa masih banyak Masyarakat yang tidak setuju dikarenakan masih ada beberapa petugas medis yang sering mengabaikan dan tidak memberi respon kepada sesuai dengan apa yang diharapkan. Pernyataan (17) petugas medis bersifat cekatan dalam memberikan pelayanan jawaban responden tidak setuju sebanyak 52,7% serta jawaban setuju sebanyak 47,3%, faktanya petugas medis masih kurang cekatan dalam memberikan pelayanan sering menunda dan membuat para pasien menunggu lama ketika membutuhkan pelayanan. Pada pernyataan (23) petugas medis memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien yang dimana jawaban tidak setuju sebesar 50,6% dan 49,4% jawaban setuju, masih banyaknya pasien yang kurang puas dikarenakan masih ada petugas Puskesmas yang belum memprioritaskan kebutuhan serta keinginan pasien terutama pada pasien rawat inap.

b. Jawaban responden mengenai Kepuasan Masyarakat

Variabel Y pada penelitian ini diukur melalui 15 pernyataan yang mempersentasikan indikator-indikator dari variabel tersebut, yang kemudian disebarakan ke 95 responden. Hasil tanggapan responden terhadap kepuasan dipaparkan pada tabel berikut :

**Tabel 4.6**  
**Distribusi Jawaban Responden Kepuasan Masyarakat (Y)**

No	PERNYATAAN	1	2	3	4	Total
		STS	KS	S	SS	
1	Pelayanan yang diberikan oleh petugas Puskesmas Malunda Kabupaten Majene telah sesuai yang diharapkan	1,1%	57,9%	36,8%	4,2%	100%
2	Fasilitas penunjang yang didapatkan dari Puskesmas malunda kabupaten Majene sesuai dengan yang diharapkan	2,1%	50,5%	41,1%	6,3%	100%
3	Obat-obatan serta alat medis yang tersedia di Puskesmas Malunda kabupaten Majene sesuai dengan yang diharapkan	1,1%	43,2%	49,5%	6,3%	100%
4	Kecakapan serta keramahan para tenaga medis Puskesmas Malunda kabupaten Majene sesuai dengan yang diharapkan	1,1%	32,6%	57,9%	8,4%	100%
5	Tindakan yang dilakukan oleh tenaga medis Puskesmas Malunda kabupaten Majene sesuai dengan yang diharapkan	1,1%	46,3%	45,3%	7,4%	100%
6	Berminat berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh petugas Puskesmas Malunda Kabupaten Majene memuaskan.	00,0%	41,1%	51,6%	7,4%	100%
7	Berminat berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh dari Puskesmas Malunda Kabupaten Majene	1,1%	27,4%	64,2%	7,4%	100%

8	Berminat berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan Puskesmas Malunda Kabupaten Majene memadai	2,1%	43,2%	45,3%	9,5%	100%
9	Berminat berkunjung kembali karena keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap petugas medis	2,1%	54,7%	34,7%	8,4%	100%
10	Berminat berkunjung kembali karena kebersihan, kenyamanan dan kerapian ruang perawatan yang diberikan sangat baik	00,0%	58,9%	35,8%	5,3%	100%
11	Menyarankan teman atau kerabat ke Puskesmas Malunda Kabupaten Majene karena pelayanan yang memuaskan	2,1%	56,8%	37,9%	3,2%	100%
12	Menyarankan teman atau kerabat ke Puskesmas Malunda Kabupaten Majene karena fasilitas penunjang yang memadai	1,1%	58,9%	37,9%	2,1%	100%
13	Menyarankan teman atau kerabat ke Puskesmas Malunda Kabupaten Majene karena kerapian dan kebersihan fasilitas ruangan yang memuaskan	2,1%	37,9%	53,7%	6,3%	100%
14	Menyarankan teman atau kerabat ke Puskesmas Malunda Kabupaten Majene karena kelengkapan obat dan alat medis yang disediakan memadai	1,1%	48,4%	44,2%	6,3%	100%
15	Menyarankan teman atau kerabat ke Puskesmas Malunda Kabupaten Majene karena ketepatan waktu para petugas medis dalam memberikan pelayanan	1,1%	42,1%	49,5%	7,4%	100%

Pada tabel 4.6 diatas, ada beberapa pernyataan yang jawaban responden diatas 50%. Indikator kesesuaian harapan pada pernyataan 1 dan 2, pelayanan serta fasilitas penunjang yang diberikan oleh petugas Puskesmas telah sesuai dengan yang diharapkan dimana jawaban responden tidak setuju sebesar 59% dan

52,6%, lebih banyaknya Masyarakat yang memilih pelayanan serta fasilitas Puskesmas belum maksimal dikarenakan masih banyaknya petugas medis yang kurang cepat serta cekatan dalam memberikan pelayanan serta fasilitas seperti kesediaan obat-obatan dan kelayakan ruang rawat inap yang belum memadai. Pada indikator minat berkunjung kembali pada pernyataan 9 dan 10, berminat berkunjung Kembali karena keamanan pelayanan serta kepercayaan kepada petugas medis dan kebersihan ruang perawatan yang diberikan sangat baik dimana jawaban responden sebesar 56,8% dan 58,9% tidak setuju, diketahui bahwanya banyak kepercayaan Masyarakat yang menurun karena pelayanan yang diberikan Puskesmas Malunda masih kurang memuaskan serta ruang rawat inap pasien yang disediakan kurang nyaman dan bersih terutama pada fasilitas toiletnya. Indikator kesediaan merekomendasikan pada pernyataan 11 dan 12, menyarankan teman atau kerabat ke Puskesmas Malunda karena pelayanan yang memuaskan fasilitas penunjang yang memuaskan dimana jawaban responden 58,9% dan 60% tidak setuju, masih banyaknya Masyarakat yang kurang setuju untuk merekomendasikan Puskesmas Malunda ini kepada para teman atau kerabat karena pelayanan serta fasilitas yang kurang memuaskan.

### **3. Analisis Data**

Baik tidaknya suatu penelitian tergantung dari benar tidaknya suatu data , karena data merupakan gambaran variabel yang diteliti dan berfungsi sebagai alat pembuktian hipotesis.

a. Uji Validitas Variabel

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan instrument. Suatu instrument yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi, sebaliknya jika instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. (Suharsimi Arikunta, 2010).

Hasil perhitungan R hitung kemudian dikonsultasikan dengan R tabel dengan taraf signifikan 0,05 (0,202). Apabila R hitung > R tabel maka butir instrument dapat dikatakan valid. Sebaliknya jika R hitung < R tabel maka dapat dinyatakan bahwa butir instrument tidak valid. Hasil pengujian validitas dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.7**  
UJI VALIDITAS VARIABEL

Variabel	Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	X1.11	0,610	0,202	Valid
	X1.12	0,460	0,202	Valid
	X1.13	0,486	0,202	Valid
	X1.14	0,711	0,202	Valid
	X1.15	0,730	0,202	Valid
	X1.21	0,245	0,202	Valid
	X1.22	0,486	0,202	Valid
	X1.23	0,460	0,202	Valid
	X1.24	0,610	0,202	Valid
	X1.25	0,559	0,202	Valid
	X1.31	0,579	0,202	Valid
	X1.32	0,620	0,202	Valid
	X1.33	0,730	0,202	Valid
	X1.34	0,245	0,202	Valid
	X1.35	0,610	0,202	Valid
	X1.41	0,701	0,202	Valid
	X1.42	0,396	0,202	Valid
	X1.43	0,705	0,202	Valid

	X1.44	0,484	0,202	Valid
	X1.45	0,486	0,202	Valid
	X1.51	0,559	0,202	Valid
	X1.51	0,314	0,202	Valid
	X1.53	0,576	0,202	Valid
	X1.54	0,476	0,202	Valid
	X1.55	0,739	0,202	Valid
Kepuasan Masyarakat	Y1.11	0,680	0,202	Valid
	Y1.12	0,502	0,202	Valid
	Y1.13	0,497	0,202	Valid
	Y1.14	0,516	0,202	Valid
	Y1.15	0,682	0,202	Valid
	Y1.21	0,627	0,202	Valid
	Y1.22	0,542	0,202	Valid
	Y1.23	0,595	0,202	Valid
	Y1.24	0,436	0,202	Valid
	Y1.25	0,699	0,202	Valid
	Y1.31	0,466	0,202	Valid
	Y1.32	0,699	0,202	Valid
	Y1.33	0,505	0,202	Valid
	Y1.34	0,764	0,202	Valid
	Y1.35	0,676	0,202	Valid

Tabel diatas menunjukkan bahwa kedua variabel peneliti memiliki kriteria valid untuk semua item pernyataan karena nilai korelasi mempunyai nilai diatas 0,202. Hal ini menunjukkan jika masing-masing pernyataan pada Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat dapat diandalkan dan layak digunakan sebagai penelitian.

#### b. Uji Reliabilitas Variabel

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi dari instrument penelitian. Suatu instrument penelitian dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* berada diatas 0,60.

**Tabel 4.8**  
UJI RELIABILITAS

VARIABEL	<i>CRONBACH ALPHA</i>	KETERANGAN
KUALITAS PELAYANAN (X)	0,899	RELIABEL
KEPUASAN MASYARAKAT (Y)	0,866	RELIABEL

Tabel diatas menunjukkan jika nilai Cronbach's alpha atas variabel Kualitas pelayanan sebesar 0.899, dan Kepuasan masyarakat sebesar 0,866. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel dalam penelitian ini reliabel, karena memiliki nilai *cronbach's alpha* diatas 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item pernyataan yang digunakan akan mampu memperoleh data yang konsisten yang apabila pernyataan tersebut diajukan Kembali, akan memperoleh jawaban yang relatif sama dengan jawaban sebelumnya.

#### 4. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Puskesmas Malunda Kabupaten Majene, hasil penelitian analisis tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.9**  
UJI REGRESI SEDERHANA

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	sig
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,034	2,637		3,426	.001
	Kualitas Pelayanan	.441	.039	.760	11,288	.000

Berdasarkan tabel diatas maka dapat ditentukan pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap tingkat Kepuasan Masyarakat dan persamaan regresi linear sederhana serta pengujian hipotesis sebagai berikut :

a. Persamaan regresi linear sederhana

$$Y = 9,034 + 0,441X$$

Angka-angka tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- 1) Nilai konstanta sebesar 9,034 menunjukkan tanpa adanya pengaruh variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan (X) maka Kepuasan Masyarakat (Y) nilainya sebesar 9,034.
- 2) Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (X) bernilai positif sebesar 0,441 artinya kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 0,441 dengan asumsi variabel lain bernilai tetap.
- 3) Nilai dari uji korelasi koefisien sebesar 0.760, artinya bila Kualitas Pelayanan ditingkatkan maka akan menghasilkan Kepuasan Masyarakat meningkat. Hubungan antara variabel independent terhadap variabel dependen dinyatakan kuat apabila memiliki nilai  $>0,5-0,75$  atau mendekati angka 1 atau (-1). Dan dapat disimpulkan bahwa korelasi antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dinyatakan kuat karena memiliki nilai sebesar 0,760.
- 4) Pengaruh variabel independent terhadap dependen dikatakan positif apabila nilai korelasi koefisien diatas nol (0), dan dinyatakan

negatif jika nilai koefisien dibawah nol (0). Jadi pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dinyatakan positif karena memiliki nilai korelasi sebesar 0,760.

b. Pengujian Hipotesis (Uji  $t_{hitung}$  parsial)

Kriteria pengujian hipotesis yang digunakan yaitu dengan menggunakan uji t. yaitu dengan membandingkan t hitung dengan t tabel berdasarkan tingkat signifikan 0,05 dan 2 sisi derajat kebebasan  $(n-k-1) = (95-1-1) = 93$ . n adalah jumlah data dan k adalah jumlah variabel independent. Sehingga t tabel yang diperoleh dari tabel statistik adalah bernilai 0,202.

Kriteria pengambilan keputusan :

Diterima jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$  pengujian hipotesis. Diketahui nilai t hitung (11,288)  $>$  t tabel (0,202) dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Puskesmas Malunda Kabupaten Majene.

c. Hasil Uji Koefisiensi Determinan  $R^2$

**Tabel 4.10**

Model Summary				
model	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error Of The Estimate
1	.760 <sup>a</sup>	.578	.574	3,124

Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel independent dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas, sedangkan nilai yang mendekati satu, berarti variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

Berdasarkan hasil model summary diatas, didapatkan nilai R square 0,578 atau 57,8%, artinya Kepuasan Masyarakat dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan sedangkan sisanya 42,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Data yang telah diolah diatas dimaksudkan untuk menjawab rumusan masalah pada Bab I, dimana rumusan masalahnya yaitu :

1. Apakah Kualitas Pelayanan di Puskesmas Malunda Kabupaten Majene berpengaruh terhadap tingkat Kepuasan Masyarakat ?

Dari pengolahan data SPSS 26 didapat hipotesis ( $H_1$ ) yaitu diduga ada pengaruh Kualitas pelayanan terhadap tingkat Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Malunda kabupaten Majene. Hasil uji berdasarkan nilai t hitung dan t tabel, jika t hitung lebih besar dari t tabel maka  $H_0$  ditolak dan jika t tabel lebih besar dari t hitung maka  $H_0$  diterima. Dilihat dari nilai t hitung 11,288 > t tabel 0,202 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sehingga dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Malunda kabupaten Majene.

Maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan Masyarakat. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada

pasien, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang diterima pasien/masyarakat. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan yang diberikan tersebut, ini berarti, bila jasa atau layanan diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya bila jasa atau layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa atau layanan dipersepsikan buruk.

Jadi kepuasan pasien dapat tercipta apabila kualitas pelayanan dapat diterapkan sesuai ketentuan dan peraturan yang berlaku. Sehingga kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien.

2. Seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap tingkat Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Malunda Kabupaten Majene?

Berdasarkan hasil model *summary* yang telah diolah di SPSS versi 26, didapatkan nilai R square 0,578 atau 57,8%, artinya Kepuasan Masyarakat dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan sedangkan sisanya 42,2% dipengaruhi atau dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Pada kelima indikator variabel Kualitas Pelayanan yaitu tampilan fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*) dan jaminan (*assurance*), nilai persentase paling sedikit atau rendah terhadap Kepuasan Masyarakat yaitu pada indikator Tampilan Fisik (*Tangibles*) sebesar 18%. Pada indikator Tampilan Fisik ini berkenaan tentang daya tarik fasilitas fisik, seperti perlengkapan dan peralatan medis yang belum memadai,

ruang rawat inap dan ruang tunggu yang masih kurang nyaman serta penampilan para tenaga medis yang masih kurang rapih dan bersih.



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui berapa pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Puskesmas Malunda Kabupaten Majene. Responden dalam penelitian ini difokuskan pada 95 orang pasien dan keluarga pasien di Puskesmas Malunda Kabupaten Majene dengan menggunakan metode uji analisis regresi sederhana, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat/pasien, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang diterima pasien. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila pelanggan mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut

Jadi kepuasan masyarakat dapat tercipta apabila kualitas pelayanan dapat diterapkan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sehingga Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat.

#### **B. Saran**

Dari hasil penelitian tersebut, maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

## 1. Bagi Puskesmas Malunda Kabupaten Majene

Demi menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pada Puskesmas Malunda Kabupaten Majene. Dalam hal ini penulis memberikan masukan kepada Puskesmas Malunda Kabupaten Majene diharapkan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku, terutama kepada para staff dan petugas kesehatan yang dirasa belum maksimal dalam memberikan pelayanan agar lebih ditingkatkan serta fasilitas seperti kesediaan obat-obatan yang belum memadai dan ruang rawat inap yang masih kurang bersih lebih diprioritaskan sehingga kepuasan para pasien dengan pelayanan yang diberikan serta Kesediaan untuk merekomendasikan meningkat pada Puskesmas Malunda Kabupaten Majene.

## 2. Bagi Akademisi

Bagi kalangan akademisi, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya yang memiliki tema pembahasan yang sama, yaitu membahas pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji secara lebih mendetail tentang komponen-komponen yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, semisal dengan mengeksplorasi indikator-indikator pengukuran yang berbeda.

## DAFTAR PUSTAKA

- A., Raditho, Th. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. Jurnal Ilmu Manajemen. Stie IEU Yogyakarta.
- Ashari Putra, Bagus. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pada Puskesmas di Pemerintah Daerah Boyolali. Naskah Publikasi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Eka Dianita, Lola. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Padang Ganting. Skripsi. Institute Agama Islam Negeri Batusangkar.
- Fandy Tjipto & Gregorius Chandra. (2005). *Service, Quality, And Satisfaction*. Andi. Yogyakarta.
- Hawkins & Lonney, dikutip dalam Tjiptono. (2010). Indikator Kepuasan Konsumen. Jakarta : Binurapa Aksara.
- Herwanto., SKM, Heri. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Simeulue Timur. TAPM. Universitas Terbuka. Jakarta.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Khusnawati. (2010). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pada Puskesmas Sungai Durian Kabupaten Kubu Raya. Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Hasanuddin.
- Kotler, Philip & Keller. (2007). Manajemen Pemasaran. Jilid I, Edisi Kedua Belas, PT. Indeks. Jakarta.
- Kotler, Philip, et al. (2012). Manajemen Pemasaran Perspektif Asia. Buku Dua. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andy.
- Listanti Tusin, Marsela. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat (Study Unit Pelayanan Terpadu Puskesmas Dau). Skripsi. Universitas Tribhuwana Tungadewi. Malang.
- Lupiyoadi, Rambat. (2014). Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 3. Jakarta : Salemba Empat.

- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017. Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Muhammad Fauzi, Disson & Dwi Febriyani, Herlina. (2020). Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Pondok Aren Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan. Skripsi. Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama). Jakarta.
- Murtadho Alfajrin, Irfan. (2019). Hubungan Antara Kepemimpinan Walikota dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (Studi Korelasi pada Pelayanan Umum di Disdukcapil Kota Palembang). Undergraduate Thesis, Universitas Raden Fatah Palembang.
- Nasution, M. N. (2004). Manajemen Mutu Terpadu. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani. (2010). Teori Administrasi Publik. Alfabeta : Bandung.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018. Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014. Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005. Tentang Pedoman Penyusunan Dan Penerapan SPM.
- Rosa, Vika. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Bulukunyi Kabupaten Takalar. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Sa'adah, Lailatus. (2020). Kualitas layanan Harga, Citra Merk serta Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen. LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah.
- Sugiono. (2015). Metode Penelitian Kombinasi (*Mix Methods*). Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). Memahami Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono. (2010). Indikator Kepuasan Konsumen. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008. Tentang OMBUSMAN Lembaga Negara Pengawas Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011. Tentang BPJS Kesehatan.

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004. Tentang Sistem Jaminan Sosial.

Wijaya, Toni. (2017). Manajemen Kualitas Jasa (*Desain Servqual, QFD, dan Kano*). Indeks.

Wijono dalam Kadari. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Umbulharjo II Yogyakarta. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi "YKP". Yogyakarta.



## LAMPIRAN

### Lampiran 1 : Kuesioner

#### KUESIONER PENELITIAN

#### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS MALUNDA KABUPATEN MAJENE

A. Data Responden

Nama :  
Umur :  
Jenis Kelamin :

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner/Angket

Berilah tanda silang (√) pada jawaban dari pertanyaan-pertanyaan berikut yang menurut Bapak/Ibu/Saudara(i) paling tepat dan sesuai. Kategori jawaban dengan rentang skala 1-4 :

1. Bila menjawab Sangat Setuju (SS) diberi skor 4
2. Bila menjawab Setuju (S) diberi skor 3
3. Bila menjawab Kurang Setuju (KS) diberi skor 2
4. Bila menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

#### KUALITAS PELAYANAN (X)

NO	PERNYATAAN	PENILAIAN			
		STS	KS	S	SS
<b>A</b>	<b><i>TANGIBLES (TAMPILAN FISIK)</i></b>				
1	Bangunan Puskesmas terlihat indah dan bersih				
2	Puskesmas memiliki peralatan yang lengkap				
3	Penampilan tenaga medis yang rapih dan bersih				
4	Puskemas memiliki ruang tunggu yang cukup nyaman				
5	Tenaga medis dan staff memberikan kemudahan dalam proses pelayanan kepada para pasien				
<b>B</b>	<b><i>RELIABILITY (KEHANDALAN)</i></b>				

1	Tenaga medis memberikan pelayanan teliti dan tepat waktu				
2	Tenaga medis dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pasien				
3	Tenaga medis dan staff memberikan standar pelayanan yang jelas				
4	Tenaga medis selalu siap menanggapi keluhan para pasien				
5	Kecakapan petugas dalam memberikan pelayanan				
<b>C</b>	<b>RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)</b>				
1	Petugas puskesmas memberikan respon dengan baik kepada para pasien				
2	Pelayanan yang diberikan petugas Puskesmas Malunda cepat, tepat dan cermat				
3	Petugas medis merespon dengan baik semua keluhan dari para pasien dan keluarga pasien				
4	Petugas medis melakukan tindakan sesuai dengan prosedur				
5	Petugas Puskesmas merespon dengan baik semua keluhan para pasien				
<b>D</b>	<b>ASSURANCE (JAMINAN)</b>				
1	Petugas Puskesmas menyediakan obat-obatan yang lengkap				
2	Petugas medis dan staff bersifat cekatan dalam memberikan pelayanan				
3	Tenaga medis mempunyai semua catatan medis pasien				
4	Petugas medis Puskesmas mempunyai pengetahuan dan kemampuan sehingga dapat dipercaya dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab				
5	Petugas medis dapat memberikan jaminan tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada pasien				
<b>E</b>	<b>EMPATHY (EMPATI)</b>				
1	Petugas medis Puskesmas memberikan pelayanan dengan sikap ramah-tamah				
2	Petugas Puskesmas mengayomi dan membangun hubungan baik dengan para pasien dan keluarga pasien				

3	Petugas medis memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien				
4	Dokter dan perawat mendengarkan keluhan penyakit yang diderita serta memberikan solusi dalam konsultasi				
5	Petugas medis memberikan perhatian yang sungguh sungguh kepada para pasien				

### KEPUASAN MASYARAKAT (Y)

NO	PERNYATAAN	PENILAIAN			
		STS	KS	S	SS
A	KESESUAIAN HARAPAN				
1	Pelayanan yang diberikan oleh petugas Puskesmas Malunda Kabupaten Majene telah sesuai yang diharapkan				
2	Fasilitas penunjang yang didapatkan dari Puskesmas malunda kabupaten Majene sesuai dengan yang diharapkan				
3	Obat-obatan serta alat medis yang tersedia di Puskesmas Malunda kabupaten Majene sesuai dengan yang diharapkan				
4	Kecakapan serta keramahan para tenaga medis Puskesmas Malunda kabupaten Majene sesuai dengan yang diharapkan				
5	Tindakan yang dilakukan oleh tenaga medis Puskesmas Malunda kabupaten Majene sesuai dengan yang diharapkan				
B	MINAT BERKUNJUNG KEMBALI				
1	Berminat berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh petugas Puskesmas Malunda Kabupaten Majene memuaskan.				
2	Berminat berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh dari Puskesmas Malunda Kabupaten Majene				
3	Berminat berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan Puskesmas Malunda Kabupaten Majene memadai				

4	Berminat berkunjung kembali karena keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap petugas medis				
5	Berminat berkunjung kembali karena kebersihan, kenyamanan dan kerapian ruang perawatan yang diberikan sangat baik				
C	KESEDIAAN MEREKOMENDASIKAN				
1	Menyarankan teman atau kerabat ke Puskesmas Malunda Kabupaten Majene karena pelayanan yang memuaskan.				
2	Menyarankan teman atau kerabat ke Puskesmas Malunda Kabupaten Majene karena fasilitas penunjang yang memadai.				
3	Menyarankan teman atau kerabat ke Puskesmas Malunda Kabupaten Majene karena kerapian dan kebersihan fasilitas ruangan yang memuaskan				
4	Menyarankan teman atau kerabat ke Puskesmas Malunda Kabupaten Majene karena kelengkapan obat dan alat medis yang disediakan memadai				
5	Menyarankan teman atau kerabat ke Puskesmas Malunda Kabupaten Majene karena ketepatan waktu para petugas medis dalam memberikan pelayanan				

**Lampiran 2 : Tabulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X)**

X1.1					X1.2					X1.3					X1.4					X1.5					TO TA L
X1 .11	X1 .12	X1 .13	X1 .14	X1 .15	X1 .21	X1 .22	X1 .23	X1 .24	X1 .25	X1 .31	X1 .32	X1 .33	X1 .34	X1 .35	X1 .41	X1 .42	X1 .43	X1 .44	X1 .45	X1 .51	X1 .52	X1 .53	X1 .54	X1 .55	
3	2	2	3	3	4	2	2	3	3	2	2	3	4	3	2	1	4	2	2	3	4	2	4	3	68
3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	3	4	4	4	85
2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	3	2	2	3	3	4	4	64
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	78
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	78
3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	1	2	2	60
2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	4	2	60
3	2	1	3	2	3	1	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	56
2	4	3	3	2	3	3	4	2	4	4	3	2	3	2	3	2	2	4	3	4	2	4	2	3	73
4	2	4	4	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	87
4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	90
3	4	2	4	2	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	4	2	3	3	3	2	2	72
2	2	1	2	2	3	1	2	2	3	3	2	2	3	2	2	4	2	2	1	3	3	3	2	2	56
2	1	4	2	2	3	4	1	2	4	3	2	2	3	2	2	3	2	1	4	4	2	2	2	2	61
4	3	3	3	2	2	3	3	4	2	2	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	65
2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	57
3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	70
2	4	2	3	3	2	2	4	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	68
2	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	2	3	4	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	65
2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	64

3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76
4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	86
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	72
2	2	3	1	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	2	61
3	4	2	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	3	3	2	74
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	72
2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	4	2	2	3	2	2	3	63
3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	68
2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3	54
2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	4	2	3	2	4	2	2	2	2	3	3	1	2	59
2	2	4	2	4	3	4	2	2	3	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	3	4	3	74
2	2	4	4	2	3	4	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	4	2	2	2	3	64
2	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	4	3	4	2	4	3	4	3	3	4	2	2	3	77
2	3	1	4	4	2	1	3	2	4	3	3	4	2	2	3	3	2	3	1	4	3	4	3	70
3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	62
2	2	3	4	2	2	3	2	2	4	3	2	2	2	2	2	4	2	2	3	4	2	3	3	64
2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	61
2	1	3	3	1	3	3	1	2	3	2	3	1	3	2	3	3	2	1	3	3	3	3	3	59
3	2	3	4	2	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	65
3	2	2	2	4	2	2	2	3	3	2	3	4	2	3	3	2	1	2	2	3	2	2	3	61
3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	58
3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	2	3	4	3	4	2	4	3	75
3	4	2	3	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	2	2	3	4	4	72
3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	65

2	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	4	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	68
3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	65
3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	4	2	2	2	2	2	2	3	2	60
3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	4	2	2	2	3	3	2	2	60
4	2	2	3	2	3	2	2	4	1	2	2	2	3	4	2	3	3	2	2	1	2	2	3	4	62
3	4	2	3	2	3	2	4	3	2	2	2	2	3	3	2	2	4	4	2	2	2	3	3	3	67
4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	4	80
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2	3	2	70
3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	1	2	2	3	1	1	3	2	3	3	2	2	4	4	60
3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	4	2	3	3	68
3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	3	2	3	4	2	2	2	2	2	3	3	60
2	3	3	1	4	1	3	3	2	2	2	3	4	1	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	4	63
3	2	2	3	2	3	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	4	2	1	4	2	65
3	3	2	4	3	4	2	3	3	3	2	2	3	4	3	2	2	2	3	2	3	4	2	2	3	69
3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	2	3	2	73
3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76
4	2	2	4	2	4	2	2	4	4	1	4	2	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	3	2	70
3	2	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	2	3	2	71
3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	61
2	2	3	3	2	3	3	2	2	4	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	4	2	3	2	2	62
4	1	2	2	3	2	2	1	4	2	2	3	3	2	4	3	4	3	1	2	2	3	2	3	2	62
2	2	4	3	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	69
3	2	4	3	3	3	4	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	3	2	2	2	70
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	78

3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	59
3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	56
4	3	3	2	3	2	3	3	4	2	2	2	3	2	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	66
2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	3	2	62
3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	4	2	1	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	1	1	55
3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	66
2	2	3	2	4	4	3	2	2	2	3	2	4	4	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	66
3	2	4	2	2	3	4	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	2	2	4	2	2	3	4	3	70
2	3	1	3	3	2	1	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	4	3	1	3	2	2	4	3	62
2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	65
4	3	2	3	3	2	2	3	4	2	2	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	64
3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	89
4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	76
3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	1	2	3	57
3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	65
4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	83
4	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	2	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	61
2	2	2	2	3	3	2	2	2	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	3	2	59
3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	64
2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	3	2	2	2	3	2	59
3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	88
2	1	3	3	2	3	3	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	1	3	3	2	2	3	2	55
3	2	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	67
2	3	2	2	4	1	2	3	2	2	3	2	4	1	2	2	2	2	3	2	2	2	4	1	2	57

3	2	2	2	4	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	69
3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	65
3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	2	3	3	3	3	2	2	1	3	3	65



**Lampiran 3 : Tabulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)**

Y1.1					Y1.2					Y1.3					TOTAL
Y1.11	Y1.12	Y1.13	Y1.14	Y1.15	Y1.21	Y1.22	Y1.23	Y1.24	Y1.25	Y1.31	Y1.32	Y1.33	Y1.34	Y1.35	
2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	36
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
1	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	33
3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	39
3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	48
2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	4	38
3	3	3	3	2	2	3	4	2	3	3	2	3	3	3	42
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	33
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	42
3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	51
4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	54
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	44
2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	38
3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	39
2	2	1	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	36
2	3	2	2	2	2	4	3	3	2	2	3	3	3	2	38
3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	40
2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	38
2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	4	1	37
3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	42

2	2	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	2	4	3	43
3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	48
3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	40
2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	1	3	2	40
3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	42
3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	43
2	2	3	1	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	34
2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	1	3	37
2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	38
2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	4	36
2	2	2	3	1	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	38
3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	44
3	4	2	3	2	4	2	4	3	3	2	2	3	2	3	42
3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	39
2	2	2	3	4	3	2	4	2	2	3	2	3	2	3	39
2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	35
2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	34
2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	33
3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	41
2	2	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	40
2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	27
2	2	3	3	3	2	3	1	2	2	3	2	2	3	3	36
2	2	4	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	37
2	1	3	4	2	2	3	2	4	2	2	2	3	3	2	37

3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	2	3	2	2	2	39
2	3	2	3	2	2	3	4	2	2	2	1	2	2	2	34
2	3	3	3	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	35
3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	4	37
3	2	2	2	2	2	3	2	1	3	2	3	3	2	3	35
3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	36
3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	2	41
2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	39
2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	34
3	2	2	3	2	4	2	3	3	3	2	2	2	3	2	38
2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	32
2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	38
2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	36
2	2	3	2	3	3	2	2	4	2	1	2	2	2	3	35
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	44
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	43
2	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	36
3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	40
2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	36
2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	32
2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	36
4	3	2	3	2	2	3	4	2	4	2	3	3	4	3	44
3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	39
4	4	4	3	4	2	2	3	3	4	2	2	3	2	2	44

3	2	2	3	4	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	38
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
2	3	2	3	2	2	3	2	4	2	3	2	2	3	3	38
2	2	3	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	3	35
2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	33
3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	38
2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	35
2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	34
2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	4	3	2	38
2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	34
2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	35
3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	2	2	3	4	47
2	3	2	3	4	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	40
2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	35
2	2	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	39
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	46
3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	38
3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	38
3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	39
2	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	36
4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	56
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	31
2	3	3	3	3	2	4	3	4	2	2	3	3	3	3	43
2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	38

3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	1	2	2	35
2	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	38
2	2	2	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	39



**Lampiran 4 : Distribusi Jawaban Responden Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan**

X1.11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	32	33,7	33,7	33,7
Valid Setuju	49	51,6	51,6	85,3
Valid Sangat Setuju	14	14,7	14,7	100,0
Total	95	100,0	100,0	

X1.12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	4	4,2	4,2	4,2
Valid Kurang Setuju	46	48,4	48,4	52,6
Valid Setuju	34	35,8	35,8	88,4
Valid Sangat Setuju	11	11,6	11,6	100,0
Total	95	100,0	100,0	

X1.13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	4	4,2	4,2	4,2
Valid Kurang Setuju	35	36,8	36,8	41,1
Valid Setuju	48	50,5	50,5	91,6
Valid Sangat Setuju	8	8,4	8,4	100,0
Total	95	100,0	100,0	

X1.14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	2	2,1	2,1	2,1
Valid Kurang Setuju	35	36,8	36,8	38,9
Valid Setuju	44	46,3	46,3	85,3
Valid Sangat Setuju	14	14,7	14,7	100,0
Total	95	100,0	100,0	

X1.15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	2	2,1	2,1	2,1
Valid Kurang Setuju	40	42,1	42,1	44,2
Valid Setuju	40	42,1	42,1	86,3
Valid Sangat Setuju	13	13,7	13,7	100,0
Total	95	100,0	100,0	

**X1.21**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	2	2,1	2,1	2,1
Kurang Setuju	21	22,1	22,1	24,2
Valid Setuju	62	65,3	65,3	89,5
Sangat Setuju	10	10,5	10,5	100,0
Total	95	100,0	100,0	

**X1.22**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	4	4,2	4,2	4,2
Kurang Setuju	34	35,8	35,8	40,0
Valid Setuju	47	49,5	49,5	89,5
Sangat Setuju	10	10,5	10,5	100,0
Total	95	100,0	100,0	

**X1.23**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	4	4,2	4,2	4,2
Kurang Setuju	46	48,4	48,4	52,6
Valid Setuju	35	36,8	36,8	89,5
Sangat Setuju	10	10,5	10,5	100,0
Total	95	100,0	100,0	

**X1.24**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kurang Setuju	31	32,6	32,6	32,6
Valid Setuju	51	53,7	53,7	86,3
Sangat Setuju	13	13,7	13,7	100,0
Total	95	100,0	100,0	

**X1.25**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
Kurang Setuju	44	46,3	46,3	47,4
Valid Setuju	34	35,8	35,8	83,2
Sangat Setuju	16	16,8	16,8	100,0
Total	95	100,0	100,0	

**X1.31**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	2	2,1	2,1	2,1
Valid Kurang Setuju	47	49,5	49,5	51,6
Setuju	28	29,5	29,5	81,1

Sangat Setuju	18	18,9	18,9	100,0
Total	95	100,0	100,0	

**X1.32**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
Kurang Setuju	40	42,1	42,1	43,2
Valid Setuju	47	49,5	49,5	92,6
Sangat Setuju	7	7,4	7,4	100,0
Total	95	100,0	100,0	

**X1.33**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	3	3,2	3,2	3,2
Kurang Setuju	39	41,1	41,1	44,2
Valid Setuju	38	40,0	40,0	84,2
Sangat Setuju	15	15,8	15,8	100,0
Total	95	100,0	100,0	

**X1.34**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	2	2,1	2,1	2,1
Kurang Setuju	21	22,1	22,1	24,2
Valid Setuju	63	66,3	66,3	90,5
Sangat Setuju	9	9,5	9,5	100,0
Total	95	100,0	100,0	

**X1.35**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kurang Setuju	31	32,6	32,6	32,6
Valid Setuju	51	53,7	53,7	86,3
Sangat Setuju	13	13,7	13,7	100,0
Total	95	100,0	100,0	

**X1.41**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
Kurang Setuju	39	41,1	41,1	42,1
Valid Setuju	48	50,5	50,5	92,6
Sangat Setuju	7	7,4	7,4	100,0
Total	95	100,0	100,0	

**X1.42**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
	Sangat Tidak Setuju	3	3,2	3,2
	Kurang Setuju	47	49,5	52,6
	Setuju	26	27,4	80,0
	Sangat Setuju	19	20,0	100,0
	Total	95	100,0	100,0

**X1.43**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
	Sangat Tidak Setuju	2	2,1	2,1
	Kurang Setuju	44	46,3	48,4
	Setuju	32	33,7	82,1
	Sangat Setuju	17	17,9	100,0
	Total	95	100,0	100,0

**X1.44**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
	Sangat Tidak Setuju	4	4,2	4,2
	Kurang Setuju	45	47,4	51,6
	Setuju	36	37,9	89,5
	Sangat Setuju	10	10,5	100,0
	Total	95	100,0	100,0

**X1.45**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
	Sangat Tidak Setuju	4	4,2	4,2
	Kurang Setuju	34	35,8	40,0
	Setuju	47	49,5	89,5
	Sangat Setuju	10	10,5	100,0
	Total	95	100,0	100,0

**X1.51**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
	Sangat Tidak Setuju	1	1,1	1,1
	Kurang Setuju	43	45,3	46,3
	Setuju	36	37,9	84,2
	Sangat Setuju	15	15,8	100,0
	Total	95	100,0	100,0

**X1.52**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
	Sangat Tidak Setuju	3	3,2	3,2
	Kurang Setuju	38	40,0	43,2
	Setuju	48	50,5	93,7

Sangat Setuju	6	6,3	6,3	100,0
Total	95	100,0	100,0	

**X1.53**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	5	5,3	5,3	5,3
Kurang Setuju	43	45,3	45,3	50,5
Valid Setuju	36	37,9	37,9	88,4
Sangat Setuju	11	11,6	11,6	100,0
Total	95	100,0	100,0	

**X1.54**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	2	2,1	2,1	2,1
Kurang Setuju	25	26,3	26,3	28,4
Valid Setuju	56	58,9	58,9	87,4
Sangat Setuju	12	12,6	12,6	100,0
Total	95	100,0	100,0	

**X1.55**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	2	2,1	2,1	2,1
Kurang Setuju	42	44,2	44,2	46,3
Valid Setuju	38	40,0	40,0	86,3
Sangat Setuju	13	13,7	13,7	100,0
Total	95	100,0	100,0	

**Lampiran 5 : Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Masyarakat**

Y1.11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Sangat Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
Kurang Setuju	55	57,9	57,9	58,9
Setuju	35	36,8	36,8	95,8
Sangat Setuju	4	4,2	4,2	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Y1.12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Sangat Tidak Setuju	2	2,1	2,1	2,1
Kurang Setuju	48	50,5	50,5	52,6
Setuju	39	41,1	41,1	93,7
Sangat Setuju	6	6,3	6,3	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Y1.13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Sangat Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
Kurang Setuju	41	43,2	43,2	44,2
Setuju	47	49,5	49,5	93,7
Sangat Setuju	6	6,3	6,3	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Y1.14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Sangat Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
Kurang Setuju	31	32,6	32,6	33,7
Setuju	55	57,9	57,9	91,6
Sangat Setuju	8	8,4	8,4	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Y1.15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Sangat Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
Kurang Setuju	44	46,3	46,3	47,4
Setuju	43	45,3	45,3	92,6
Sangat Setuju	7	7,4	7,4	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Y1.21

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	39	41,1	41,1	41,1
	Setuju	49	51,6	51,6	92,6
	Sangat Setuju	7	7,4	7,4	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Y1.22

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
	Kurang Setuju	26	27,4	27,4	28,4
	Setuju	61	64,2	64,2	92,6
	Sangat Setuju	7	7,4	7,4	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Y1.23

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2,1	2,1	2,1
	Kurang Setuju	41	43,2	43,2	45,3
	Setuju	43	45,3	45,3	90,5
	Sangat Setuju	9	9,5	9,5	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Y1.24

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2,1	2,1	2,1
	Kurang Setuju	52	54,7	54,7	56,8
	Setuju	33	34,7	34,7	91,6
	Sangat Setuju	8	8,4	8,4	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Y1.25

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	56	58,9	58,9	58,9
	Setuju	34	35,8	35,8	94,7
	Sangat Setuju	5	5,3	5,3	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Y1.31

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2,1	2,1	2,1
	Kurang Setuju	54	56,8	56,8	58,9
	Setuju	36	37,9	37,9	96,8
	Sangat Setuju	3	3,2	3,2	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Y1.32

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
Kurang Setuju	56	58,9	58,9	60,0
Valid Setuju	36	37,9	37,9	97,9
Sangat Setuju	2	2,1	2,1	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Y1.33

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	2	2,1	2,1	2,1
Kurang Setuju	36	37,9	37,9	40,0
Valid Setuju	51	53,7	53,7	93,7
Sangat Setuju	6	6,3	6,3	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Y1.34

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
Kurang Setuju	46	48,4	48,4	49,5
Valid Setuju	42	44,2	44,2	93,7
Sangat Setuju	6	6,3	6,3	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Y1.35

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
Kurang Setuju	40	42,1	42,1	43,2
Valid Setuju	47	49,5	49,5	92,6
Sangat Setuju	7	7,4	7,4	100,0
Total	95	100,0	100,0	



















**Lampiran 7 : Output SPSS Uji Validitas Kepuasan Masyarakat**

		Correlations															
		Y1.11	Y1.12	Y1.13	Y1.14	Y1.15	Y1.21	Y1.22	Y1.23	Y1.24	Y1.25	Y1.31	Y1.32	Y1.33	Y1.34	Y1.35	TOTAL
Y1.11	Pearson	1	.225	.215	.093	.279	.668**	.200	.727**	.215	.931**	.378	.495*	.069	.439	.251	.680**
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)		.340	.363	.697	.234	.001	.398	.000	.363	.000	.100	.027	.772	.053	.286	.001
N		20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y1.12	Pearson	.225	1	.000	.024	.346	.107	.559*	.172	.264	.187	.348	.321	.170	.570**	.204	.502*
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)	.340		1.000	.919	.135	.652	.010	.468	.261	.429	.132	.167	.474	.009	.388	.024
N		20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y1.13	Pearson	.215	.000	1	.396	.194	.452*	.369	.358	.286	.290	.145	.145	.000	.072	.524*	.497*
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)	.363	1.000		.084	.413	.045	.109	.121	.222	.215	.542	.542	1.000	.764	.018	.026
N		20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y1.14	Pearson	.093	.024	.396	1	.466*	.346	-.123	.305	.000	.054	.214	.455*	.276	.437	.527*	.516*
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)	.697	.919	.084		.038	.135	.606	.192	1.000	.823	.364	.044	.238	.054	.017	.020
N		20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y1.15	Pearson	.279	.346	.194	.466*	1	.298	.394	.240	.194	.367	.420	.367	.437	.499*	.479*	.682**
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)	.234	.135	.413	.038		.202	.085	.308	.413	.111	.065	.111	.054	.025	.033	.001

	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y1.21	Pearson Correlation	.668**	.107	.452*	.346	.298	1	.127	.499*	.194	.630**	.157	.236	.021	.240	.584**	.627**
	Sig. (2-tailed)	.001	.652	.045	.135	.202		.594	.025	.413	.003	.508	.316	.931	.308	.007	.003
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y1.22	Pearson Correlation	.200	.559*	.369	-.123	.394	.127	1	.245	.517*	.330	.120	.180	.333	.393	.235	.542*
	Sig. (2-tailed)	.398	.010	.109	.606	.085	.594		.299	.020	.156	.615	.448	.152	.087	.319	.014
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y1.23	Pearson Correlation	.727**	.172	.358	.305	.240	.499*	.245	1	.358	.669**	-.087	.233	-.069	.424	.333	.595**
	Sig. (2-tailed)	.000	.468	.121	.192	.308	.025	.299		.121	.001	.714	.323	.772	.062	.152	.006
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y1.24	Pearson Correlation	.215	.264	.286	.000	.194	.194	.517*	.358	1	.290	-.145	.145	.115	.215	.291	.436
	Sig. (2-tailed)	.363	.261	.222	1.000	.413	.413	.020	.121		.215	.542	.542	.629	.363	.213	.054
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y1.25	Pearson Correlation	.931**	.187	.290	.054	.367	.630**	.330	.669**	.290	1	.324	.412	.140	.378	.331	.699**
	Sig. (2-tailed)	.000	.429	.215	.823	.111	.003	.156	.001	.215		.164	.071	.556	.100	.155	.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y1.31	Pearson Correlation	.378	.348	.145	.214	.420	.157	.120	-.087	-.145	.324	1	.618**	.327	.349	.024	.466*

	Sig. (2-tailed)	.100	.132	.542	.364	.065	.508	.615	.714	.542	.164		.004	.160	.131	.921	.038
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y1.32	Pearson Correlation	.495*	.321	.145	.455*	.367	.236	.180	.233	.145	.412	.618**	1	.607**	.669**	.331	.699**
	Sig. (2-tailed)	.027	.167	.542	.044	.111	.316	.448	.323	.542	.071	.004		.005	.001	.155	.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y1.33	Pearson Correlation	.069	.170	.000	.276	.437	.021	.333	-.069	.115	.140	.327	.607**	1	.623**	.300	.505*
	Sig. (2-tailed)	.772	.474	1.000	.238	.054	.931	.152	.772	.629	.556	.160	.005		.003	.199	.023
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y1.34	Pearson Correlation	.439	.570**	.072	.437	.499*	.240	.393	.424	.215	.378	.349	.669**	.623**	1	.450*	.764**
	Sig. (2-tailed)	.053	.009	.764	.054	.025	.308	.087	.062	.363	.100	.131	.001	.003		.047	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y1.35	Pearson Correlation	.251	.204	.524*	.527*	.479*	.584**	.235	.333	.291	.331	.024	.331	.300	.450*	1	.676**
	Sig. (2-tailed)	.286	.388	.018	.017	.033	.007	.319	.152	.213	.155	.921	.155	.199	.047		.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
TOTAL	Pearson Correlation	.680**	.502*	.497*	.516*	.682**	.627**	.542*	.595**	.436	.699**	.466*	.699**	.505*	.764**	.676**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.024	.026	.020	.001	.003	.014	.006	.054	.001	.038	.001	.023	.000	.001	
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Lampiran 8 : Output SPSS Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.899	25

### Lampiran 9 :Output SPSS Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Masyarakat

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.866	15

### Lampiran 10 : Output SPSS Uji Regresi Linear Sederhana

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KUALITAS PELAYANAN <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

b. All requested variables entered.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.760 <sup>a</sup>	.578	.574	3.124

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1243.500	1	1243.500	127.411	.000 <sup>b</sup>
	Residual	907.658	93	9.760		
	Total	2151.158	94			

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	9.034	2.637		3.426	.001
	KUALITAS PELAYANAN	.441	.039	.760	11.288	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

## Lampiran 11 : Surat Permohonan Izin Penelitian



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp. 866972 Fax (0411) 965508 Makassar 90221 e-mail: dp3m@umh.ac.id

Nomor : 771/05/C.4-VIII/III/1444/2023

10 Sya'ban 1444 H

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

02 March 2023 M

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak / Ibu Bupati MAJENE

Cq. Ka. Badan Kesbang. Politik & Linmas

di -

Sulawesi Barat

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0383/FSP/A.6-VIII/III/1444H/2023M tanggal 2 Maret 2023, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : KHUSNUL HATIMAH H

No. Stambuk : 10561 1113619

Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

**"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS MALUNDA KABUPATEN MAJENE"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 13 Maret 2023 s/d 13 Mei 2023.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua BP3M,



03-23

## Lampiran 12 : Surat Izin Meneliti Kantor Kesbangpol dan Linmas



**PEMERINTAH KABUPATEN MAJENE**  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
 Alamat : Jl. Jend. Ahmad Yani No. 105 Deteng-Deteng Majene  
 Telp. (0422) 21353 Email : kesbangpol28@gmail.com

---

**REKOMENDASI PENELITIAN**  
 Nomor : 070/096/III/2023

1. Dasar :

1. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
3. Peraturan Bupati Majene Nomor 53 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Majene Nomor 29 Tahun 2017 tentang Pehmpahan Kewenangan Penandatanganan Penzinan dan Non Penzinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan O9 Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majene;
4. Surat Edaran Bupati Majene Nomor : 800/Org-Peg/38/II/2017

2. Merupakan :

1. Untuk Terhb administrasi dan pengendalian pelaksanaan penelitian dalam rangka kewaspadaan dini perlu dikeluarkan Surat Rekomendasi Penelitian
2. Surat Permohonan Rekomendasi Izin Penelitian Keetua LP3M, Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 771/05/C.4-VIII/II/1444/2023 Tanggal 02 Maret 2023.

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Majene, memberikan Rekomendasi kepada :

Nama : **KHUSNUL HATIMAH H**  
 Nim : 105611113639  
 Pekerjaan : Mahasiswa UNISMUH Makassar  
 Alamat : Dusun Pa.bertengan Desa Taan Kec. Taqalang Kab. Mamuju.

Untuk melakukan Penelitian di **Puskesmas Malonda Kabupaten Majene** Mulai Tanggal 13 Maret 2023 sampai dengan 13 Mei 2023 dengan Proposal berjudul :

**“ PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS MALUNDA KABUPATEN MAJENE ”**

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan penelitian tersebut dengan ketentuan :

1. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat
2. Sesudah melaksanakan kegiatan, yang bersangkutan diharapkan melapor kepada Bupati Majene melalui Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Majene dengan menyerahkan 1 (satu) eksemplar foto copy hasil kegiatan.
3. Surat ini dinyatakan tidak berlaku lagi setelah sampai waktu yang telah ditentukan.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Majene, 13 Maret 2023

Kepala Badan  
 Pengembangan Nilai-Nilai Kebangsaan

  
**ABDUL WARIS, SS., MM**  
 Pangkat : Pembina / IV.a  
 NIP. : 19791201 200502 1 009

## Lampiran 13 : Surat Izin Penelitian Dari Dinas PTSP



**PEMERINTAH KABUPATEN MAJENE**  
**DINAS PENANAMAN MODAL & PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 (DPM-PTSP)  
*Jln. Ammana Wewang No 12 Telp (0422) 21947 Majene-Sulbar*

**IZIN PENELITIAN**

Nomor : 091/IP/DPM-PTSP/MM/III/2023

Berdasarkan Peraturan Bupati nomor : 53 Tahun 2018 tentang Pelimpahan Kewenangan Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majene serta membaca surat Rekomendasi Penelitian Dan Badan Kesatuan bangsa dan Politik Nomor 070/128/IV/2020 Tanggal 17 April 2020 maka pada pnsipnya kami menyetujui dan **MEMBERI IZIN** Kepada

<b>N a m a</b>	<b>KHUSNUL KHATIMAH, H</b>
<b>Pekerjaan</b>	Mahasiswa
<b>N I M</b>	105611113619
<b>Program Study/Jurusan</b>	S1 Ilmu Administrasi Negara
<b>Universitas</b>	Universitas Muhammadiyah Makassar
<b>Alamat</b>	Dusun Pa bettengan Desa Taan, Kec. Tapalang, Kab. Mamuju

Untuk melaksanakan Penelitian di Kabupaten Majene dengan Judul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS MALUNDA KABUPATEN MAJENE"** dengan ketentuan

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan diharapkan melapor kepada pemerintah setempat dan atau tempat penelitian yang akan dilaksanakan.
2. Penelitian tidak menyimpang dari Izin yang diberikan.
3. Mentaati semua Perundang-Undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat.
4. Menyerahkan 2 (dua) Exampilar copy hasil Penelitian kepada Bupati Majene Cq Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab Majene
5. Surat Izin akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat Izin ini tidak mentaati peraturan diatas.

Demikian surat izin ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di **Majene**  
 Pada Tanggal **20-03-2023**  
 Kepala Dinas



**M. HES WIRAWATI THAHIR, S.Sos, M.AP**  
 Pejabat Pembina Utama Muda  
 Nip. 196809281992032011

## Lampiran 14 : Surat Keterangan Selesai Penelitian



**PEMERINTAH KABUPATEN MAJENE  
DINAS KESEHATAN  
PUSKESMAS MALUNDA**

Jl. Poros Majene Mamuju Km. 87 Kec. Malunda Prop. Sulawesi Barat  
Kode Pos 91453 Email: puskesmasmalunda@gmail.com



### SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Nomor: 430/827/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	ERWIN,S Kep
NIP	197810072002122008
Pangkat, gol /ruang	Penata, III/c
Jabatan	Kepala Puskesmas Malunda
Instansi	Puskesmas Malunda

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama	KHUSNUL HATIMAH II
NIM	105611113619
Program Studi	Ilmu Administrasi Negara
Asal Institusi	Universitas Muhammadiyah Makassar

Telah menyelesaikan kegiatan Penelitian di Puskesmas Malunda dengan judul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS MALUNDA KABUPATEN MAJENE" dari tanggal 11 Mei 2023 sampai dengan 13 Mei 2023

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Dikeluarkan di Malunda  
Pada tanggal 23 Mei 2023  
Kepala Puskesmas Malunda

  
ERWIN,S Kep  
Nip 19810072002122008

**Lampiran 15 : Dokumentasi**





## Lampiran 16 : Hasil Turniting



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**

Alamat Kantor : Jl. Sultan Alauddin No. 29 Makassar 90221 Telp. (0411) 966922 dan 1503 Fax. (0411) 157588

---

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT**

**UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,  
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:**

Nama : Khusnul Hafunah H.  
Nim : 105611113619  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	7 %	10 %
2	Bab 2	6 %	25 %
3	Bab 3	8 %	10 %
4	Bab 4	3 %	10 %
5	Bab 5	5 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan  
seperlunya

Makassar, 19 Agustus 2023  
Mengetahui  
Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



Jl. Sultan Alauddin No. 29 Makassar 90221  
Telepon (0411) 966922 dan 1503 Fax. (0411) 157588  
Website: www.umh.ac.id/umh.ac.id  
Email: ptp@umh.ac.id

## Bab I Khusnul Hatimah H 105611113619

ORIGINALITY REPORT



PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<a href="http://manajemen.fe.uny.ac.id">manajemen.fe.uny.ac.id</a> Internet Source	<b>3%</b>
<b>2</b>	<a href="http://repository.unhas.ac.id">repository.unhas.ac.id</a> Internet Source	<b>2%</b>
<b>3</b>	<a href="http://digilibadmin.unismuh.ac.id">digilibadmin.unismuh.ac.id</a> Internet Source	<b>2%</b>

Exclude quotes  On  
Exclude bibliography  On

Exclude matches

Bab II Khusnul Hatimah H 105611113619

---

ORIGINALITY REPORT

---

**6%**  
SIMILARITY INDEX

**2%**  
PUBLICATIONS

**4%**  
STUDENT PAPERS

INTERNET SOURCES

turnitin

---

PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	docplayer.info Internet Source	<b>3%</b>
<b>2</b>	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	<b>2%</b>
<b>3</b>	Submitted to Universitas Respati Indonesia Student Paper	<b>2%</b>

---

Exclude quotes  On

Exclude bibliography  On

Exclude matches  < 2%

## Bab III Khusnul Hatimah H 105611113619

## ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX



turnitin

7%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

- |   |                                                                                                                                                                                                              |    |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1 | Rosda Malia, Sari Risnawati. "ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI BALAI PERBIBITAN DAN PENGEMBANGAN INSEMINASI BUATAN TERNAK SAPI PERAH BUNIKASIH", AGRITA (AGri), 2020<br>Publication        | 3% |
| 2 | . Reswita. "AUDIT SUMBERDAYA MANUSIA: STUDI KASUS PADA BALAI PENELITIAN BIOTEKNOLOGI PERKEBUNAN INDONESIA", Jurnal AGRISEP, 2009<br>Publication                                                              | 2% |
| 3 | Rabiah Al Adawiyah, Clara Ignatia Tobing, Oti Handayani. "Pemahaman Moderasi Beragama dan Prilaku Intoleran terhadap Remaja di Kota-Kota Besar di Jawa Barat", Jurnal Keamanan Nasional, 2021<br>Publication | 2% |
| 4 | digilibadmin.unismuh.ac.id<br>Internet Source                                                                                                                                                                | 2% |

## Bab IV Khusnul Hatimah H 105611113619

ORIGINALITY REPORT

**3%**

SIMILARITY INDEX

**3%**

INTERNET SOURCES

**0%**

PUBLICATIONS

**2%**

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

**1**[digilibadmin.unismuh.ac.id](http://digilibadmin.unismuh.ac.id)

Internet Source

**3%**Exclude quotes  OnExclude matches  2%Exclude bibliography  On

Bab V Khusnul Hatimah H 1:05611113619

ORIGINALITY REPORT

5%

SIMILARITY INDEX



0%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan  
Tinggi Indonesia Jawa Timur  
Student Paper

5%

Exclude quotes

On

Exclude matches

Exclude bibliography

On



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



KHUSNUL HATIMAH H, Lahir di Desa Taan Kec. Tapalang Kab. Mamuju pada tanggal 4 Juni tahun 2001. Merupakan anak pertama dari empat bersaudara. Buah hati dari Bapak Hajar Abdullah dan Ibu Nurlina Nasir. Penulis memulai pendidikannya di TK Al-Muhajirin pada tahun 2006. Kemudian masuk SD dan lulus pada tahun 2013 di SDN 04 Mekkatta, kemudian penulis melanjutkan Pendidikan di SMP Negeri 03 Malunda dan lulus pada tahun 2016. Selanjutnya penulis melanjutkan Pendidikan di SMA Negeri 1 Tapalang dan lulus pada tahun 2019. Pada tahun 2019 penulis melanjutkan pendidikan Strata satu (S1) dan telah terdaftar sebagai mahasiswa Universitas Muhammadiyah Makassar, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Negara hingga selesai tepat waktu pada tahun 2023.