

**PENGARUH KULITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
BPJS DI PUSKESMAS KOTA RUTENG NUSA TENGGARA TIMUR**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen Pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Widya Karya Malang**



Disusun Oleh :

Maria Mecthildis Engkong

201511019

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA

FAKULTAS EKONOMI

JURUSAN MANAJEMEN

2020

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : MARIA MECHTILDIS ENKONG
NIM : 201511019
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN BPJS DI PUSKESMAS KOTA
RUTENG NUSA TENGGARA TIMUR

Malang, 23 November 2020

DITERIMA DAN DISETUJUI

Pembimbing I

Dra. Anni Yudiastuti, M.P
NIDN: 0701056401

Pembimbing II

Dra. Eny Yuniriyanti, MM
NIDN: 0728066402

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Dra. Anni Yudiastuti, M.P
NIDN: 0701056406

Ketua Jurusan Manajemen

Jovita Vicka, B.W., S.PD., M.SM
NIDN: 0724018601

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS DI PUSKESMAS KOTA RUTENG NUSA TENGGARA TIMUR

Merupakan karya asli dari :

Nama : Maria Mecthildis Engkong
Nim : 201511019
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang

Dan bukan karya plagiat baik sebagai manapun seluruhnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila terdapat kekeliruan saya bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.



Malang, 23 November 2020

Maria Mecthildis Engkong

DITERIMA DAN DISETUJUI:

Pembimbing I

Dra. Anni Yudiastuti, M.P
NIDN: 0701056401

Pembimbing II

Dra. Eny Yunirivanti, MM
NIDN: 0728066402

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Dra. Anni Yudiastuti M.P
NIDN: 0701056406

Ketua Jurusan Manajemen

Jovita Vicka B.W.S.PD.M.SM
NIDN: 0724018601



**PEMERINTAH KABUPATEN MANGGARAI
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS KOTA**

Jl. Ahmad Yani No.002, Telp. 0385-22144, call center 081 353 008 350



SURAT KETERANGAN

Nomor : 445/160/PK/VII/2020

Yang bertanda tangan dibawah ini :
Nama : Willibrordus Tan Bak, A.Md,Kep
N I P : 19701215 199303 1 011
Jabatan : Kepala UPTD Puskesmas Kota

Menerangkan dengan sesungguhnya :
Nama : Maria Mectildis Engkong
NIM : 201511019
Program Studi : Manajemen
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang

Telah menyelesaikan penelitian di UPTD Puskesmas Kota Kecamatan Langke Rembong Kabupaten Manggarai selama Dua (2) Minggu , tanggal 25 Juni s/d 09 Juli 2020, dengan judul Penelitian : **" Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Kota Ruteng "**.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Ruteng, 10 Juli 2020
Kepala UPTD Puskesmas Kota


Willibrordus Tan Bak, A. Md,Kep.x

Penata Tk.I, III/d

NIP. 19701215 199303 1 011

- Tembusan disampaikan dengan hormat kepada :
1. Dekan Fakultas Ekonomi Widya Karya Malang di Malang
 2. Yang bersangkutan
 3. Arsip

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terimakasih penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *“Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di puskesmas kota Ruteng Nusa Tenggara Timur”* Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang.

Proses perkuliahan hingga pada penulisan skripsi ini dapat selesai dengan baik karena berkat bantuan dari pihak. Oleh Karena itu, penulis tidak lupa mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dra. Anni Yudiastuti, M.P, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang.
2. Jovita Vicka B.W., S.Pd, MSM, selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang.
3. Dra. Anni Yudiastuti, M.P, selaku Dosen Pembimbing I yang telah mendukung, ilmu dan juga kesabaran dalam membimbing penulisan selama proses penyusunan skripsi, sehingga skripsi dapat selesai dengan lancar dan tepat waktu.
4. Dra. Eny Yunirianti, MM, selaku Dosen Pembimbing II yang telah mendukung, memberi waktu, ilmu dan juga kesabaran dalam membimbing penulisan selama proses penyusunan skripsi, sehingga skripsi dapat selesai dengan lancar dan tepat waktu.
5. Ayahku, Ibuku, Adikku dan semua keluarga besar kuter cinta yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dukungan, nasihat, kebahagiaan dan memberikan penghidupan yang layak bagiku.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang yang telah membagikan ilmu dan semangat selama ini.
7. Sahabatku Enjel dan Riana yang selalu mendoakan dan menyupport dalam siding skripsi.
8. Kepala Puskesmas kota Ruteng Nusa Tenggara Timur diberikan kesempatan melakukan penelitian skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menjadi bahan masukan bagi rekan-rekan dalam menyusun skripsi.

Malang, 23 November 2020

Maria Mecthildis Engkong

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMANJUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN SURAT KETERANGAN PENELITIAN	iv
HALAMAN PERSYARATAN BEBAS PLAGIAT	v
HALAMAN RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAKSI	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1. Tujuan penelitian	4
2. Manfaat penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	
A. PenelitianTerdahulu	6
B. Kualitas Pelayanan	8
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	8
b.Dimensi Kualitas Pelayanan	9
c. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	11

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

d. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	12
C. Kepuasan Pelanggan	14
a. Pengertian Kepuasan Pasien	14
b. Faktor-Faktor Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	15
D. Kerangka Pikir	17
E. Hipotesis.....	18

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	19
B. Ruang Lingkup Penelitian.....	19
C. sssLokasi Penelitian	19
D. Populasi dan Sampel.....	19
1. Populasi.....	19
2. Sampel.....	20
E. Sumber dan Jenis Data.....	20
1. Sumber Data.....	20
a. Data Primer	20
b. Data Sekunder.....	20
2. Jenis Data.....	21
a. Data Kualitatif.....	21
b. Data Kuantitatif.....	21
F. Metode Pengumpulan Data.....	21
a. Wawancara.....	21
b. Kuesioner	21
G. Definisi Operasional	22
H. Teknik Analisis Data.....	25
1. Uji Instrumen	25
a. Uji Validitas	25
b. Uji Reliabilitas	25
2. Uji Asumsi Klasik.....	26
a. Uji Heteroskedastisitas.....	26
b. Uji Multikolinearitas	26
c. Uji Normalitas.....	27

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

3. Uji Regresi Linear Berganda	28
4. Uji Hipotesis	29
a. Uji f	29
b. Uji t	29

BAB IV ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA

A. Gambaran Umum Puskesmas Kota Ruteng	31
1. Sarana Kesehatan	32
2. Sumber Daya Manusia Kesehatan	32
3. Jumlah Peserta BPJS Kesehatan	33
B. Gambaran Umum Responden	33
a. Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
b. Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Umur	34
d. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	34
e. Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Pekerjaan	35
C. Uji Instrumen	35
a. Uji Validitas	35
b. Uji Reliabilitas	37
D. Deskripsi Variabel Penelitian	39
a. Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>) (X1)	39
b. Keandalan (<i>Realibility</i>) (X2)	40
c. Daya tanggap (<i>Responsivess</i>) (X3)	40
d. Jaminan (<i>Assurance</i>) (X4)	41
e. Empati (<i>Emphaty</i>) (X5)	42
f. Kepuasan Pasien (Y)	43
E. Analisis Statistik Inferensial	43
1. Uji Asumsi Klasik	43
a. Uji Normalitas	43
b. Uji Multikolinearitas	44
c. Uji Heterokedastisitas	45
2. Analisis Regresi Linear Berganda	45
3. Uji Hipotesis	49
a. Uji t	49
b. Uji f	53
4. Koefisien Determinasi (R ²)	53

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

5. Uji Variabel Dominan.....	53
E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	55
F. Implikasi Hasil Penelitian	57
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	59
B. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	6
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	23
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan umur.....	35
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan pendidikan	35
Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan pekerjaan.....	36
Tabel 4.5 Uji Validitas.....	36
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas	38
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Bukti Langsung (X1).....	39
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Keandalan (X2)	40
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Daya Tanggap (X3)	40
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel Jaminan (X4)	41
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Variabel Empati (X5)	41
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Variabel kepuasan Pasien (Y)	43
Tabel 4.13 Uji Multikolinieritas	45
Tabel 4.14 Uji Liner Berganda	47
Tabel 4.15 Uji T.....	49
Tabel 4.16 Uji F.....	52
Tabel 4.17 Kofisien Korelasi dan Determnasi.....	53
Tabel 4.18 Interpretasi Kofisien Kolerasi	52
Tabel 4.16 Uji F	54
Tabel 4.17 Uji t	55

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

Tabel 4.18 Koefisien Determinasi57

Tabel 4.19 Hasil Uji Dominan58



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas44

Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas46



PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

DAFTAR LAMPIRAN

- | | |
|------------|------------------------------|
| Lampiran 1 | Lembar Kuesioner |
| Lampiran 2 | Lembar Tabulasi Data |
| Lampiran 3 | Lembar Output Olah Data SPSS |



**PENGARUH KULITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESIEN BPJS
DIPUSKESMAS KOTA RUTENG NUSA TENGGARA TIMUR**

ABSTRAKSI

Kualitas pelayanan merupakan tolak ukur keberhasilan pelayanan yang ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan kepuasan layanan. Sedangkan tingkat kepuasan penerima layanan ini akan dapat diperoleh apabila seorang penerima layanan tersebut mendapatkan jenis layanan sesuai dengan yang mereka harapkan dan butuhkan.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS Puskesmas Kota Ruteng Manggarai Nusa Tenggara Timur. 2) untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas layanan secara persial yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap tingkat kepuasan pasien puskesmas Ruteng Manggrai Nusa Tenggara Timur. 3) Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh dominan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS Puskesmas Ruteng Manggarai Nusa Tenggara Timur. Jenis penelitian menggunakan penelitian eksplanatori (*explanatory research*) dengan sampel sebanyak 60 orang. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Kota Ruteng Manggarai Nusa Tenggara Timur dipengaruhi oleh variabel Bukti fisik (X1), Kehandalan (X2), Daya tanggap (X3), Jaminan (X4) dan Empati (X5). secara simultan ditunjukkan oleh nilai signifikan F sebesar $0,000 < 0,05$ (apha). Koefisien determinasi (R²) sebesar 97,7%. Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS dibuktikan dengan nilai signifikan t dari masing-masing variabel sebagai berikut: Bukti fisik (X1) : 0,001, kehandalan (X2) : 0,000, daya tanggap (X3) : 0,000, jaminan (X4) : 0,003, empati (X5) : 0,023, dan semua nilai signifikansi $t < \text{apha}$ (0,05). Variabel yang berpengaruh dominan pada kulaitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen BPJS adalah bukti fisik (X1) karena memiliki nilai beta terbesar 0,046.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien.