

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS DI MASA
PANDEMI COVID-19 TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
(Studi Kasus di Puskesmas Rembang 1, Kabupaten Rembang Jawa Tengah)**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Publik**

Disusun oleh :

**IFA RIFKI LUTHFIANA
1111600110**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS DI MASA
PANDEMI COVID-19 TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT**

(Studi Kasus di Puskesmas Rembang 1, Kabupaten Rembang Jawa Tengah)



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Publik**

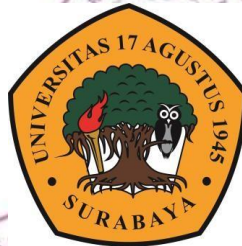
Disusun oleh :

**IFA RIFKI LUTHFIANA
1111600110**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS DI
MASAPANDEMI COVID-19 TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT**

(Studi Kasus di Puskesmas Rembang 1, Kabupaten Rembang Jawa Tengah)



SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik

Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1

Program Studi Administrasi Publik

Disusun oleh :

IFA RIFKI LUTHFIANA

1111600110

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2021

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Ifa Rifki Luthfiana Npm : 1111600110

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Puskesmas Di Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Di Puskesmas Rembang 1, Kabupaten Rembang Jawa Tengah)

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya

Surabaya, 8 juli 2021

Disetujui oleh Dosen Pembimbing


Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM


Drs. Bagoes Soenarjanto, M.Si

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan di terima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana pada tanggal : 8 Juli 2021.

Dosen Penguji :

1. Drs. Bagoes Soenarjanto, M.Si.

Dosen penguji I



(.....)

2. Dr. Zakariya, MS.,MM

Dosen Penguji II



(.....)

3. Drs. Adi Soesiantoro, M.Si

Dosen Penguji III



(.....)

Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,



Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Ifa Rifki Luthfiana

NPM : 1111600110

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Puskesmas Di Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Di Puskesmas Rembang 1, Kabupaten Rembang Jawa Tengah)

Menyatakan,

1. Bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagaimana dari karya ilmiah yang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam daftar pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam daftar pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian Surat yang saya buat dengan sungguh-sungguh atas dasar kesadaran saya sendiri .

Surabaya, 8 Juli 2021

Yang membuat menyatakan



Ifa Rifki Luthfiana



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl.Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)
Email: perpustakaan@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ifa Rifki Luthfiana
NBI : 1111600110
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS DI MASA
PANDEMI COVID-19 TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
(Studi Kasus di Puskesmas Rembang 1, Kabupaten Rembang Jawa Tengah)

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 8 Juli 2021

Yang Menyatakan,


(Ifa Rifki Luthfiana)

ABSTRAK

Peneliti membahas mengenai pelayanan publik puskesmas selama pandemi covid – 19, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, salah satu pelayanan public yang di butuhkan saat ini adalah puskesmas. Metode penelitian yang di gunakan pada enelitian ini yaitu metode kuantitaif yang bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan public dengan kepuasan masyarakat di puskesmas. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara kuesioner, observasi dan dokumentasi. Populasi pana penelitian ini yaiu seluruh masyarakat yang berkunjung di puskesma dengan teknik penentua sampel spontanitas sehingga sampel berjumlah 35 orang. Dengan teknik analisi data menggunakan software SPSS. Hasil dari penelitian ini adalah tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat atau ho di terima dan ha di tolak, ini bisa buktikan pada uji T dimana hasilnya menyatakan tidak ada pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat yang berkunjung di puskesmas. Hal ini mungkin karena ada faktor lain yang tidak di teliti pada penelitian ini.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat

ABSTRACT

Researchers discussed public health services during the covid-19 pandemic, in accordance with Law Number 25 of 2009 concerning public services, one of the public services needed at this time is puskesmas. The research method used in this research is a quantitative method which aims to find out whether there is an influence between the quality of public services and community satisfaction at the puskesmas. Data collection techniques were carried out by means of questionnaires, observation and documentation. The population of this research is all the people who visit the health center with a spontaneous sampling technique so that the sample is 35 people. With data analysis techniques using SPSS software. The result of this study is that there is no influence between service quality and community satisfaction or H_0 is accepted and H_a is rejected, this can be proven on the T test where the results state that there is no significant effect between service quality and satisfaction of the people who visit the puskesmas. This may be because there are other factors that were not examined in this study.

Keywords: service quality, community satisfaction

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah dan karunia –nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “: Pengaruh Kualitas Pelayanan Puskesmas Di Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Di Puskesmas Rembang 1, Kabupaten Rembang Jawa Tengah)”.

Peneliti menyadari bahwa di dalam penyusunan tugas akhir ini, banyak terdapat kekurangan dalam penulisan. Selesaiannya tugas akhir ini tentunya tidak terlepas dari adanya arahan, nasehat serta bimbingan dari Dosen Pembimbing I Bapak Drs. Bagoes Soenarjanto, M.Si dan Pembimbing II Bapak Dr. Djoko Widodo, MS yang dengan segala perhatian dan kesabaran rela meluangkan waktu untuk membantu peneliti di tiap proses penyusunan tugas akhir ini.

Surabaya, 8 Juli 2021



Ifa Rifki Luthfiana

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Pengembangan Ekonomi Lokal Melalui Pemberdayaan Masyarakat UMKM Kota Surabaya (Studi Pada Pemberdayaan UMKM Dolly Surabaya)”.

Peneliti menyadari bahwa di dalam penyusunan tugas akhir ini, banyak terdapat kekurangan dalam penulisan. Selesainya tugas akhir ini tentunya tidak terlepas dari adanya arahan, nasehat serta bimbingan dari Dosen Pembimbing I Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M. AP dan Pembimbing II Bapak Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M.Si yang dengan segala perhatian dan kesabaran rela meluangkan waktu untuk membantu peneliti di tiap proses penyusunan tugas akhir ini. Terima kasih yang tak terhingga Peneliti sampaikan.

Pada kesempatan ini Peneliti juga menyampaikan banyak terima kasih yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu Peneliti dalam menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini, diantaranya :

1. Ibu Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Dr. Endang Indartuti, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara.
3. Bapak Drs. Bagoes Soenarjanto, M.Si selaku Dosen Pembimbing I.
4. Bapak Dr. Djoko Widodo, MS selaku Dosen Pembimbing II.
5. Ibu heni dan ibu fatma selaku pihak dari Badan Perencana Dinas Perdagangan Kota Surabaya dan Ibu Ina selaku pihak dari Sekretariat Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya yang telah berpartisipasi dalam menyelesaikan tugas akhir.
6. Bapak M. Murtadho dan Ibu Nur Khoiriyah selaku orang tua yang selalu memberikan semangat dan dorongan kepada peneliti.
7. Angga Putra Pradeva selaku suami peneliti yang memberikan semangat dan dorongan kepada peneliti.
8. Keluarga peneliti yang telah membantu dalam proses penelitian.
9. Teman – teman administrasi Negara angkatan 2016 dan 2017 yang telah membantu peneliti.

Daftar isi

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....	x
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Tabel.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
Tujuan.....	5
Manfaat.....	6
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
Penelitian Terdahulu.....	7
Landasan teori.....	13
Kualitas pelayanan public.....	13
2.2.2Kepuasan masyarakat.....	19
Kerangka Konsep.....	22
Hipotesis.....	24
BAB III.....	26
METODE PENELITIAN.....	26

Rancangan Penelitian	26
Variabel Penelitian	26
Definisi Konsep dan Definisi Operasional	27
Tempat dan Waktu Penelitian	29
Populasi dan Sampel	29
Pengukuran Dan Instrumen Penelitian	30
Pengukuran variabel	30
Instrumen penelitian	31
Teknis Pengumpulan Data	32
Jenis data	32
Sumber Data	32
Metode pengumpulan data	33
Teknis Analisa Data	34
Uji validitas dan reliabilitas	34
Uji hipotesis	36
BAB IV	39
PENYAJIAN, ANALISIS DAN PEMBAHASAN	39
PENYAJIAN DATA	39
Analisis data	44
Uji kualitas data	60
Uji hipotesis	69
BAB V	74
PENUTUP	74
A. Kesimpulan	74
B. Saran	74
Daftar pustaka	76



Daftar Gambar

2.3 Gambar kerangka konsep... 25

Daftar Tabel

Tabel 1.1 Data covid – 19 per tanggal 19 oktober 2020.....	3
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu	11
Tabel 3.1 Definsi Konsep dan Operasional	28
Tabel 4.1 Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin.....	44
Tabel 4.2 Deskripsi responden berdasarkan usia.....	45
Tabel 4.3 deskripsi responden berdasarkan pendidikan terakhir	45
Tabel 4.4 Deskripsi responden berdasarkan pekerjaan.....	46
Tabel 4.5 Deskripsi responden berdasarkan kunjungan ke puskesmas	47
Tabel 4.6 Deskripsi jawaban responden terhadap variabel kualitas pelayanan.....	48
Tabel 4.7 Deskripsi jawaban responden terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y)...	55
Tabel 4.8 Uji validitas variabel kualitas pelayanan (X).....	60
Tabel 4.9 Uji validitas variabel kepuasan masyarakat (Y)	62
Tabel 4.10 Uji realibilitas variabel wujud fisik... ..	64
Tabel 4.11 Uji realibilitas variabel kehandalan / <i>reability</i>	65
Tabel 4.12 Uji realibilitas variabel ketanggapan / <i>Responsiveness</i>	66
Tabel 4.13 Uji realibilitas variabel jaminan / <i>Assurance</i>	66
Tabel 4.14 Uji realibilitas variabel empati / <i>Emphaty</i>	67
Tabel 4.15 Uji realibilitas variabel kepuasan masyarakat (Y).....	68
Tabel 4.16 Uji T	69
Tabel 4.17 koefisien determinasi	70
Tabel 4.18 regresi linier sederhana.....	71