

TESIS

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK RS BINA SEHAT DI KABUPATEN JEMBER
PADA MASA PANDEMI COVID-19**



Oleh :

FITRI NURBAYTI
NPM: 1161900010

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

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK RS BINA SEHAT DI KABUPATEN JEMBER PADA
MASA PANDEMI COVID-19



FITRI NURBAYTI
NPM: 1161900010

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

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK RS BINA SEHAT DI KABUPATEN JEMBER PADA
MASA PANDEMI COVID-19**

TESIS

Untuk Memperoleh Gelar Magister Pada Program Studi Ilmu Administrasi Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Oleh

FITRI NURBAYTI

NPM: 1161900010

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

2021

i

TANDA PERSETUJUAN TESIS

Nama : Fitri Nurbayti
NPM : 1161900010
Judul : Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas
: Pelayanan Publik RS Bina Sehat di Kabupaten Jember
: pada masa Pandemi Covid-19

Mengetahui,

Dan Ilmu Politik

Dekan Fakultas Ilmu Sosial

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Surabaya, 16 Januari 2021

Disetujui oleh,

Dosen Pembimbing


Dr. Rachmawati Novaria, MM


Dr. Bambang Kusbandrijo, MS

TANDA PENGESAHAN TESIS

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Magister pada tanggal 16 Januari 2021.

Dewan Penguji

1. Dr. Bambang Kusbandrijo, MS
Ketua

()

2. Dr. Tri Yuliyanti
Anggota

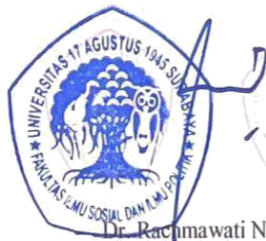
()

3. Dr. H. Sukarno Hardjosoewito, M.Si
Anggota

()

Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
DEKAN



Dr. Rachmawati Novaria, MM

PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fitri Nurbayti
Alamat : Delta Sari Indah Blok F 441
Email : fitirtirta62@gmail.com
Telepon / HP : 081331682106

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik RS Bina Sehat Di Kabupaten Jember Pada Masa Pandemi Covid-19” adalah murni gagasan, rumusan, pemikiran, dan penelitian saya sendiri. Semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi kode etik atau sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di lingkungan dunia pendidikan.

Surabaya, 16 Januari 2021
Yang membuat pernyataan,

Materai Rp. 6000,00



Fitri Nurbayti
NPM: 1161900010



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)
Email : perpus@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 dibawah ini :

Nama : Fitri Nurbayti
NIM : 1161900010
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi
Jenis Karya : Tesis

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexlusive)* karya ilmiah saya yang berjudul

**“ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK RS BINA SEHAT DI KABUPATEN JEMBER PADA
MASA PANDEMI COVID-19”**

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneklusif (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

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 16 Januari 2021

Yang menyatakan



Fitri Nurbayti
NPM: 1161900010

v

v

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT dan Baginda besar Nabi Muhammad SAW atas berkat rahmat serta kasih-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini yang mengambil judul “ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK RS BINA SEHAT DI KABUPATEN JEMBER PADA MASA PANDEMI COVID-19”

Tujuan penulisan tesis ini untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Magistes Administrasi Publik (MAP) bagi mahasiswa program S-2 di program studi Magister Ilmu Administrasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan tesis ini.

Terselesainya tesis ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis menghanturkan terima kasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan tesis ini hingga selesai, terutama kepada yang saya hormati :

1. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI. selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan Program Magister Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Dr. Rachmawati Novaria, MM. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan dan fasilitas serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama menempuh proses perkuliahan pada pendidikan program Magister Ilmu Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

3. Dr. Bambang Kusbandrijo, MS. selaku Kepala Program Studi Magister Administrasi Publik, dosen wali dan pembimbing I yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan dan tambahan ilmu serta wawasan. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang di berikan untuk memberi arahan dan saran dalam proses selama menempuh pendidikan di Pasca Sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, serta memberikan kesempatan kepada saya untuk boleh melaksanakan penelitian. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
4. Dr. Rachmawati Novaria, MM. selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan dan tambahan ilmu serta wawasannya. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan tesis ini. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
5. Seluruh Dosen Pasca Sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya mengucapkan banyak terimakasih atas ilmu pengetahuan yang telah di berikan selama menempuh pendidikan di Pasca Sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
6. Bapak Drs. Ec. Bambang Wiwoho, MM dan Ibu Rochmah Kurniati selaku orang tua tercinta yang menjadi motivasi terbesar saya selama ini.
7. Rafli Hanggara Diputra selaku suami saya yang selalu memberikan doa restu dan dorongan serta semangat demi keberhasilan studi serta dapat menyelesaikan tesis ini.
8. Pasien RS Bina Sehat Kabupaten Jember sebagai responden yang telah menerima dan membantu dengan baik dan telah banyak memberikan masukan-masukan dalam proses pembuatan laporan ini.
9. Seluruh teman seperjuangan saya grup MA 49: Sarah, Sakir, Ardian, Iqbal, Novi, Rian, Zaqia, Alam, Adie yang telah bersama sama di waktu perkuliahan

hingga akhir penelitian ini telah bersama sama berjuang sampai akhir hingga dapat menyelesaikan tesis ini.

10. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah dengan tulus membantu, memberikan doa dan motivasi dalam penyelesaian penulisan tesis ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan penulis berharap semoga tesis yang ditulis oleh penulis ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri dan umumnya bagi pembaca. Demikian yang dapat penulis sampaikan dan terimakasih atas perhatiannya dan semoga segala amal dan kebbaikannya mendapatkan balasan yang berlimpah dari Allah SWT, Amin.

Surabaya, 16 Januari 2021

Fitri Nurbayti

ABSTRAK

Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik RS Bina Sehat di Kabupaten Jember pada masa Pandemi Covid-19

Penelitian di lakukan pada RS Bina Sehat Kabupaten Jember selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya di masa pandemi Covid19. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pasien selama pandemi ini telah sesuai dengan harapan pasien atau belum. Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pengambilan sampling aksidental dimana pengambilan dilakukan di tempat secara langsung dengan responden yang di dapat berjumlah 50 orang.

Pengolahan data dengan menggunakan SPSS yang menghasilkan hasil sebagai berikut, Persamaan regresi linier berganda tersebut menunjukkan nilai β_0 (konstanta) sebesar 3.458 dan mempunyai nilai positif. Nilai tersebut berarti bahwa jika variabel bebas Reliability, Responsive, Assurance, Tangibles dan EMPATY sama dengan 0 (nol), maka = Kepuasan Pasien sebesar 3.458.

Dari hasil hipotesa keseluruhan bahwa Kualitas Pelayanan melalui variabel Reliable, Responsive, Assurance, Tangible dan Empati paling berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat/pasien RS Bina Sehat Kabupaten Jember. Dalam hasil penelitian untuk Kepuasan para pasien rumah sakit, merasa puas terhadap pelayanan yang mereka dapatkan. Dengan demikian pasien bisa memberikan info pada masyarakat jember yang akan berobat atau memeriksakan dirinya ke RS Bina Sehat Kabupaten Jember.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Analysis of Community Satisfaction on the Quality of Public Service at Bina Sehat Hospital in Jember Regency during the Pandemic Covid-19

The research was conducted at the Bina Sehat Hospital in Jember Regency as one of the health service providers to always improve the quality of its services during the Covid19 pandemic. To be able to improve the quality of service, it must first be known whether the services provided to patients during this pandemic have met the patient's expectations or not. In this study, using a quantitative method with accidental sampling where the collection is carried out directly on the spot with 50 respondents.

Processing data using SPSS which produces the following results, the multiple linear regression equation shows a value of $\bar{0}$ (constant) of 3.458 and has a positive value. This value means that if the independent variables Reliability, Responsive, Assurance, Tangibles and EMPATY are equal to 0 (zero), then = Patient Satisfaction is 3.458.

From the results of the overall hypothesis that Service Quality through the variables Reliable, Responsive, Assurance, Tangible and Empathy has the most influence on community / patient satisfaction at Bina Sehat Hospital Jember Regency. In the research results for the satisfaction of hospital patients, they are satisfied with the services they get. Thus, patients can provide information to the people of Jember who will seek treatment or have themselves checked at Bina Sehat Hospital, Jember Regency.

Keywords : Service Quality, Community Satisfaction With Service Quality, Public Service

DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR	
SAMPUL	
DALAM.....	i
LEMBAR	PERSETUJUAN
TESIS	ii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS.....	iii
LEMBAR	PERNYATAAN
ORISINALITAS.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II.....	12
KAJIAN PUSTAKA.....	12
2.1. Penelitian Terdahulu.....	12
2.2. Critical Review.....	31

2.3.	Kajian Teori.....	32
2.3.1.	Kepuasan Masyarakat.....	32
2.3.2.	Pelayanan Publik.....	35
2.3.3.	Kualitas Pelayanan Publik.....	39
2.3.4.	Pandemi Covid-19.....	42
2.3.5.	Teori Paradigma New Public Service.....	44
2.4.	Hipotesis.....	45
BAB III.....		46
METODOLOGI PENELITIAN.....		46
1.1.	Metode Penelitian.....	46
1.2.	Lokasi dan Obyek Penelitian.....	46
1.3.	Definisi Konsep.....	46
1.4.	Definisi Operasional.....	48
1.5.	Populasi dan Sampel.....	49
3.5.1	Populasi.....	49
3.5.2	Sampel.....	50
3.5.2.1	Sampling Aksidental.....	51
1.6.	Jenis Data dan Sumber Data.....	51
1.6.1.	Jenis Data.....	51
1.6.2.	Sumber Data.....	51
1.7.	Teknik Pengumpulan Data.....	52
1.7.1.	Kuesioner.....	52
1.8.	Instrumen Penelitian.....	53
1.8.1.	Uji Validitas.....	53
1.8.2.	Uji Reliabilitas.....	54
1.9.	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	54
1.9.1.	Teknik Analisis Data.....	54
3.9.1.1	Analisis Kualitatif.....	55
3.9.1.2	Analisis Kuantitatif.....	56

1.9.2. Pengujian Hipotesis.....	57
1.9.2.1. Uji (Uji t)	57
1.9.2.2. Uji (Uji F)	58
BAB IV	59
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1. Deskripsi Wilayah Penelitian.....	59
4.1.1. Deskripsi Lokasi.....	59
4.1.2. Keadaan Demografis.....	59
4.2. Visi dan Misi	59
4.3. Struktur Organisasi	60
4.4. Sumber Daya Manusia	62
4.5. Jenis Pelayanan	64
4.6. Karakteristik Responden Penelitian	67
4.6.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
4.6.2. Responden Berdasarkan Umur	68
4.6.3. Responden Berdasarkan Lama Berobat.....	69
4.6.4. Responden Berdasarkan Pekerjaan	69
4.7. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	70
4.7.1. Uji Validitas	70
4.7.2. Uji reliabilitas.....	72
4.8. Hasil Variabel Penelitian	73
4.8.1. Variabel Reliability atau Keandalan	73
4.8.2. Variabel Responsive atau Ketanggapan	74
4.8.3. Variabel Assurance atau Jaminan	75
4.8.4. Variabel Tangibles atau Nyata.....	76
4.8.5. Variabel Empati	77

4.8.6. Variabel Kepuasan Masyarakat.....	78
4.9. Hasil Analisis Regresi Berganda	79
4.10. Hasil Uji Parsial (Uji t).....	82
4.11. Hasil Analisis Pengaruh secara Stimulan (Uji F).....	86
4.11.1. Koefisien Determinasi (R square/R ²)	86
BAB V.....	88
PENUTUP	88
5.1. Kesimpulan.....	88
5.2. Saran-saran	90
DAFTAR PUSTAKA	91

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Mapping Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1	Variabel (X) dan (Y).....	48
Tabel 3.2	Kategori Penilaian Skala Likert	49
Tabel 3.3	Kriteria Interpretasi Skor	56
Tabel 4.1	Data Jumlah Karyawan RS Bina Sehat Kabupaten Jember 2020.....	62
Tabel 4.2	Jenis Pelayanan Medik RS Bina Sehat Kabupaten Jember.....	64
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Umur	68
Tabel 4.5	Responden Berdasarkan Lama Berobat	68
Tabel 4.6	Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	70
Tabel 4.7	Uji Validitas	71
Tabel 4.8	Uji Reliabilitas	72
Tabel 4.9	Skor Rata-Rata Reliability atau Keandalan.....	74
Tabel 4.10	Skor Rata-Rata Responsive atau Ketanggapan.....	75
Tabel 4.11	Skor Rata-Rata Assurance atau Jaminan.....	76
Tabel 4.12	Skor Rata-Rata Tangibles atau Nyata.....	77
Tabel 4.13	Skor Rata-Rata Empati.....	78
Tabel 4.14	Skor Rata-Rata Kepuasan Masyarakat.....	79
Tabel 4.15	Coefficients (Uji t).....	80
Tabel 4.16	ANOVA (Uji F).....	83

Tabel 4.17 Model Summary	87
--------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi RS Bina Sehat Kabupaten Jember.....	61
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.....	93
Lampiran 2.....	99

