

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA
PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI
PUSKESMAS MENGANTI KABUPATEN GRESIK
PROVINSI JAWA TIMUR**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik

Dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1

Program Studi Administrasi Negara



**Disusun Oleh :
ANGGUN DEA PITALOKA
1112000123**

**PRODI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA
PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI
PUSKESMAS MENGANTI KABUPATEN GRESIK
PROVINSI JAWA TIMUR**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik

Dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1

Program Studi Administrasi Negara



Disusun Oleh :
ANGGUN DEA PITALOKA
1112000123

**PRODI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : **Anggun Dea Pitaloka**

NIM : **1112000123**

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap
Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Menganti Kabupaten
Gresik Provinsi Jawa Timur**

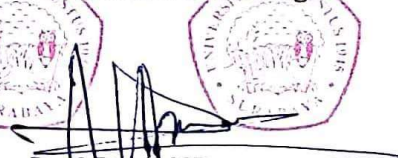
Surabaya, 31 Mei 2024

Mengetahui

Disetujui oleh

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dosen Pembimbing 1



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P

Prof. Dr. Arif Darmawan, SU

NPP. 20120.87.0103

NPP-20110.91.0215

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 27 Mei 2024

Dewan Penguji :

1. Prof. Dr. Arief Darmawan, SU
Ketua

2. Drs. Radjikan, M.Si
Anggota I

3. Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP
Anggota II

Mengesahkan

Dean FISIP Untag Surabaya

Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, M.P

NPP. 20120.87.0103

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Anggun Dea Pitaloka
NIM : 1112000123
Program Studi : Administrasi Negara
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja
Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di
Puskesmas Menganti Kabupaten Gresik

Menyatakan bahwa:

1. 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. Jika saya mengambil, mengutip, atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 27 Mei 2024

Yang membuat pernyataan



(Anggun Dea Pitaloka)



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

Nama : Anggun Dea Pitaloka
NBI : 1112000123
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : Skripsi/Tugas Akhir/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Makalah

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 DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS MENGANTI KABUPATEN GRESIK"**

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 : 27 Mei 2024

Yang Menyatakan,



(Anggun Dea Pitaloka)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamiin, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah serta karunia-Nya, Dengan ketulusan hati dan ungkapan terimakasih skripsi ini penulis persembahkan kepada:

Kedua orang tuaku Bapak Joko Lukito dan Ibu Yuni

Ayah dan Ibu yang telah memberikan kepercayaan kepada penulis untuk melanjutkan pendidikan sampai ketahap ini, yang mengorbankan segalanya untuk penulis, selalu memberi semangat, mengajari untuk selalu bersabar disetiap proses yang dilalui dan pantang menyerah dalam menggapai target hidup, serta tiada hentinya selalu mendoakan yang terbaik untuk penulis disetiap langkah.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Anggun Dea Pitaloka
2. Tempat, Tanggal Lahir : Gresik, 12 Agustus 2001
3. Alamat Tempat Tinggal : Domas RT 13B RW 05, Kec. Menganti, Kab. Gresik
4. Nomor Telepone/Handphone : 085236851208
5. E-mail : deapitaloka1208@gmail.com
6. Riwayat Pendidikan :
 - SD Negeri Domas (2008 – 2014)
 - SMP Negeri 1 Menganti (2014 – 2017)
 - SMA Negeri 1 Menganti (2017 – 2020)
7. Pengalaman Organisasi :
 - Sekretaris Karang Taruna Dusun Petal (2023-sekarang)
 - Ketua Pelaksana Mabit Up 2022 UKM Kerohanian Islam
 - Bendahara Panitia Satgas UKM Kerohanian islam 2021
 - Sie Acara FSLDK Surabaya Raya 2020
8. Publikasi Ilmiah :
 - Vol. 2, No. 5 May (2023): e-ISSN: 2830-6228: *Journal of Sustainable Research*
 - Vol. 3, No. 01 (2023): e- ISSN: 2797-0469: Jurnal Penelitian Administrasi Publik

RINGKASAN

Anggun Dea Pitaloka, 2024, **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Menganti Kabupaten Gresik**
Prof. Dr. Arief Darmawan, SU. Muhammad Roisul Basyar, S.AP., M.KP

Pelayanan publik pada pemerintahan ialah bukti nyata dari fungsi aparaturnegara karena pelayanan pada umumnya merupakan komponen penting dalam mencapai cita-cita organisasi, terutama dalam hal menentukan kualitas jasa dalam mengabdikan diri kepada masyarakat dan negara. Pentingnya kepuasan masyarakat berfungsi sebagai bahan evaluasi bagi pemberi layanan publik. Kepuasan masyarakat dapat didefinisikan sebagai rasa kecewa atau senang yang didapatkan dari kualitas pelayanan dan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan. Maka pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai untuk memenuhi standart tolak ukur yang harus dipenuhi.

Puskesmas sebagai salah satu bidang pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan masyarakat yang memberikan pelayanan kesehatan. Puskesmas sebagai penyelenggaraan pelayanan kesehatan primer tingkat pertama dan perorangan yang dalam menjalankan fungsinya, puskesmas bertanggung jawab terhadap wilayah atau subwilayah administratifnya. Penelitian ini dilakukan dalam lingkup wilayah kerja Puskesmas Menganti Kabupaten Gresik. Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan sampel sebesar 63 orang. Setelah dilakukan penelitian menghasilkan bahwa kualitas pelayanan (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang dibuktikan dengan Uji T dengan nilai t hitung yang dihasilkan lebih besar dari t tabel ($9,336 > 2$) dan bahwa kinerja pegawai (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang dibuktikan dengan nilai t hitung yang dihasilkan lebih besar dari t tabel ($5,432 > 2$). Selain itu pada hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung $65,451 > 3,15$ F tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dan kinerja pegawai (X2) secara simultan atau bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

KATA KUNCI: KEPUASAN MASYARAKAT, KINERJA PEGAWAI, KUALITAS PELAYANAN

SUMMARY

Anggun Dea Pitaloka, 2024, The Effect of Service Quality and Employee Performance on Community Satisfaction at the Menganti Health Center, Gresik Regency Prof. Dr. Arief Darmawan, SU. Muhammad Roisul Basyar, S.AP., M.KP

Public services in government are clear evidence of the function of the state apparatus because services in general are an important component in achieving organizational goals, especially in terms of determining the quality of services in devoting themselves to society and the state. The importance of community satisfaction serves as an evaluation material for public service providers. Community satisfaction can be defined as a sense of disappointment or pleasure obtained from the quality of service and employee performance in providing services. So it is important to improve service quality and employee performance to meet the benchmark standards that must be met.

Puskesmas as one of the public service areas that is directly related to the community that provides health services. Puskesmas as the first level of primary health care and individuals who in carrying out their functions, health centers are responsible for their administrative areas or sub-regions. This research was conducted within the scope of the work area of the Menganti Health Center, Gresik Regency. The purpose of this study was to determine the effect of service quality and employee performance on community satisfaction.

This study uses quantitative research methods with a sample of 63 people. After the research was conducted, it resulted that service quality (X1) had a significant effect on community satisfaction as evidenced by the T test with the resulting t value greater than the t table ($9.336 > 2$) and that employee performance (X2) had a significant effect on community satisfaction as evidenced by the resulting t value greater than the t table ($5.432 > 2$). In addition, the F test results show that the calculated F value is $65.451 > 3.15$ F table, so it can be concluded that the service quality variables (X1) and employee performance (X2) simultaneously or together have an influence on community satisfaction.

KEY WORDS: COMMUNITY SATISFACTION, EMPLOYEE PERFORMANCE, SERVICE QUALITY

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya serta bimbingan-Nya, sehingga saya dapat menyusun Skripsi Tahun Ajaran 2023/2024 ini sesuai dengan arahan yang diberikan oleh Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Adapun lokasi penelitian Skripsi Tahun Ajaran 2023/2024 adalah di Puskesmas Menganti Kabupaten Gresik yang beralamat di Jl. Raya Menganti No. 225, Tlogo Bedah, Hulaan, Kecamatan Menganti, Kabupaten Gresik.

Sesungguhnya penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, dorongan, bimbingan serta dukungan dan doa dari berbagai pihak yang menjadikan penyusunan skripsi ini bermanfaat. Beberapa pihak lain yang tentunya tidak lupa saya ucapkan terimakasih antara lain kepada:

1. Kepada kedua orang tua saya, Bapak Joko dan Ibu Yuni yang memberikan segala dukungan, kasih sayang, motivasi, dan doa yang tulus bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi dan dapat mencapai titik ini.
2. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAL selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu dan menempuh pendidikan di Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Dr. Dra. Ayun Maduwinarti. M.P selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu dan menempuh pendidikan di Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP selaku Kepala Program Studi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian ini.
5. Prof. Dr. Arief Darmawan, SU selaku Dosen Pembimbing I, yang saya hormati dan sayangi serta tidak pernah lelah dalam meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran selama proses bimbingan hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Muhammad Roisul Basyar, S.AP., M.KP selaku Dosen Pembimbing II, yang saya hormati dan sayangi serta tidak pernah lelah dalam meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran selama proses bimbingan hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

7. Ghulam Maulana Ilman, S.AP., MPA selaku Dosen Mata Kuliah Seminar Isu Publik, yang telah mengajarkan bagaimana penulisan skripsi dilakukan.
8. Bapak dan Ibu Dosen Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah menjadi guru dan pembimbing pada saat kuliah berlangsung.
9. Seluruh civitas Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang sudah membantu dalam berbagai hal.
10. Seluruh informan dalam penelitian saya yang telah meluangkan waktu membantu dan bersedia memberikan informasi.
11. Teman-teman grup “MEJIKUHBINI” Nunki, Velinda, Nadila, Arya, Doni, Fikri yang telah menghabiskan masa perkuliahan dengan penulis disituasi apapun dan memberikan kenangan selama perkuliahan serta dukungan kepada penulis dalam berbagai hal.
12. Untuk diriku sendiri terimakasih telah kuat sampai detik ini, yang tidak menyerah sesulit apapun rintangan kuliah ataupun proses penyusunan skripsi. Terimakasih diriku, ini baru awal dari perjalanan hidup, tetap semangat kamu pasti bisa.

Penulis

(Anggun Dea Pitaloka)

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vii
RINGKASAN.....	viii
<i>SUMMARY</i>.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori.....	14
2.2.1 Pelayanan Publik	14
2.2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	14
2.2.1.2 Indikator Pelayanan Publik	15
2.2.1.3 Tujuan Pelayanan Publik	16
2.2.2 Kinerja Pegawai.....	16
2.2.3 Puskesmas.....	18
2.2.3.1 Pengertian Puskesmas	18
2.2.3.2 Pelayanan Puskesmas	18

2.2.3.3	Tujuan Puskesmas.....	20
2.2.4	Kepuasan Masyarakat.....	20
2.2.4.1	Pengertian Kepuasan Masyarakat.....	20
2.2.4.2	Indikator Kepuasan Masyarakat.....	21
2.3	Kerangka Konseptual.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....		23
3.1	Jenis Penelitian	23
3.2	Lokasi Penelitian.....	23
3.3	Hipotesis	23
3.4	Variabel Penelitian dan Pengukuran.....	24
3.4.1	Variabel Independen (X) dan Variabel Dependen (Y)	24
3.4.1.1	Variabel Independen (X1).....	24
3.4.1.2	Variabel Independen (X2).....	25
3.4.1.2	Variabel Dependen (Y)	25
3.4.1.3	Tabulasi Variabel Independen (X) dan Variabel Dependen (Y)	26
3.4.1.4	Pengukuran	30
3.5	Tipe dan Sumber Data.....	30
3.6	Populasi dan Sampel.....	30
3.6.1	Populasi	30
3.6.2	Sampel.....	32
3.7	Teknik Pengumpulan Data	33
3.8	Teknik Analisis Data	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		37
4.1	Hasil Penelitian	37
4.1.1	Deskripsi Objek Penelitian	37
4.1.1.1	Profil Puskesmas Menganti.....	37
4.1.1.2	Visi dan Misi Puskesmas Menganti	38
4.1.1.3	Jenis Pelayanan Puskesmas Menganti	38
4.1.2	Karakteristik Responden.....	39
4.1.3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	40
4.1.4	Hasil Uji Asumsi Klasik	42

4.1.5 Hasil Uji Hipotesis.....	44
4.2 Pembahasan	47
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	47
4.2.2 Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	48
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	48
BAB V PENUTUP	49
5.1 Kesimpulan	49
5.2 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	55

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu	11
Tabel 3.1 Tabulasi Variabel Independen (X) dan Variabel Dependen (Y).....	26
Tabel 3.2 Data Kunjungan Puskesmas Menganti Januari 2024	31
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Rentan Usia	39
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	39
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Kunjungan ke Puskesmas Menganti..	40
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas (X1) Kualitas Pelayanan	40
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas (X2) Kinerja Pegawai.....	41
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas (Y) Kepuasan Masyarakat.....	41
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	42
Tabel 4.9 Uji Normalitas	42
Tabel 4.10 Uji Multikolinieritas	43
Tabel 4.11 Uji Parsial (Uji T)	44
Tabel 4.12 Uji Simultan (Uji F).....	45
Tabel 4.13 Uji Regresi Linier Berganda.....	46
Tabel 4.14 Uji Koefisien Determinasi	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Artikel Berita	2
Gambar 1.2 Artikel Berita	3
Gambar 1.3 Kondisi Puskesmas Menganti	5
Gambar 1.4 Grafik Ulasan Google.....	5
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	22
Gambar 4.1 Puskesmas Menganti	37
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian	55
Lampiran 2 Kartu Bimbingan	56
Lampiran 3 Hasil Uji Turnitin	57
Lampiran 4 Lembar Revisi	58
Lampiran 5 Kuesioner Penelitian	61
Lampiran 6 Hasil Uji SPSS	65
Lampiran 7 Bukti Publis Jurnal	71
Lampiran 8 Publikasi Artikel Ilmiah	72