

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
PADA PUSKESMAS OGOAMAS KABUPATEN DONGGALA**



OLEH :

MUH.ILHAM

NIM : 02220220238

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA

MAKASSAR

2026

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
PADA PUSKESMAS OGOAMAS KABUPATEN DONGGALA**



OLEH :

MUH.ILHAM

NIM : 02220220238

SKRIPSI SEBAGAI SALAH SATU SYARAT UNTUK MEMPEROLEH GELAR

SARJANA PADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA

MAKASSAR

2026

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAAN PASIEN PADA PUSKESMAS
OGOAMAS KABUPATEN DONGGALA

NAMA : MUH.ILHAM

NIM : 02220220238

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS

JURUSAN/PRODI : MANAJEMEN

KONSENTRASI : SUMBER DAYA MANUSIA

DASAR PENETAPAN PEMBIMBING : SK.DEKAN No. 1404/H.20/FEB.UMI/VI/2025

Disahkan Oleh:

Pembimbing 1



Prof. Dr. H. Achmad Gani, S.E., M.Si

Pembimbing 2



Javadi, S.E., M.Si

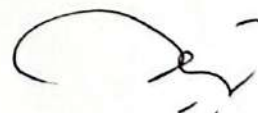
Mengetahui

Dekan



Dr. H. Muhammad Syahril A. Basalamah, S.E., M.M.,

Ketua Jurusan



Prof. Dr. Imaduddin, S.T., M.M.

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

JUDUL :PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAAN PASIEN PADA PUSKESMAS
OGOAMAS KABUPATEN DONGGALA

NAMA : MUH.ILHAM

NIM : 02220220238

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS

JURUSAN/PRODI : MANAJEMEN

KONSENTRASI : SUMBER DAYA MANUSIA

DASAR PENETAPAN PENGUJI : SK.DEKAN.No.1321/K.15/FEB.UMI/III/2026

Disahkan Oleh:

Komisi penguji:

Prof. Dr. H. Achmad Gani, S.E., M.Si	(Ketua)	(.....)
Jayadi, S.E., M.Si	(Anggota)	(.....)
Dr. H. Zaenal Arifin S, S.E.,M.Si	(Anggota)	(.....)
Dr. Drs. Amir, S.E.,M.Ag	(Anggota)	(.....)

Mengetahui


Dekan

Dr. H. Muhammad Syafi'i A. Basalamah, S.E., M.M.,

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muh.Ilham

Tempat/Tanggal Lahir : Bangkir/28 Januari 2004

Stambuk : 02220220238

Jurusan/Prodi : Ekonomi dan Bisnis/ Manajemen

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS OGOAMAS KABUPATEN DONGGALA

Adalah karya ilmiah saya sendiri, dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini, tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila dikemudian hari ternyata di dalam naskah ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-Undangan yang berlaku.

Makassar, 24 Maret 2026

Yang membuat menyatakan



Muh.Ilham

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbil _alamin. Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Ogoamas”** Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muslim Indonesia

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak kendala dan tantangan yang dihadapi. Namun berkat bantuan, bimbingan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kedua orang tua saya tercinta yaitu Bapak Yahya dan Ibu Asmawati yang telah memberikan kasih sayang dan dukungan yang sangat hebat kepada saya. Dan Terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Hambali Thalib, S.H., M.H., selaku Rektor Universitas Muslim Indonesia.
2. Dr. H. Muhammad Syafi'i A. Basalamah, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Indonesia.

3. Prof. Dr. Imaduddin, S.T., M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Indonesia.
4. Dosen Pembimbing bapak Prof. Dr. H. Ahmad Gani, S.E., M.Si., dan bapak Jayadi, S.E., M.Si., yang telah meluangkan waktu dan tenaga tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan, arahan, serta saran kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Dosen Penguji bapak Dr. H. Zaenal Arifin S, S.E.,M.Si dan bapak Dr. Drs. Amir, S.E.,M.Ag selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan, kritik, dan saran yang sangat berharga selama proses ujian berlangsung
6. Seluruh dosen dan staf akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Indonesia yang telah memberikan ilmu pengetahuan, bantuan, dan pelayanan selama penulis menempuh pendidikan.
7. Pimpinan dan seluruh pegawai Puskesmas Ogoamas yang telah memberikan izin serta membantu penulis dalam proses penelitian.
8. Untuk Calon istri saya Hapikasari S.A.P tercinta terima kasih selalu memberikan cinta kasih sayang dan dukungan setiap perjalanan sehingga penulis dapat berada dititik sekarang ini.
9. Saudari dan keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan, kasih sayang, serta motivasi yang tiada henti kepada penulis.

10. Teman-teman seperjuangan Program Studi Manajemen yang telah memberikan semangat, kebersamaan, dan dukungan selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Makassar, 24 Maret 2026



Penulis

ABSTRAK

Muh.Ilham. 02220220238. **“Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Ogoamas”**. Ahcmad Gani dan Jayadi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari (1).Tangible (bukti fisik), (2).Reliability (kehandalan), (3). Responsiveness (daya tanggap), (4).Assurance (jaminan), dan (5).Empathy (empati) terhadap kualitas pelayanan pada Puskesmas Ogoamas Kabupaten Donggala. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 52 responden yang merupakan pegawai di Puskesmas Ogoamas. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear berganda melalui beberapa tahapan pengujian yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji simultan (uji F), dan uji parsial (uji t). Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel. Hasil analisis regresi menunjukkan nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,162 yang berarti bahwa variabel Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy secara bersama-sama mampu menjelaskan pengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 16,2%, sedangkan sisanya sebesar 83,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Hasil uji simultan menunjukkan bahwa kelima variabel tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Namun berdasarkan uji parsial diketahui bahwa variabel Assurance memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan variabel Tangible, Reliability, Responsiveness, dan Empathy tidak berpengaruh signifikan. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dimensi Assurance merupakan faktor yang paling berpengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Ogoamas. Oleh karena itu, pihak puskesmas diharapkan dapat meningkatkan kompetensi tenaga kesehatan serta mempertahankan profesionalisme dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kata kunci: kualitas pelayanan, tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy.

ABSTRACT

Muh. Ilham. 02220220238. ***"The Influence of Service Quality on Patient Satisfaction at the Ogoamas Community Health Center."***Ahcmad Gani dan Jayadi.

This study aims to determine the influence of service quality dimensions consisting of T(1).angible, (2).Reliability, (3).Responsiveness, (4).Assurance, and (5).Empathy on service quality at Ogoamas Public Health Center, Donggala Regency. This research is motivated by the importance of health service quality in meeting the needs and expectations of the community for the services provided by health facilities. The research method used is a quantitative method with a descriptive approach. Data collection was carried out by distributing questionnaires to 52 respondents who were employees at the Ogoamas Public Health Center. Data analysis was conducted using multiple linear regression analysis through several testing stages, namely validity test, reliability test, simultaneous test (F test), and partial test (t test). The results of the study indicate that all research instruments are valid and reliable. The regression analysis shows that the coefficient of determination (R Square) is 0.162, which means that the variables Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy simultaneously explain 16.2%, of the Patient Satisfaction while the remaining 83.8% is influenced by other factors outside this study. The simultaneous test results show that these five variables do not significantly affect of the Patient Satisfaction. However, the partial test results indicate that the Assurance variable has a significant influence on service quality, while the Tangible, Reliability, Responsiveness, and Empathy variables do not have a significant effect. Based on the results of the study, it can be concluded that the Assurance dimension is the most influential factor in improving service quality at the Ogoamas Public Health Center. Therefore, the health center is expected to improve the competence of health workers and maintain professionalism in providing services to the community.

Keywords: *service quality, tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian	7
II. TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Tinjauan Teori	9
B. Penelitian Terdahulu.....	21
C. Kerangka Konseptual Penelitian	24
D. Hipotesis	26
III. METODE PENELITIAN	27
A. Pendekatan Penelitian.....	27
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian	27
C. Jenis dan Sumber Data	27
D. Teknik Pengumpulan Data	28
E. Populasi dan Sampel	29
F. Metode Analisi Data	30
G. Defisi Oprasional Dan Pengukurannya	35
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	38
A. Deskripsi Obyek Penelitian	38
B. Hasil Penelitian.....	45
C. Pembahasan	62

V. PENUTUP.....	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	21
Tabel 2. Kriteria Indeks Koefisien Realibilitas	32
Tabel 3. Distribusi Pengambilan Kuesioner.....	45
Tabel 4. Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 5. Responden berdasarkan Usia	47
Tabel 6. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	48
Tabel 7. Analisis Statistik Deskriptif.....	48
Tabel 8. Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 9. Hasil Uji Realibilitas	58
Table 10. Hasil Analisis Regresi Linear berganda	60
Table 11. Hasil Uji T (Parsial).....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian	25
Gambar 2. Struktur Organisasi Puskesmas Ogoamas.....	44