# TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN LANSIA DI POLI LANSIA UPTD PUSKESMAS EMPARU KABUPATEN SINTANG

UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh**

**Gelar Magister Administrasi Publik**


**Disusun Oleh :**

**DONATUS LEO**

**NIM. 530065101**


**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS TERBUKA**

**JAKARTA**

**2023**

# ABSTRAK
# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN LANSIA DI POLI LANSIA UPTD PUSKESMAS EMPARU KABUPATEN SINTANG

**Donatus leo**
**Donatusleo22@gmail.com**
**Program Pascasarjana**
**Universitas Terbuka**

Pelayanan kesehatan di poli Lansia puskesmas perlu diperhatikan dan kualitas pelayanan masih sering dipertanyakan khususnya di UPTD Puskesmas Emparu. Studi kuantitatif ini bertujuan untuk mendapatkan informasiakualitas pelayanan kepuasan para Lansia yang berkunjung ke Puskesmas. Penelitian ini melibatkan 75 Lansia (pria 23 Lansia, wanita 52 Lansia) sebagai subjek penelitian. Data kualitas pelayanan dan kepuasan para Lansia dikumpulkan dengan mengisi kuesioner. Data yang terkumpul dilakukan analisis mengunakan uji asumsi klasik, analisis regresi sederhana, uji validitas, uji reabilitas, dan uji t (parsial) dengan bantuan aplikasi spss versi 30. Diperoleh informasi bahwa dimensi bukti langsunga(*tangibles*) dan daya tanggap ( *responsiveness* ) mempengaruhi kepuasan Lansia akan pelayanan di poli Lansia. Tindak lanjut yang perlu dilakukan bagi para Lansia di Poli Lansia UPTD Puskesmas Emparu adalah memperbaharui sarana dan prasarana sesuai kebutuhan serta respon cepat dalam melayani.

Kata Kunci : Poli Lansia; Puskesmas; Kualitas; Kepuasan; *Tangible*; *Responsiveness*

*ABSTRACT*
*THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON ELDERLY SATISFACTION AT ELDERLY POLY UPTD EMPARU HEALTH CENTER SINTANG REGENCY*

*Donatus Leo*
*Donatusleo22@gmail.com*
*Graduate Studies Program*
*Indonesian Open University*

*Health services at the poly elderly puskesmas need to be considered and the quality of service is still often questioned, especially at UPTD Puskesmas Emparu. This quantitative study aima to obtain information on the quality of service satisfaction of the elderly who visit the Puskesmas. This study involved 75 elderly (men 23 elderly, women 52 elderly) as research subjects. Data on service quality and satisfaction of the elderly were collected by filling out questionnaires. The collected data was analyzed using classical assumption tests, simple regression analysis, validity tests, reliability tests, and t (partial) tests with the help of SPSS application version 30. Information was obtained that the dimensions of direct evidence (tangibles) and responsiveness (responsiveness) affect elderly satisfaction with services in the elderly poly. The follow-up that needs to be dona for the elderly at the UPTD Puskesmas Emparu elderly poly is to update facilities and infrastructure as needed and respond quickly in serving.*

*Keywords :Poly elderly ; Phc; Quality; Satisfaction; Tangible; Responsiveness;*

**UNIVERSITAS TERBUKA**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

# PERNYATAAN

**TAPM yang berjudul :**

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN LANSIA DI POLI LANSIA UPTD PUSKESMAS EMPARU KABUPATEN SINTANG

Adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik

Pontianak, 8 Oktober 2023

Yang Menyatakan




(DONATUS LEO)

NIM 530065101

**UNIVERSITAS TERBUKA**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

## LEMBAR LAYAK UJI

Yang bertandatangan dibawah ini, Saya selaku Pembimbing TAPM dari Mahasiswa :

| | | |
|---|---|---|
| Nama/NIM | : | Donatus Leo / 530065101 |
| Judul TAPM | : | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Lansia Di Poli Lansia UPTD Puskesmas Emparu Kabupaten Sintang |

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa TAPM dari mahasiswa yang bersangkutan sudah selesai sekitar 90% (minimal 80%) sehingga dinyatakan sudah layak uji untuk Ujian Sidang Tugas Akhir Program Magister (TAPM)

Demikian keterangan ini dibuat untuk menjadikan perhatian

Sintang, 7 November 2023

Pembimbing II

Dr. Sofjan Aripin, M. Si
NIP.196606191992031002

Pembimbing I

Dr. Arifin, S.Sos., M.AB.
NIP. 197105021997021002

**PERSETUJUAN TAPM**
**PASCA UJIAN SIDANG**

| | | |
|---|---|---|
| Judul TAPM | : | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Lansia Di Poli Lansia UPTD Puskesmas Emparu Kabupaten Sintang |
| Penyusun TAPM | : | Donatus Leo |
| NIM | : | 530065101 |
| Program Studi | : | Magister Administrasi Publik |
| Hari/Tanggal | : | Selasa/19 Desember 2023 |

Menyetujui

Pembimbing II,

Dr. Sofian Arifin, M.Si.
NIP. 196606191992031002

Pembimbing I,

Dr. Arifin, S.Sos., M.AB.
NIP. 197105021997021002

Penguji Ahli

Prof. Dr. Cecep Darmawan, S.I.P , S.A.P., S.H., S.Pd., M.Si., M.H.

Mengetahui,

Ketua Program Studi Magister
Administrasi Publik
Pada Sekolah Pascasarjana

Dr. Hj. Rulinawaty, S.Sos., M.Si.
NIP. 197803242001122002

Direktur Sekolah Pascasarjana

Prof. Dr. Maman Rumanta, M.Si.
NIP. 196305091989031002

**UNIVERSITAS TERBUKA**
**SEKOLAH PASCASARJANA**
**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

## PENGESAHAN HASIL UJIAN SIDANG

| | | |
|---|---|---|
| Nama | : | Donatus Leo |
| NIM | : | 530065101 |
| Program Studi | : | Magister Administrasi Publik |
| Judul TAPM | : | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Lansia Di Poli Lansia UPTD Puskesmas Emparu Kabupaten Sintang |

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Program Studi Magister Administrasi Publik Sekolah Pascasarjana Universitas Terbuka pada:

| | | |
|---|---|---|
| Hari/Tanggal | : | Selasa/19 Desember 2023 |
| Waktu | : | 15.00 – 16.30 WIB |

dan telah dinyatakan **LULUS**

## PANITIA PENGUJI TAPM

Tanda Tangan

Ketua Komisi Penguji
Nama : Yudi Efendi, S.S., M.A. .....

Penguji Ahli
Nama : Prof. Dr. Cecep Darmawan, S.I.P , S.A.P., S.H., S.Pd., M.Si., M.H. .....

Pembimbing I
Nama : Dr. Arifin, S.Sos., M.AB. .....

Pembimbing II
Nama : Dr. Sofjan Aripin, M.Si. .....

# KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Bapa, yang telah memberi berkah, nikmat dan karunia-Nya yang masih kita rasakan sampai pada saat ini, nikmat berupa iman, kesehatan, kesempatan dan pengetahuan, yang tentunya masih banyak lagi nikmat yang tidak dapat diungkapkan. Berkat penyertaan-Nya penulis mampu menyelesaikan tugas akhir perkuliahan dalam bentuk tesis yang berjudul ***"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Lansia Di Poli Lansia UPTD Puskesmas Emparu Kabupaten Sintang".*** Tesis ini disusun sebagai kewajiban penulis guna melengkapi tugas dan syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata-2 (S2) serta untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik (MAP) Universitas Terbuka program studi Magister Administrasi Publik .

Dalam penulisan tesis ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya terutama kepada :

1. Rektor universitas terbuka;
2. Kepala UPBJJ Universitas terbuka pontianak;
3. Dr. Arifin, S.Sos, M.AB. selaku pembimbing I
4. Dr. Sofjan Arifin, M.Si selaku pembimbing II
5. Bapak dan ibu staf pegawai kantor UPBJJ universitas terbuka pontianak yang telah banyak membantu penulis dalam penyelesaian tesis ini;
6. Bapak dan ibu staf UPTD Puskesmas Emparu yang telah banyak membantu;
7. Seluruh pasien Lansia yang telah bersedia menjadi responden penelitian ini;
8. Kedua orang tua yang telah membimbing dan mendoakan penulis;

9. Istri dan anak-anak yang telah mendukung penulis sehingga dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik;
10. Teman-teman seangkatan mahasiswa UPBJJ universitas terbuka pontianak kelas sintang

Penulis menyampaikan permohonan maaf atas segala kesalahan dan kesilafan yang ada,semoga tesis ini dapat memberikan manfaat dan mendorong penelitian-penelitian lainnya.penulis juga menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangan namun inilah tesis yang dapat penulis capai.

Pontianak, 1 Juli 2023

Penulis



Donatus Leo

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....i

ABSTRACT.....ii

HALAMAN PERNYATAAN.....iii

HALAMAN PERSETUJUAN.....iv

HALAMAN PENGESAHAN.....v

KATA PENGANTAR.....vi

RIWAYAT HIDUP.....vii

DAFTAR ISI.....viii

DAFTAR BAGAN.....ix

DAFTAR TABEL.....x

DAFTAR LAMPIRAN.....xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....1

B. Perumusan Masalah.....6

C. Tujuan Peneliti.....7

D. Kegunaan Penelitian.....8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori.....10

1. Kualitas Pelayanan.....10

2. Kepuasan pelanggan.....26

B. Penelitian Terdahulu.....39

C. Kerangka Berpikir.....42

## DAFTAR TABEL


Tabel 3.1. Operasional variabel kualitas pelayanan dan kepuasan para Lansia..43

Tabel 4.1. Jumlah penduduk Lansia binaan UPTD Puskesmas Emparu.....56

Tabel 4.2. Sumber daya manusia kesehatan.....59

Tabel.4.3. Sumber daya saranan Puskesmas.....59

Tabel.4.4. Prasarana dan alat medis pelayanan Lansia.....60

Tabel 4.5. Responden Lansia berdasarkan jenis kelamin.....69

Tabel 4.6. Karakteristik responden berdasarkan usia.....70

Tabel 4.7. Kolmogorov- Smirnov.....75

Tabel 4.8. Multikoloniaritas.....77

Tabel 4.9. Uji Validitas.....80

Tabel 4.10. Reliabelitas.....82

Tabel 4.11. Hasil uji regresi sederhana.....83

Tabel 4.12. Uji t Hitung ( parsial).....86

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner

Lampiran 2 Tabulasi data kualitas pelayanan ( x ) dan kepuasan Lansia ( y )

Lampiran 3 Korelasi SPSS kualitas Pelayanan ( x ) dan kepuasan Lansia ( y )

Lampiran 4 Surat permohonan ijin penelitian

## DAFTAR BAGAN

Gambar 2.1. Kerangka berfikir.....42

Gambar 4.1. Struktur organisasi.....64

Gambar 4.2. Grafik histogram.....72

Gambar 4.3. Grafik P-P Plot.....73

Gambar 4.4. Grafik heteroskedastisitas.....79

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner

Lampiran 2 Tabulasi data kualitas pelayanan ( x ) dan kepuasan Lansia ( y )

Lampiran 3 Korelasi SPSS kualitas Pelayanan ( x ) dan kepuasan Lansia ( y )

Lampiran 4 Surat permohonan ijin penelitian