



UNIVERSITAS NASIONAL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG LANJUT USIA (LANSIA) DI
PUSKESMAS BOJONG RAWALUMBU KOTA BEKASI
SELAMA PANDEMI COVID-19 TAHUN 2022**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik (S.Ap)

Raras Citra Anggraeni

213515526111

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

UNIVERSITAS NASIONAL

JAKARTA

2024



NATIONAL UNIVERSITY

***THE IMPACT OF SERVICE QUALITY ON THE SATISFACTION
OF ELDERLY VISITORS AT THE BOJONG RAWALUMBU
HEALTH CENTER IN BEKASI CITY DURING THE COVID-19
PANDEMIC IN 2022***

THESIS

*Submitted to fulfill some of the requirements to obtain
a Bachelor's Degree in Public Administration (S. Ap)*

Raras Citra Anggraeni

213515526111

FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES

PUBLIC ADMINISTRATION

NATIONAL UNIVERSITY

JAKARTA

2024

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Raras Citra Anggraeni
NPM : 213515526111
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Lanjut Usia (Lansia) di Puskesmas Bojong Rawalumbu Kota Bekasi Selama Pandemi Covid-19 Tahun 2022
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar SarjanStrata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui Untuk Diajukan

Jakarta, 12 Agustus 2024

UNIVERSITAS NASIONAL

Dosen Pembimbing,

Ketua Program Studi,

Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M., M.Pd

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA


PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Raras Citra Anggraeni
No. Pokok Mahasiswa : 213515526111
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Lanjut Usia (Lansia) di Puskesmas Bojong Rawalumbu Kota Bekasi Selama Pandemi COVID-19 Tahun 2022
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata (S1) Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Publik, Universitas Nasional

Disetujui untuk disahkan,
Jakarta, 16 September 2024

Dosen Pembimbing

Dekan FISIP


Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M.

M.Pd


Dr. Erna Ernawati Chotim, S.Sos., M.Si

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Raras Citra Anggraeni

NPM : 213515526111

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Lanjut Usia (Lansia) di Puskesmas Bojong Rawalumbu Kota Bekasi Selama Pandemi COVID-19 Tahun 2022

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Zulmasyhur, M.Si.

Penguji 1 : Drs. Didit Setiabudi, M.Si.

Penguji 2 : Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 16 September 2024

PERNYATAAN ORISINALITAS

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Raras Citra Anggraeni
Nomor Pokok Mahasiswa : 213515526111
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Lanjut Usia (Lansia) di Puskesmas Bojong Rawalumbu Kota Bekasi Selama Pandemi Covid-19 Tahun 2022

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau Perguruan Tinggi lainnya.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, Agustus 2024

Yang membuat pernyataan


Raras Citra Anggraeni

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya untuk Allah SWT, hanya kepada-Nya kita memohon ampunan dan lindungan, tidak lupa syukur atas nikmat yang diberikan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Lanjut Usia (Lansia) di Puskesmas Bojong Rawalumbu Kota Bekasi Selama Pandemi Covid-19 Tahun 2022”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Nasional.

Didalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga dapat meminimalisir segala keterbatasan, kekurangan, dan memperlancar penulisan skripsi ini. Pada kesempatan ini, perkenankanlah dengan kesungguhan hati penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. El Amry Bermawy Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional
2. Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
3. Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Administrasi Umum Universitas Nasional.
4. Dr. (C). Angga Sulaiman, S.I.P., M.AP., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Kerjasama, dan SDM Universitas Nasional.
5. Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
6. Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M., M.Pd. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan sabar memberikan saran dan kritik serta diskusi yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
7. Yuswarni, S.AP., MPA., Pembimbing Akademik yang selalu memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis tiap semesternya.

8. Kepada Bapak/Ibu Dosen FISIP terutama Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional yang telah memberikan banyak ilmu semasa perkuliahan.
9. Kepada para Staf, Karyawan dan Karyawati Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional yang telah membantu peneliti dalam seluruh proses dan pengurusan kegiatan akademik kemahasiswaan.
10. Terima kasih kepada ayah, Wibowo, dan ibu saya, Lelinasari. Serta kedua adik saya Ingkan Putri Chandrakirana dan Mahisa Indra Rama yang senantiasa mendoakan dan memberikan semangat. Terima kasih banyak atas curahan kasih sayang dan dukungan yang sudah diberikan kepada penulis selama ini hingga akhirnya penulis mampu meraih gelar sarjana.
11. Terima kasih kepada sahabat-sahabat penulis Selly, Rifani, Tiesya, Qintan, Raksa, Dinda, Naila, dan Bella yang selalu menemani penulis sejak 2013 di Jatinangor baik suka maupun duka. Terima kasih banyak untuk persahabatan, kebahagiaan, dukungan, semangat dan semua bantuan selama ini yang menjadi salah satu kekuatan penulis.
12. Terima kasih kepada sahabat penulis sejak SMA, Amadea Laras dan Rinduwati Priyono yang tidak berhenti mendukung dan memberikan dorongan sampai penulis berhasil di titik sekarang.
13. Terima kasih kepada sahabat penulis, Rizal Noviar yang selalu meluangkan waktu untuk menjadi teman diskusi penulis yang mendengarkan keluh kesah dan bertukar cerita dengan penulis tanpa mengenal waktu dan juga kesibukan. Juga selalu mendoakan, memberikan dukungan, bantuan, dan menghibur penulis selama proses.
14. Terima kasih kepada Arif Bayu, Aditya Adinata, Ariel Driantoro, Dimas Respati, dan Umar Habsan selalu bersedia membantu, menyemangati serta mendengarkan berbagai keluh kesah penulis tanpa kenal jarak dan waktu.
15. Terima kasih kepada sahabat-sahabat penulis Salsabilla Nazhari “Asa”, Sheren, Fryda, Kayla dan Vinia yang selalu berusaha untuk saling mendengarkan, saling menghibur, dan saling membantu untuk satu sama lain.

16. Terima kasih untuk Faina dan Zaidan yang selalu ada setiap kali penulis membutuhkan bantuan dan selalu mendengarkan keresahan penulis terlepas dari perbedaan waktu..
17. Terima kasih untuk grup “Le Serapim”, Avira, Fanisa, Angel, dan Erwin yang menjadi sahabat penulis sejak berkuliah, selalu memberikan dukungan dan semangat untuk satu sama lain, dan selalu berbagi kebahagiaan.
18. Terima kasih kepada Sherly Novita, Karno, Damas, Reynaldi, Diva, Auzi, Rifat, dan Hanan, sahabat-sahabat penulis dari Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi Universitas Nasional yang senantiasa saling membantu dan memberi dukungan agar dapat lulus bersama.
19. Terima kasih kepada sahabat-sahabat penulis di grup Bulba. Andam Maulida, Annisa Valerinka, Siti Masrifah dan Inessya yang selalu mendoakan, mendukung, menyemangati, dan membantu penulis.
20. Ucapan terima kasih kepada pihak Puskesmas Bojong Rawalumbu atas semua dukungan, bantuan, arahan, dan juga masukan yang secara penuh diberikan kepada penulis selama proses penulisan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
21. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
22. Terakhir, untuk diri penulis, *“You made it! After all the storms, the gloomy days, the self-doubts, the tears, the headaches, and self-isolations. Take some days to rest before going back on track. Thank you for surviving”*.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak luput dari kekurangan baik dalam penyajian, materi, pembahasan, dan lainnya. Oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan demi perbaikan skripsi ini

Jakarta, 12 Agustus 2024

Raras Citra Anggraeni

ABSTRAK

Nama :Raras Citra Anggraeni
Program Studi :Administrasi Publik
Judul :Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Lanjut Usia (Lansia) di Puskesmas Bojong Rawalumbu Kota Bekasi Selama Pandemi Covid-19 Tahun 2022
Pembimbing : Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M., M.Pd.

Pelayanan merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sehari-hari. Pelayanan yang diberikan oleh negara kepada masyarakat disebut dengan pelayanan publik. Salah satu jenis pelayanan publik yang wajib disediakan oleh negara adalah pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan dengan dasar bahwa kesehatan adalah hak bagi setiap warga negara. Kualitas pelayanan yang diberikan harus diperhatikan karena nantinya berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Pada saat pandemi Covid-19 marak di Indonesia, Provinsi Jawa Barat menempati urutan kedua dalam tingginya penyebaran. Kota Bekasi sendiri menjadi penyumbang kasus tertinggi di Provinsi Jawa Barat. Salah satu kecamatan di Kota Bekasi, yaitu Kelurahan Bojong Rawalumbu adalah daerah yang cukup padat penduduk dan tingkat penyebaran Covid-19 terbilang tinggi. Puskesmas Bojong Rawalumbu sebagai unit kesehatan pertama dituntut untuk mampu memberikan pelayanan kesehatan sebaik mungkin dengan adanya tambahan jenis pelayanan terkait dengan Covid-19. Kelompok pengunjung lanjut usia yang rentan akan paparan Covid-19 pun tetap datang berkunjung untuk mendapatkan penanganan untuk kesehatannya. Dengan penelitian menggunakan metode kuantitatif untuk melihat seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, ditemukan bahwa kualitas yang dimiliki Puskesmas Bojong Rawalumbu dirasa sudah sangat baik berdasarkan dari hasil penelitian. Dimensi Tangible (Berwujud) dengan nilai 51,6%, Dimensi Reliability (Kehandalan) dengan nilai 53,6%, Dimensi Responsiveness (Ketanggapan) dengan nilai 64%, Assurance (Jaminan) dengan nilai 60%, dan Empathy (Empati) dengan nilai 56%. Puskesmas Bojong Rawalumbu diharapkan mampu untuk menjaga kualitas yang sudah ada selama ini dan dapat meningkatkannya agar kepuasan masyarakat untuk kelompok lanjut usia lebih tinggi dari tingkat kepuasan saat ini.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Lanjut Usia, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

Name :Raras Citra Anggraeni

Study Program:Public Administration

Title :The Impact of Service Quality on the Satisfaction of Elderly Visitors at the Bojong Rawalumbu Health Center in Bekasi City During the COVID-19 Pandemic in 2022

Counsellor :Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M., M.Pd.

Service is something that cannot be separated from everyday life. Services provided by the state to the community are called public services. One type of public service that must be provided by the state is health services. Health services on the basis that health is a right for every citizen. The quality of services provided must be considered because it will affect public satisfaction. When the Covid-19 pandemic broke out in Indonesia, West Java Province ranked second in the high spread. Bekasi City itself is the highest contributor of cases in West Java Province. One of the sub-districts in Bekasi City, namely Bojong Rawalumbu Village, is a fairly densely populated area and the Covid-19 spread rate is high. The Bojong Rawalumbu Community Health Center as the first health unit is required to be able to provide the best possible health services with additional types of services related to Covid-19. Elderly visitors who are vulnerable to Covid-19 exposure still come to visit to get treatment for their health. With research using quantitative methods to see how much influence service quality has on community satisfaction, it was found that the quality of the Bojong Rawalumbu Health Center was considered very good based on the results of the study. Tangible dimension with a value of 51.6%, Reliability dimension with a value of 53.6%, Responsiveness dimension with a value of 64%, Assurance with a value of 60%, and Empathy with a value of 56%. The Bojong Rawalumbu Health Center is expected to be able to maintain the existing quality so far and can improve it so that community satisfaction for the elderly group is higher than the current level of satisfaction.

Keywords: Public Service Quality, Elderly, Community Satisfaction.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN ORISINALITAS	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1. Manfaat Teoritis	9
1.4.2. Manfaat Praktis	9
1.4. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1. Penelitian Terdahulu	12
2.2. Tinjauan Pustaka	15
2.2.1. Kepuasan Masyarakat	15
2.2.2. Pelayanan Publik	18
2.2.3. Kualitas Pelayanan	22
2.2.4. Puskesmas	25
2.2.5. Lansia	28
2.3. Kerangka Pemikiran	30

2.4.	Hipotesis.....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		33
3.1.	Pendekatan Penelitian	33
3.2.	Definisi	33
3.3.	Pengumpulan Data (Populasi dan Sampel)	37
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	40
3.5.	Instrumen Penelitian.....	40
3.5.1.	Uji Validitas	41
3.5.2.	Uji Realibilitas.....	42
3.6.	Uji Persyaratan Penelitian	42
3.6.1.	Uji Normalitas Data	42
3.6.2.	Uji Linearitas	42
3.7.	Teknik Analisis Data	43
3.7.1.	Analisis Koefisien Korelasi.....	43
3.7.2.	Analisis Koefisien Determinasi.....	44
3.7.3.	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	44
3.7.4.	Pengujian Hipotesis.....	45
3.8.	Lokasi dan Jadwal Penelitian	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		47
4.1.	Uji Instrumen.....	47
4.1.1.	Uji Validitas	47
4.1.2.	Uji Reliabilitas.....	49
4.2.	Pengujian Kualitass Data.....	50
4.2.1.	Deskripsi Data	50
4.2.2.	Uji Validitas	55
4.2.3.	Uji Reliabilitas.....	57
4.3.	Uji Asumsi Klasik	58
4.3.1.	Uji Normalitas Residual	58
4.3.2.	Uji Linearitas	60
4.3.3.	Uji Heteroskedastisitas	61

4.4.	Uji Korelasi Pearson.....	62
4.5.	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	63
4.6.	Uji Hipotesis Signifikansi Parameter	64
4.7.	Koefisien Determinasi.....	66
4.8.	Pembahasan.....	66
BAB V PENUTUP		70
5.1.	Kesimpulan.....	70
5.2.	Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....		73
LAMPIRAN.....		76



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir	31
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas.....	59
Gambar 4.2	Uji Normalitas Residual Data dengan P-P Plot.....	60
Gambar 4.3	Hasil Uji Linearitas.....	61
Gambar 4.4	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	62
Gambar 4.5	Hasil Korelasi <i>Pearson</i>	63
Gambar 4.6	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	64
Gambar 4.7	Uji Signifikansi secara Parsial dengan Uji t.....	65
Gambar 4.8	Koefisien Determinansi (R^2)	66



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Sebaran Kasus Covid-19 Terkonfirmasi di 10 Provinsi Tertinggi di Indonesia Tahun 2022.....	5
Tabel 1.2	Sebaran Kasus Covid-19 Terkonfirmasi di 5 Kota/Kabupaten tertinggi di Jawa Barat	6
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1	Definisi Konseptual dan Definisi Operasional	33
Tabel 3.2	Datal Penduduk Kecamatan Bojong Rawalumbu Berdasarkan Kelompok Usia Tahun 2022	38
Tabel 3.3	Pengukuran Skala Likert.....	40
Tabel 3.4	Jadwal Penelitian	46
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Instrumen	48
Tabel 4.2	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	50
Tabel 4.3	Pengukuran Skala Likert.....	51
Tabel 4.4	Deskripsi Dimensi Tangible (Berwujud).....	51
Tabel 4.5	Deskripsi Dimensi Reliability (Kehandalan).....	52
Tabel 4.6	Deskripsi Dimensi Responsiveness (Ketanggapan)	52
Tabel 4.7	Deskripsi Dimensi Assurance (Jaminan).....	53
Tabel 4.8	Deskripsi Dimensi Empathy (Empati)	53
Tabel 4.9	Deskripsi Dimensi Terpenuhinya Harapan.....	54
Tabel 4.10	Deskripsi Dimensi Adanya Minat Menggunakan Jasa/Produk	54
Tabel 4.11	Deskripsi Dimensi Keinginan Untuk Merekomendasikan	55
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Data.....	56
Tabel 4.13	Hasil Uji Reliabilitas Data	58

DAFTAR LAMPIRAN

Kuisisioner Penelitian	77
Tabulasi Data Responden Penelitian	85
Hasil Uji Data SPSS	91
Hasil Tirmitin	96
Daftar SKPI	97
Daftar Riwayat Hidup	98

