



UNIVERSITAS NASIONAL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN VAKSINASI
COVID-19 TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
DI PUSKESMAS KECAMATAN PADEMANGAN
KOTA JAKARTA UTARA**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Administrasi Publik (S. AP)**

Farah Dian

NPM. 183112351550174

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

2022



UNIVERSITAS NASIONAL

***THE INFLUENCE OF THE QUALITY OF THE COVID-19
VACCINATION SERVICE ON COMMUNITY SATISFACTION
AT THE PADEMANGAN DISTRICT HEALTH CENTER NORTH
JAKARTA CITY***

SKRIPSI

Submitted As One to Get Bachelor Degree of Public Administration (BPA)

Farah Dian
NPM. 183112351550174

***FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
DEPARTEMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION***

2022



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama	: Farah Dian
Nomor Pokok Mahasiswa	: 183112351550174
Program Studi	: Administrasi Publik
Judul Skripsi	: Pengaruh Kualitas Pelayanan Vaksinasi Covid- 19 Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Kecamatan Pademangan Kota Jakarta Utara.
Diajukan untuk	: Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disahkan

Jakarta, 06 September 2022

Dosen Pembimbing

Dekan

Dr. Rusman Ghazali, M.Si

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Farah Dian

NPM : 183112351550174

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Vaksinasi Covid-19 Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Kecamatan Pademangan Kota Jakarta Utara

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Pengaji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Uniiversitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang

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

Pengaji I

Drs. Suranto, M.Si

Pembimbing/Pengaji II

Dr. Rusman Ghazali, M.Si

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 6/ September / 2022



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

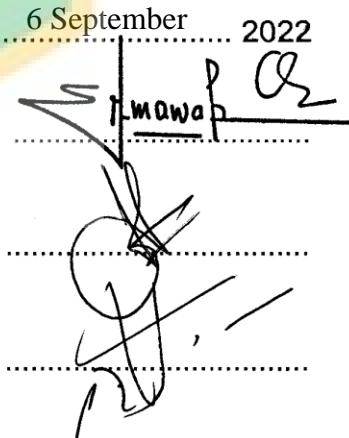
FORMULIR 4 PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Farah Dian
Nomor Induk Mahasiswa : 183112351550174
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Vaksinasi Covid-19 Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Kecamatan Pademangan Kota Jakarta Utara.

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Pengaji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 25 Agustus 2022, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 6 September 2022

Ketua Sidang Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si


.....
.....

Pengaji I Drs. Suranto, M.Si

.....

Pengaji II Dr. Rusman Ghazali, M.Si

.....

Keterangan :

*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diajukan dan dinyatakan **LULUS**, halaman ini tidak dijilid.

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Farah Dian
NPM : 183112351550174
Fakultas/Akademik : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi / Konsentrasi : Administrasi Publik
Tanggal Sidang : 25 Agustus 2022

JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA

Pengaruh Kualitas Pelayanan Vaksinasi Covid-19 Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Kecamatan Pademangan Kota Jakarta Utara

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS

The Influence Of The Quality Of The Covid-19 Vaccination Service On Community Satisfaction At The Pademangan District Health Center North Jakarta City

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL : 13 September 2022	TGL : 13 September 2022	TGL : 13 September 2022
		
Dr. Rusman Ghazali, M.Si.	Dr. Mary Ismowati, M.Si.	Farah Dian

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda-tangan dibawah ini:

Nama : Farah Dian
NPM : 183112351550174
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Vaksinasi Covid-19 Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Kecamatan Pademangan Kota Jakarta Utara

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

Jakarta, 11 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



Farah Dian



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

BIODATA ALUMNI MAHASISWA

SEMESTER GENAP/GANJIL TAHUN AKADEMIK 2021/2022

Nama Mahasiswa	: Farah Dian
NPM	: 183112351550174
Prodi / Konsentrasi	: Administrasi Publik
Tempat, Tgl. Lahir	: Gunung Kidul, 24 Oktober 2000
Alamat Rumah	: Jl. Pademangan IV Gang 10 No. 33, RT.007/RW.008, Kel. Pademangan Timur, Kec. Pademangan, Jakarta Utara, 14410
Telepon Rumah	: -
Telepon Kantor	: -
HP	: 083890897022
Alamat Kantor	: -
E-mail	: Dianfarah20@gmail.com

Jakarta, 13 September 2022

Alumni,

Farah Dian

ABSTRAK

Nama : Farah Dian

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Vaksinasi Covid-19 Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Kecamatan Pademangan Kota Jakarta Utara

Kata kunci	Penelitian ini bertujuan mengetahui dan menganalisa apakah ada pengaruh kualitas pelayanan vaksinasi covid-19 terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Pademangan Kota Jakarta Utara. Dilihat dari dimensi kualitas pelayanan menurut Lembaga Administrasi Negara (2006) yaitu Kesederhanaan, Kejelasan dan kepastian, Keamanan, Keterbukaan, Efisien, Keadilan dan merata, Ketepatan waktu, dan Kriteria kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Adapun sumber data yang digunakan adalah data-data primer dan sekunder. Landasan teori yang digunakan adalah kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan vaksinasi covid-19 di Puskesmas Kecamatan Pademangan sudah cukup baik. Terdapat 7 indikator yang digunakan dalam mengukur kepuasan masyarakat sudah menunjukkan bahwa masyarakat pengguna layanan sudah cukup puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kecamatan Pademangan. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan vaksinasi covid-19 terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Pademangan Kota Jakarta Utara dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0,410 setara dengan 41% sehingga dapat diartikan bahwa variabel bebas (kualitas pelayanan) memiliki kontribusi pengaruh sebesar 41% terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat) dengan sisanya sebesar 59% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.
Pembimbing	Dr. Rusman Ghazali, M.Si

ABSTRACT

Name : Farah Dian

Study Program : Public Administration

Title : *The influence of the quality of the Covid-19 vaccination service on community satisfaction at the Pademangan District Health Center, North Jakarta City*

Key Words: Influence, Quality Service, Satisfaction Public, Vaccination Covid-19	<p><i>This study aims to determine and analyze whether there is an effect of the quality of the covid-19 vaccination service on community satisfaction at the Pademangan District Health Center, North Jakarta City. Judging from the dimensions of service quality according to the State Administration Institute (2006), namely Simplicity, Clarity and certainty, Security, Openness, Efficient, Fair and equitable, Timeliness, and quantitative criteria.</i></p> <p><i>The research method used is quantitative. The data sources used are primary and secondary data.</i></p> <p><i>The theoretical basis used is service quality and community satisfaction.</i></p> <p><i>The results showed that the covid-19 vaccination service at the Pademangan District Health Center it is quite good. There are 7 indicators used to measure community satisfaction, which shows that the service users are quite satisfied with the quality of services provided by the Pademangan District Health Center.</i></p> <p><i>There is an influence of the quality of the covid-19 vaccination service on community satisfaction at the Pademangan District Health Center, North Jakarta with a coefficient of determination of 0.410, equivalent to 41%, so it can be interpreted that the independent variable (quality services) has a contribution of 41% influence on the dependent variable (community satisfaction) with the remaining 59% influenced by other factors.</i></p>
Advisor	Dr. Rusman Ghazali, M.Si

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim. Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT Dzat Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik (S.Ap) Universitas Nasional. Ketertarikan penulis dengan permasalahan dalam skripsi ini adalah mengenai kualitas pelayanan vaksinasi Covid-19 terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Pademangan Kota Jakarta Utara.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto S.IP., M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Marry Ismawati, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Bapak Angga Sulaiman, S.Ip., M.Ap, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Nasional.
6. Bapak Dr. Rusman Ghazali, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih atas kesabaran dan keikhlasannya dalam memberikan dukungan serta bimbingan yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi sampai selesai.
7. Ibu Dr. Lysbeth Regina Pandjaitan, M.Biomed selaku Kepala Suku Dinas Kesehatan Kota Administrasi Jakarta Utara yang telah memberikan izin supaya

penulis dapat melakukan penelitian di Puskesmas Kecamatan Pademangan Kota Jakarta Utara.

8. Ibu Resty Fauziah, selaku Bidang Kepegawaian yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian di Puskesmas Kecamatan Pademangan.
9. Ibu Ns. Ida Triningtyas, S.Kep yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan data penelitian, sehingga skripsi ini berjalan dengan baik dan lancar.
10. Kedua Orang Tua tercinta Bapak Daryaka dan Ibu Djuniati yang telah mengasuh, merawat, mendidik, memberikan cinta dan kasih sayang yang tulus kepada penulis. Berkat kekuatan doa dan cinta mereka penulis bisa melalui seluruh proses penyusunan skripsi.
11. Kakak dan Adik tersayang Fahmi Kurniawan dan Faizal Kurniawan yang telah memberikan banyak dukungan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini.
12. Keluarga besar yang telah memberikan doa dan dukungan.
13. Sahabat-sahabatku tersayang Desy Rahmawati dan Lily Sri Utami, teman sharing yang selalu memberikan warna-warni kehidupan serta dukungan penuh.
14. Sahabatku tersayang Amalia Nur Rahma yang telah memberikan masukan, saran, dukungan penuh supaya penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu dan juga yang selalu menemaniku dengan penuh canda tawa.
15. Sahabat tersayang dan teman ambis selama mengerjakan skripsi Amara Saraswati Sirait yang telah memberikan dukungan dan menemani menyelesaikan skripsi dengan penuh canda tawa. Alhamdulillah, akhirnya kita sampai di tahap ini.
16. Teman-teman satu bimbingan Yusuf dan Baihaky sebagai teman sharing selama mengerjakan skripsi dan juga teman-teman satu bimbingan lainnya yang telah berjuang bersama-sama.
17. Teman-Teman seperkuliahannya, serta teman-teman seperjuangan jurusan Administrasi Publik Angkatan 2018
18. Semua pihak yang terkait dalam skripsi ini.

Semoga semua doa, dukungan, bantuan, arahan, dan motivasi yang mereka berikan Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa berkenan membala segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.



Jakarta, 07 Agustus 2022

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Farah Dian".

Farah Dian

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PENGESAHAN SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
BIODATA ALUMNI MAHASISWA	vi
SEMESTER GENAP/GANJIL TAHUN AKADEMIK 2021/2022.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
BAB I	
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II	
LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Kajian Pustaka	11
2.2.1 Kualitas Pelayanan.....	11
2.2.2 Vaksinasi Covid-19.....	15
2.2.3 Kepuasan Masyarakat	17
2.3 Kerangka Pemikiran	21
2.4 Hipotesis.....	22

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Jenis Metode Penelitian	23
3.2 Populasi dan sampel.....	23
3.2.1 Populasi	23
3.2.2 Sampel.....	24
3.3 Operasionalisasi Variabel.....	25
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.4.1 Sumber Data	26
3.4.2 Uji Coba Instrumen Penelitian.....	27
3.5 Teknik Pengolahan Data	29
3.6 Teknik Analisis Data	29
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	29
3.6.2 Statistik Inferensial	30
3.7 Tempat dan Waktu Penelitian	34

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	35
4.2 Hasil Penelitian dan Analisis Data	41
4.2.1 Karakteristik Responden	41
4.2.2 Analisis Statistik Deskriptif	43
1. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	43
2. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Masyarakat	59
4.2.3 Uji Coba Instrumen Penelitian	72
1. Uji Validitas	72
2. Uji Reliabilitas.....	74
4.2.4 Uji Asumsi Klasik.....	75
1. Uji Normalitas	75
2. Uji Linearitas.....	76
3. Uji Heteroskedastisitas.....	77
4.2.5 Uji Korelasi Product Moment	78
4.2.6 Uji Hipotesis.....	86
1. Uji T	86

2.	Koefisien Determinasi	86
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	87

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN	90
-----------------------------------	-----------

5.1 Kesimpulan.....	90
5.2 Saran	91

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3. 1 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	32
Tabel 4. 1 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4. 2 Distribusi Jawaban responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4. 19 Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan Vaksinasi Covid-19	56
Tabel 4. 32 Statistik Deskriptif Kepuasan Masyarakat	68
Tabel 4. 33 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	72
Tabel 4. 34 Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat.....	73
Tabel 4. 35 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	74
Tabel 4. 36 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Masyarakat.....	75
Tabel 4. 37 Hasil Uji Normalitas	75
Tabel 4. 38 Hasil Uji Linearitas.....	76
Tabel 4. 39 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	77
Tabel 4. 40 Hasil Uji Korelasi Product Moment	78
Tabel 4. 42 Hasil Uji T	86
Tabel 4. 43 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	87

