

**ANALISIS PENGARUH MUTU LAYANAN KESEHATAN  
TERHADAP PENCAPAIAN INDEKS KEPUASAN  
MASYARAKAT DI PUSKESMAS X**

**TUGAS AKHIR**



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK & ILMU KOMPUTER  
2024**

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Bagus Sugiarto  
NIM : 1222923014  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Teknik & Ilmu Komputer  
Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH MUTU LAYANAN  
KESEHATAN TERHADAP PENCAPAIAN INDEKS  
KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS X

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar. Dan jika di kemudian hari terbukti ada kesalahan dan atau plagiat, maka saya bersedia untuk menanggung semua konsekuensi, termasuk dibatalkannya kelulusan saya.

Jakarta, 30 Agustus 2024



Bagus Sugiarto

## LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Bagus Sugiarto  
NIM : 1222923014  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Teknik & Ilmu Komputer  
Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH MUTU LAYANAN  
KESEHATAN TERHADAP PENCAPAIAN INDEKS  
KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS X

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Satu pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik & Ilmu Komputer, Universitas Bakrie

## DEWAN PENGUJI



Pembimbing 1 : Mirsa Diah Novianti, S.T., M.T., IPM



Pembimbing 1 : Annissa Fanya, S.T., M.Sc.



Penguji 1 : Tri Susanto, S.E., M.T.



Penguji 2 : Wijaya Adidarma, S.T., M.M.

Ditetapkan di : Jakarta, 30 Agustus 2024

## KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan rasa bahagia dan penuh berkat karena diberikan karunia oleh Nya dimana tugas akhir ini telah selesai secara efektif dan baik, riset ini ditulis dengan judul **ANALISIS PENGARUH MUTU LAYANAN KESEHATAN TERHADAP PENCAPAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS X.**

Lebih lanjut penulis juga berterima kasih kepada banyak pihak dalam penyelesaian tugas akhir ini, yaitu kepada:

1. Ibu Mirsa Diah Novianti, S.T., M.T., IPM. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bakrie & selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan dukungan dan masukan kepada penulis selama pembuatan skripsi
2. Ibu Annissa Fanya, S.T., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan dukungan dan masukan kepada penulis selama pembuatan skripsi.
3. Bapak Mochammad Tri Susanto, S.E., M.T. dan Bapak Wijaya Adidarma, S.T., M.M. selaku dosen penguji yang telah membantu dan menguji penulis pada saat seminar proposal dan sidang tugas akhir
4. Seluruh mahasiswa/i kelas karyawan Universitas Bakrie yang memberi dukungan penuh kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.

Lebih lanjut penulis berharap adanya kritik serta masukan dari pembaca tugas akhir ini guna meningkatkan kualitas penulisan tugas akhir ini secara lebih baik lagi.

Jakarta, 30 Agustus 2024

## LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bagus Sugiarto  
NIM : 1222923014  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Teknik & Ilmu Komputer  
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

ANALISIS PENGARUH MUTU LAYANAN KESEHATAN TERHADAP PENCAPAIAN  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS X

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta , 30 Agustus 2024

  
Bagus Sugiarto

## ABSTRAK

Dalam sektor layanan, kualitas telah diidentifikasi sebagai variabel dengan peran penting, demikian pula dalam konteks layanan kesehatan, persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan juga diyakini sebagai faktor keberhasilan bagi organisasi kesehatan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Tri Rakhmawati dkk. pada tahun 2013, menunjukkan bahwa model pengukuran Mutu Pelayanan Kesehatan di Indonesia terdiri dari 24 indikator yang dibagi ke dalam empat dimensi, sementara sesuai diatur dalam Permenpan nomor 14 tahun 2017, pengukuran kualitas pelayanan publik dilakukan dengan menggunakan 9 indikator, yang menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat. Setelah dilakukan pengumpulan data melalui kuesioner yang diberikan kepada 53 responden pengguna layanan Puskesmas X dengan karakteristik yang beragam seperti jenis kelamin, usia, dan penghasilan, didapatkan hanya terdapat 5 indikator dimensi Kualitas Personil Kesehatan & 1 indikator Kualitas Proses Administrasi dari Mutu Layanan Kesehatan yang valid, sehingga dapat dievaluasi pengaruh dan signifikansinya terhadap Persepsi Kepuasan dan Indeks Kepuasan Masyarakat, menggunakan SEM PLS. Selanjutnya hasil pengujian hipotesis dengan signifikansi 5%, menunjukkan bahwa hanya indikator dimensi Kualitas Personil Kesehatan dari Mutu Layanan Kesehatan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Persepsi Kepuasan, maupun Indeks Kepuasan Masyarakat.

Kata kunci : Mutu Pelayanan Kesehatan, Indeks Kepuasan Masyarakat, SEM PLS

## **ABSTRACT**

In the service sector, quality has been identified as a variable with an important role, as well as in the context of health services, customer perception of service quality is also believed to be a success factor for health organizations. According to research conducted by Tri Rakhmawati et al. in 2013, it shows that the model for measuring the quality of healthcare services in Indonesia consists of 24 indicators divided into four dimensions, while as regulated in Permenpan number 14 of 2017, the measurement of public service quality is carried out using 9 indicators, which produce the Community Satisfaction Index. After data was collected through questionnaires given to 53 respondents who used the services of Puskesmas X with diverse characteristics such as gender, age, and income, it was found that there were only 5 indicators of the Health Personnel Quality dimension and 1 indicator of the Quality of Administrative Processes from Health Service Quality that were valid, so that the influence and significance could be evaluated on Perceived Satisfaction and Community Satisfaction Index, using SEM PLS. Furthermore, the results of hypothesis testing with a significance level of 5% show that only the indicator of the Health Personnel Quality dimension of Health Service Quality has a significant influence on Perceived Satisfaction, as well as the Community Satisfaction Index.

Keywords : Healthcare service quality, community satisfaction index, SEM-PLS

## DAFTAR ISI

COVER.....	
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR .....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB 1 .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1.Latar Belakang .....	1
1.2.Rumusan Masalah .....	3
1.3.Tujuan Penelitian.....	3
1.4.Batasan Penelitian .....	3
1.5.Manfaat Penelitian.....	4
1.6.Sistematika Penulisan.....	4
BAB 2 .....	5
TINJAUAN PUSTAKA .....	5
2.1. Kepuasan Pasien Pelayanan Kesehatan.....	5
2.1.1. Definisi Customer Satisfaction.....	5
2.1.2. Mutu Layanan Kesehatan .....	5
2.1.3. Indeks Kepuasan Masyarakat .....	6
2.2. Metode Survey .....	6



2.2.1. Skala Pengukuran Dalam Penelitian .....	6
2.3. Structural Equation Modelling (SEM) .....	8
2.3.1. Definisi .....	8
2.3.2. Konsep Dasar.....	9
2.3.3. Konsep SEM – Partial Least Square (SEM-PLS) .....	10
2.3.3.1. Model Reflektif.....	10
2.3.3.2. Model Formatif .....	11
2.3.4. Analisis Permodelan dengan SEM-PLS .....	11
2.3.4.1. Konseptualisasi Model.....	11
2.3.4.2. Konstruksi Diagram Jalur (Path Diagram) .....	11
2.3.4.3. Konversi Diagram Jalur (Path Diagram) .....	12
2.3.4.4. Evaluasi Model .....	13
2.3.4.5. Pengujian Hipotesis (Resampling Bootstrap).....	14
2.4. Riset Eksisting.....	16
BAB 3 .....	18
METODE PENELITIAN.....	18
3.1. Sumber Penelitian .....	18
3.2. Variabel Penelitian .....	19
3.3. Desain Kuisisioner .....	20
3.4. Kerangka Konseptual & Hipotesis Penelitian.....	22
3.5. Metodologi Penelitian .....	23
BAB 4 .....	25
ANALISIS & PEMBAHASAN.....	25
4.1. Deskripsi Profil Puskesmas X .....	25
4.2. Deskripsi Data Responden .....	26
4.3. Hasil Kuisisioner.....	26
4.4. Analisis Data dari Hasil Penelitian.....	28
4.4.1. Pengolahan Data Tahap 1 .....	28

4.4.2. Pengolahan Data Tahap 2 .....	31
4.4.3. Uji Hipotesis.....	33
BAB 5 .....	36
SIMPULAN & SARAN .....	36
5.1. Simpulan.....	36
5.2. Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA .....	38
LAMPIRAN.....	40

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Indikator Mutu Layanan Kesehatan.....	19
Tabel 3.2. Isian Data Responden pada Kuisisioner.....	20
Tabel 3.3. Isian Kuisisioner Mutu Layanan Kesehatan.....	21
Tabel 3.4. Isian Kuisisioner Persepsi Kepuasan.....	22
Tabel 3.5. Isian Kuisisioner Indeks Kepuasan Masyarakat.....	22
Tabel 4.1. Luas wilayah, jumlah RT, RW diwilayah Puskesmas Mojolangu tahun 2022.....	25
Tabel 4.2. Penduduk tahun 2022 dibagi berdasarkan jenis kelamin.....	25
Tabel 4.3. Deskripsi Responden .....	26
Tabel 4.4. Hasil Kuisisioner Indikator Variabel Laten X1 .....	27
Tabel 4.5. Hasil Kuisisioner Indikator Variabel Laten X2.....	27
Tabel 4.6. Hasil Kuisisioner Indikator Variabel Laten X3.....	27
Tabel 4.7. Hasil Kuisisioner Indikator Variabel Laten X4.....	27
Tabel 4.8. Hasil Kuisisioner Indikator Variabel Laten Y1 .....	28
Tabel 4.9. Hasil Kuisisioner Indikator Variabel Laten Y2 .....	28
Tabel 4.10. Standar Deviasi Hasil Kuisisioner Penelitian .....	29
Tabel 4.11. Uji Korelasi Antar Indikator .....	30
Tabel 4.12. Hasil Uji Hipotesis.....	34

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Format Publikasi Indeks Kepuasan Masyarakat .....	2
Gambar 1.2 a) Hasil IKM Puskesmas X, b) Google review Puskesmas X .....	2
Gambar 3.1. Structural Equation Model PLS Mutu Layanan Kesehatan, Persepsi Kepuasan & Indeks Kepuasan Masyarakat .....	23
Gambar 4.1. Model SEM PLS Tahap 1 .....	28
Gambar 4.2. Error Kalkulasi Singular Matrix Problem .....	31
Gambar 4.3. Model SEM PLS Tahap 2 .....	32
Gambar 4.4. Model SEM PLS Tahap 2 dengan Seluruh Loading Factor >0,5 .....	32
Gambar 4.5. Grafik Nilai Average Variance Extracted (AVE) .....	32
Gambar 4.6. Grafik Nilai Composite Reliability .....	33
Gambar 4.7. Grafik Nilai R square .....	33
Gambar 4.8. Uji Hipotesis Bootstraping Model SEM PLS Tahap 2 dengan Seluruh Loading Factor >0,5 .....	33
Gambar 4.8. Uji Hipotesis Bootstraping Model SEM PLS Tahap 2 dengan Seluruh Loading Factor >0,5 .....	33

## DAFTAR LAMPIRAN

Hasil Kuisiner .....	40
----------------------	----