

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**SKRIPSI**

**PENGARUH PERILAKU APARATUR TERHADAP KEPUASAN  
PELAYANAN PASIEN PADA PUSKESMAS TILANGO  
KAB. GORONTALO**

**OLEH**

**NURAIN ABUDI**

**NIM 931413176**

Telah Diperiksa Dan Disetujui Untuk Diuji

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Prof. Dr. Yulianto Kadji, MSi**

**Dr. Muchtar Ahmad, Spd, MSi**

**Nip. 19670713 199803 1 001**

**Nip. 19780504 200312 1 003**

**Mengetahui Ketua Jurusan**

**Hais Dama, SE, MSi**

**Nip. 19730305 200212 1 003**



## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Pengaruh Perilaku Aparatur Terhadap Kepuasan Pelayanan Pasien Pada Puskesmas Tilango  
Kabupaten Gorontalo.

Oleh  
**NURAIN ABUDI**  
NIM. 931413176

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : Kamis, 11 Januari 2018

Waktu : 10.00-11.00





Penguji


1. **Dr. ZUCHRI ABDUSSAMAD, M.Si**  
NIP. 196602161997031001

2. **Dr. YANTI ANETA, S.Pd, M.Si**  
NIP. 197807042005012003

3. **Prof. Dr. YULIANTO KADJI, M.Si**  
NIP. 196707131998031001

4. **DR. MUCHTAR AHMAD, S.Pd, M.Si**  
NIP. 197805042003121003

1.   
2.   
3.   
4. 

 Mengetahui:  
Dekan Fakultas Ekonomi

**IMRAN ROSMAN HAMBALI, S.Pd., SE., MSA**  
NIP.197008231999031005

## ABSTRAK

Nurain Abudi. 931413176. **Skripsi** “ *Pengaruh Perilaku Aparatur Terhadap Kepuasan Pelayanan Pasien Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Tilango*”. Program Studi S1manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo. Bimbingan dari Bapak Prof.Dr Yulianto Kadji, Msi sebagai pembimbing I dan Bapak Dr. Muchtar Ahmad, S.pd M.si sebagai pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh perilaku aparatur terhadap kepuasan pelayanan pasien pada Pusat Kesehatan Masyarakat Tilango. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Pengumpulan data melalui observasi lapangan dan kuisioner yang disebarakan kepada 40 reponden

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa perilaku aparatur berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan pasien. Ini menunjukkan bahwa indikator perilaku aparatur yang semakin baik akan meningkatkan kepuasan pelayanan pasien, sehingga akan dapat mendorong kemauan dari pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Sebagaimana dijelaskan oleh hasil koefisien determinasi, dimana nilai R square menunjukkan pengaruh perilaku aparatur terhadap kepuasan pelayanan pasien yakni sebesar 0,601 atau 60,1%, sementara sisanya 39,9% atau 0,399 dipengaruhi oleh faktor lain seperti dorongan dan sikap. Artinya bahwa perilaku aparatur memberi kontribusi yang cukup besar untuk mempengaruhi kepuasan pelayanan pasien pada Pusat Kesehatan masyarakat Tilango. Disarankan untuk pihak aparatur yang ada pada Pusat Kesehatan Masyarakat Tilango melakukan pembenahan dan perbaikan perilaku dari masing-masing individu demi meningkatkan kepuasan pelayanan dari pasien.

**Kata Kunci: Perilaku Aparatur, Kepuasan Pelayanan Pasien**

## ABSTRACT

Nurain Abudi. 931413176. **Skripsi** "*The Influence of Apparatus Behavior on Patients' Service Satisfaction at Public Health Center of Tilango*". Bachelor Study Program of Management, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Gorontalo. Principal supervisor is Prof. Dr. Yulianto Kadji, M.Si. and Co-supervisor is Dr. Muchtar Ahmad, S.Pd.,M.Si.

This research aims to observe to what extent the influence of apparatus behavior on patients' service satisfaction at Public Health Center of Tilango. The research applies quantitative method in which its data are collected through field observation and questionnaire distributed to 40 respondents.

Based on research findings, it can be inferred that apparatus behavior influences patients' service satisfaction significantly. This indicates that a better apparatus behavior indicator will improve patients' service satisfaction and it will lead patients' willingness in obtaining health service. As evidence, result of determination coefficient particularly value of R square shows that the influence of apparatus behavior on patients' service satisfaction is 0,601 or 60,1% while the rest 39,9% or 0,399 is influenced by other factors such as encouragement and attitude. This means that apparatus behavior has great contribution to influence patients' service satisfaction at Public Health Center of Tilango. As suggestion, apparatus at Public Health Center of Tilango is required to improve their behavior for the sake of improving patients' service satisfaction.

**Keywords: Apparatus Behavior, Patients' Service Satisfaction**

