### PENGARUH FASILITAS KESEHATAN DAN PROFESIONALITAS PEGAWAI KESEHATAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS ROWOSARI KECAMATAN TEMBALANG KOTA SEMARANG

### SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi syarat-syarat guna menyelesaikan program**

**Sarjana Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik**

**Program Studi Administrasi Publik**



**Oleh:**

**ARJIAH**

**Npm : 191003632010939**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

**2023**

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah menggambarkan Pengaruh Fasilitas Kesehatan dan Prefesionalitas Pegawai Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Kesehatan di Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang. Penelitian dilakukan di Kecamatan Tembalang Kota Semarang. Rumusan masalah penelitian : Adakah pengaruh fasilitas kesehatan dan prefesionalitas pegawai kesehatan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan kesehatan di Puskesmas Rowowari? Kegunaan penelitian ini untuk memberi kontribusi bagi perkembangan layanan kesehatan di Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang. Dalam penelitian ini digunakan penelitian explanatory karena dalam tipe ini dapat mengkaji atau melihat hubungan antar variabel dan menguji hipotesis dan untuk pengumpulan data simple non random sampling sebanyak 50 sampel. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dokumentasi dan kuesioner atau angket. Uji validitas menggunakan rumus Product Moment Pearson dan uji reliabilitas menggunakan rumus Korelasi ganda (multipate correlation). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) ada pengaruh anatara fasilitas kesehatan dan kepuasan pengguna layanan kesehatan di Puskesmas Rowosari terbukti dengan korelasi ganda Variabel Fasilitas Kesehatan memiliki nilai rhitung 0,999 > rtabel 0,279. (2) ada pengaruh prefesionalitas pegawai terhadap kepuasan pengguna layanan kesehatan di Puskesmas Rowosari terbukti dengan korelasi ganda memiliki rhitung 0,960 > rtabel 0,279. (3) ada pengaruh fasilitas kesehatan dan prefesionalitas pegawai kesehatan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan kesehatan di Puskesmas Rowosari terbukti dengan korelasi ganda memiliki Fhitung 29,14> Ftabel 3,19.

Kata kunci: fasilitas kesehatan, prefesionalitas pegawai, kepuasan pengguna*.*