ANALISIS PENGARUH KEANDALAN *(RELIABILITY)* TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS TANTA KECAMATAN TANTA KABUPATEN TABALONG

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana

Oleh:

Sinta Amilia

NIM. 222632013866

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI TABALONG

2026

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KEANDALAN *(RELIABILITY)* TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS TANTA KECAMATAN TANTA KABUPATEN TABALONG

A. Nama Mahasiswa : Sinta Amilia
   NIM : 222632013866
   Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

B. Disetujui oleh
   Pembimbing : Murjani, S.H.I., M. Si. (.....)
   : NIDN. 1110057503
   Penguji I : Dr. Muhammad Noor Ifansyah, S. Sos., M.A.P. (.....)
   : NIDN. 0009038201
   Penguji II : Hj. Susiani, S. Sos., M.A.P. (.....)
   : NIDK. 8852340017

C. Dinyatakan LULUS/~~TIDAK LULUS~~ dalam mempertahankan ujian skripsi pada tingkat Strata Satu (S-1) pada tanggal 14 April 2026.

Mengetahui:
Ketua STIA Tabalong,

Rahmi Hayati, S. Sos., M.A.P.
NIK 005 057 012

Tanjung, 14 April 2026
Ketua Prodi Ilmu Aministrasi Negara

Lilis Suryani, S. Sos., M.A.P.
NIK 005 057 085

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS PENGARUH KEANDALAN *(RELIABILITY)* TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS TANTA KECAMATAN TANTA KABUPATEN TABALONG

Oleh:

Sinta Amilia

NIM. 222632013866

Tanjung, 10 Maret 2026

Murjani, S.H.I., M. Si.

NIDN. 1110057503

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sinta Amilia

NIM : 222632013866

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Judul : Analisis Pengaruh Keandalan *(Reliability)* terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Tanta Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong

Menyatakan dengan sebenar-benarnya sepanjang sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Tanjung, 30 Maret 2026



Sinta Amilia

NIM. 222632013866

YAYASAN BANUA SARABA KAWA TABALONG
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI TABALONG
T E R A K R E D I T A S I
Program Studi :
1. Administrasi Publik SK. LAMSPAK No. 56/AK.03.05/2025
2. Administrasi Bisnis SK. LAMSPAK No. 52/AK.03.05/2025
Kampus : Komplek Stadion Olah Raga Saraba Kawa Pembataan Tanjung – Tabalong Telp./ Fax .0526 –2022484
Kode Pos 71571

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

Nomor : 0426 /P2M-STIA.Tab/IV/2026

Yang Bertanda Tangan di bawah ini

Nama : Muhammad Taupik, S.Pd.I, M.Pd
NIK : 005 057 096
Jabatan : Kepala Pusat Penjaminan Mutu STIA Tabalong

Menerangkan Bahwa Skripsi di bawah ini telah dilakukan pengujian deteksi plagiasi dengan menggunakan *Plagiarsm Checker X* pada tanggal 30 Maret 2026 dengan hasil sebagai berikut:

Nama		***Similarty* Perbab**					**Keterangan**
		Bab I	Bab II	Bab III	Bab IV	Bab V	
Sinta Amilia		12%	10%	07%	05%	08%	**Lulus**
NIM	223632013866						
Prodi	Ilmu Administrasi Negara						
Judul Skripsi	ANALISIS PENGARUH KEANDALAN (REABILITY) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS TANTA KECAMATAN TANTA KBUPATEN TABALONG						

Demikian surat ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya, Terimakasih

Tanjung, 30 Maret 2026
Kepala Pusat Penjaminan Mutu
STIA Tabalong

Muhammad Taupik, S.Pd.I, M.Pd
NIK. 005 057 096

Mengetaui
Ketua STIA Tabalong

HJ. Rahmi Hayati, S.Sos, M.A.P.
NIK. 005 057 012

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah mengkaruniakan berkah dan kasih sayang-Nya sehingga atas izin-Nya penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "Analisis Pengaruh Keandalan *(Reliability)* terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Tanta Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong."

Penulis menyusun skripsi ini dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai gelar sarjana (S1) pada program Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Tabalong. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tak lepas dari campur tangan berbagai pihak. Untuk itulah penulis ingin berterima kasih yang tak terhingga dan memberikan penghargaan setinggi-tingginya kepada pihak-pihak terkait:

1. Ibu Hj. Rahmi Hayati, S.Sos.,M.A.P. selaku Ketua STIA Tabalong.
2. Ibu Lilis Suryani, S. Sos., M.A.P. selaku Ketua Prodi Administrasi Negara.
3. Bapak Murjani, S.H.I., M. Si. selaku dosen pembimbing, yang telah membimbing dengan memberikan yang terbaik untuk kelancaran skripsi penulis. terima kasih banyak telah memberikan dukungan, arahan, saran, waktu, dan bimbingannya selama penyusunan dan penulisan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Muhammad Noor Ifansyah, S. Sos., M.A.P. selaku dosen penguji I dan Ibu Hj. Susiani, S. Sos., M.A.P. selaku dosen penguji Il, terima kasih banyak telah memberikan arahan, saran, masukan, dan kritikan yang sangat membangun dalam perbaikan dan penyempurnaan penulisan skripsi ini.

5. Seluruh dosen beserta staf akademik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Tabalong yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama menempuh bangku kuliah.
6. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada Ibu dr. In Yatun Nisa selaku kepala Puskesmas Tanta beserta seluruh staf dan pegawai yang telah memberikan bantuan, informasi, dan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian skripsi ini.
7. Penulis berterima kasih kepada seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini.
8. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada almarhum ayah tercinta, ayah Sukarjo yang semasa hidupnya telah memberikan kasih sayang, bimbingan, dukungan, dan mengusahakan segalanya kepada penulis. Semoga segala kebaikan, pengorbanan, serta doa yang pernah diberikan menjadi amal yang terus mengalir dan mendapatkan tempat terbaik di sisi Tuhan Yang Maha Esa.
9. Penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada mama tercinta, mama Siti Raya yang telah berjuang dan berusaha dengan penuh pengorbanan agar penulis dapat menempuh pendidikan hingga menyelesaikan studi Strata Satu (S1). Terima kasih atas segala kasih sayang, doa, dukungan, serta semangat yang tidak pernah putus diberikan kepada penulis.
10. Ucapan terima kasih juga penulis ucapkan kepada kakak Susi, kakak ipar Anugerah Meisani, serta adik tercinta Nurhikmah, yang selalu memberikan dukungan, perhatian, serta semangat kepada penulis selama proses

penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena selalu ada dalam berbagai keadaan dan menjadi bagian penting dalam perjalanan penulis hingga dapat menyelesaikan pendidikan ini.

11. Terakhir, penulis mengucapkan terima kasih kepada keponakan tersayang Alma, Naura, dan Shanum yang secara tidak langsung menjadi penyemangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Tanjung, 08 Maret 2026

Penulis,

Sinta Amilia

NIM. 222632013866

RINGKASAN

Sinta Amilia, NIM. 222632013866, Program Strata 1 Ilmu Administrasi Negara, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong, 2026. Analisis Pengaruh Keandalan *(Reliability)* terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Tanta Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. Dosen Pembimbing Bapak Murjani, S.H.I., M. Si.

Keandalan *(reliability)* merupakan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat, dapat dipercaya, serta diberikan tepat waktu kepada masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya terkadang pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat, seperti pelayanan yang kurang cepat atau keterlambatan dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut dapat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis: 1) tingkat keandalan *(reliability)* di Puskesmas Tanta; 2) tingkat kepuasan masyarakat di Puskesmas Tanta; 3) ada tidaknya pengaruh keandalan *(reliability)* terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Tanta; serta 4) besarnya pengaruh keandalan *(reliability)* terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Tanta.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling,* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti dengan jumlah sampel sebanyak 95 responden. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan program *SPSS* versi 25, yang meliputi analisis statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, analisis regresi linear sederhana, uji t, serta koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Keandalan *(reliability)* di Puskesmas Tanta Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong berada pada kategori baik; 2) Kepuasan masyarakat di Puskesmas Tanta Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong juga berada pada kategori baik; 3) Terdapat pengaruh yang signifikan keandalan *(reliability)* (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Puskesmas Tanta Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong; 4) Besarnya pengaruh keandalan *(reliability)* terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Tanta Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong sebesar 73,8%, sedangkan sisanya 26,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, disarankan agar Puskesmas Tanta terus meningkatkan keandalan pelayanan dengan cara melakukan pelatihan kepada petugas kesehatan dan juga melakukan sosialisasi terkait waktu pelayanan kepada masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa semakin baik keandalan pelayanan yang diberikan oleh petugas Puskesmas Tanta, maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diterima juga akan semakin meningkat.

Kata kunci: Keandalan *(Reliability),* Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Puskesmas.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Pengaruh Keandalan *(Reliability)* terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Tanta Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong" ini hingga selesai.

Dengan ini penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan dan kemampuan penulis. Namun demikian, penulis tetap berusaha dengan sebaik-baiknya dan secara maksimal menyelesaikan skripsi ini. Selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Murjani, S.H.I., M. Si. selaku dosen pembimbing penulisan skripsi, dan juga semua pihak yang ikut serta memberikan kontribusi berupa pemikiran dan saran yang sangat berguna bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Tanjung, 28 November 2025

Penulis,

Sinta Amilia

NIM. 222632013866

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL..... i
LEMBAR PENGESAHAN..... ii
LEMBAR PERSETUJUAN..... iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI..... iv
SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI..... v
UCAPAN TERIMA KASIH..... vi
RINGKASAN..... ix
KATA PENGANTAR..... x
DAFTAR ISI..... xi
DAFTAR TABEL..... xiii
DAFTAR GAMBAR..... xiv
DAFTAR LAMPIRAN..... xv

BAB I. PENDAHULUAN
A. Latar Belakang..... 1
B. Rumusan Masalah..... 12
C. Tujuan Penelitian..... 13
D. Manfaat Penelitian..... 13

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA
A. Penelitian Terdahulu..... 16
B. Landasan Teori..... 22
C. Kerangka Konseptual..... 41
D. Hipotesis..... 42

BAB III. METODE PENELITIAN
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian Teori..... 43
B. Lokasi Penelitian..... 44
C. Populasi dan Sampel..... 44

D. Definisi Operasional Variabel..... 47
E. Sumber Data..... 52
F. Teknik Pengumpulan Data..... 52
G. Teknik Analisis Data..... 55
H. Waktu Penelitian..... 64

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
A. Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian..... 65
B. Hasil Penelitian..... 84
C. Pembahasan..... 106

BAB V. PENUTUP
A. Kesimpulan..... 125
B. Saran..... 126

DAFTAR PUSTAKA..... 128
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

No.	Judul Tabel	Halaman
1.	Definisi Operasional Variabel	48
2.	Kategori Skala Likert	54
3.	Makna Nilai Korelasi Pearson	58
4.	Kriteria Pengujian *Cronbach's Alpha*	60
5.	Interpretasi Koefisien Korelasi	63
6.	Total Pegawai Puskesmas Tanta	69
7.	Standar Pelayanan Loket Pendaftaran	77
8.	Distribusi Kuesioner dan Pengumpulan Data	84
9.	Hasil Uji *Descriptive Statistic* Keandalan *(Reliability)* (X)	90
10.	Hasil Uji *Descriptive Statistic* Kepuasan Masyarakat (Y)	92
11.	Hasil Uji Validitas Keandalan *(Reliability)* (X)	96
12.	Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat (Y)	97
13.	Hasil Uji Reliabilitas Keandalan *(Reliability)* (X)	98
14.	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Masyarakat (Y)	99
15.	Hasil Uji Normalitas *Kolmogorov-Smirnov Test*	100
16.	Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	101
17.	Hasil Uji Parsial (t)	104
18.	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	105

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Gambar	Halaman
1.	Kerangka Konseptual	41
2.	Peta Lokasi Puskesmas Tanta	65
3.	Struktur Organisasi Puskesmas Tanta	68
4.	Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	85
5.	Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	86
6.	Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	87
7.	Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	88
8.	Dokumentasi pada Saat Petugas Melakukan Pelayanan	110
9.	Dokumentasi pada Saat Pengambilan Obat	111
10.	Dokumentasi pada Saat Masyarakat Menunggu Antrean pada Tanggal 30 Oktober 2025	113
11.	Dokumentasi pada Saat Masyarakat Menunggu Antrean pada Tanggal 23 Februari 2026	113
12.	Dokumentasi pada Saat Petugas Pendaftaran Melaksanakan Tugas	117
13.	Dokumentasi pada Saat Masyarakat Melakukan Konsultasi dengan Dokter	118
14.	Dokumentasi pada Saat Masyarakat Menunggu Antrean pada Tanggal 24 Februari 2026	120

DAFTAR LAMPIRAN

No. Judul Lampiran

1. Kuesioner/Angket Penelitian
2. Kartu Konsultasi Skripsi
3. Tabulasi Data Penelitian
4. Surat Izin Penelitian
5. Surat Keterangan (SK) Dosen Pembimbing
6. Hasil Uji *Descriptive Statistic* Keandalan *(Reliability)* (X)
7. Hasil Uji *Descriptive Statistic* Kepuasan Masyarakat (Y)
8. Hasil Uji Reliabilitas Keandalan *(Reliability)* (X)
9. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Masyarakat (Y)
10. Hasil Uji Normalitas *Kolmogorov-Smirnov Test*
11. Hasil Uji Parsial (t)
12. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana
13. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)
14. Hasil Uji Validitas Keandalan *(Reliability)* (X)
15. Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat (Y)
16. Tabel R_{hitung}
17. Tabel T_{hitung}
18. Dokumentasi Kegiatan Penelitian