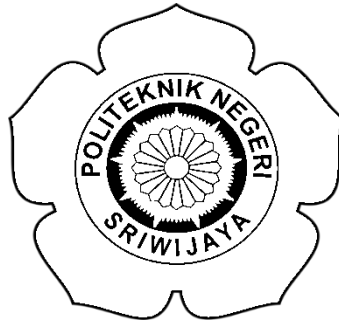


**STRATEGI PELAYANAN PRIMA PUSKESMAS PLAJU DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BADAN  
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)  
KESEHATAN**



**LAPORAN AKHIR**

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan  
Penelitian Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**OLEH:**

**ANNISA ARTIKA  
NPM 062030601464**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
PALEMBANG  
2023**

**STRATEGI PELAYANAN PRIMA PUSKESMAS PLAJU DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BADAN  
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)  
KESEHATAN**



**LAPORAN AKHIR**

**OLEH:**

**ANNISA ARTIKA  
NPM 062030601464**

**Mengesahkan,**

**Palembang, 22 Agustus 2023**

**Pembimbing I,**

**Dra. Yusleli Herawati, M.M.  
NIP 196005071988112001**

**Pembimbing II,**

**Al Hushori, S.E., M.A.B.  
NIP 197004142001121001**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan  
Administrasi Bisnis,**

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.A.B., CPMA.  
NIP 197602222002121001**

**Koordinator Program Studi  
D III Administrasi Bisnis,**

**Fetty Maretha, S.E., M.M.  
NIP 198203242008012009**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Annisa Artika  
NIM : 062030601464  
Jurusan / Program Studi : Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Pelayanan Prima  
Judul Laporan Akhir : Strategi Pelayanan Prima Puskesmas Plaju  
dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien  
Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial  
(BPJS) Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan saya plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 22 Agustus 2023  
Yang membuat pernyataan,



Annisa Artika  
NPM 062030601464

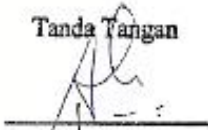
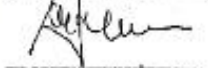
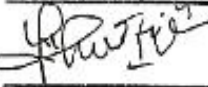
## LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Annisa Artika  
NPM : 062030601464  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Akhir : Strategi Pelayanan Prima Puskesmas Plaju dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji  
Ujian Laporan Akhir Jurusan Administrasi Bisnis  
Dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Selasa  
Tanggal: 22 Agustus 2023

### TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Al Hushori, S.E., M.AB.</u> Ketua Penguji		<u>22 Agustus 2023</u>
2	<u>Titi Andriyani, S.E., M.Si</u> Anggota		<u>22 Agustus 2023</u>
3	<u>Dra. Yusleli Herawati, M.M.</u> Anggota		<u>22 Agustus 2023</u>

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO:

**“Siapa yang keluar untuk menuntut ilmu, maka dia berjuang fi sabilillah hingga dia kembali” (HR. Tirmidzi)**

***“Listen before you talk and understand before you judge” (Annisa Artika)***

**“Berbuat untuk sebuah harapan, yang tidak lagi dikeluhkan tetapi diperjuangkan” (Najwa Shihab)**

### **Kupersembahkan kepada:**

- 1. Kedua orang tua tercinta**
- 2. Adik tersayang**
- 3. Keluarga dan sahabat tersayang**
- 4. Para dosen jurusan Administrasi bisnis**
- 5. Teman seperjuangan 6 NB**
- 6. Almamater Politeknik Negeri Sriwijaya**
- 7. Puskesmas Plaju**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT. karena atas berkat limpahan rahmat, karunia serta hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya. Laporan akhir ini dibuat dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan yang wajib dilaksanakan oleh Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya dalam menyelesaikan program studi DIII Administrasi Bisnis di semester VI (enam).

Laporan dengan judul **“Strategi Pelayanan Prima Puskesmas Plaju dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan”** merupakan hasil dari penelitian selama berada di Puskesmas Plaju. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini sehingga dapat terlaksana dengan baik.

Terdapat pembahasan mengenai konsep pelayanan dan strategi P1 (perencanaan), P2 (pelaksanaan-Penggerakan), P3 (pengawasan-pengendalian-penilaian) yang dapat meningkatkan kepuasan pasien. Penulis menyadari bahwa penulisan Laporan Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun untuk dapat menjadi suatu pelajaran bagi penulis di masa yang akan datang. Selain itu, penulis juga sangat berharap semoga Laporan Akhir ini dapat dipahami dan bermanfaat bagi siapapun yang membacanya. Akhir kata kami ucapkan terima kasih.

Palembang, 22 Agustus 2023



Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberi rahmat dan karunia-Nya serta Nabi besar Muhammad SAW. Sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan baik. Penulis menyadari bahwa laporan ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB. CPMA., selaku ketua jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis
5. Ibu Dra. Yusleli Herawati, M.M., selaku Pembimbing 1 di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini.
6. Bapak Al Hushori, S.E., M.AB., selaku Pembimbing 2 di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini.
7. Seluruh Dosen dan Karyawan Jurusan Administrasi Bisnis
8. dr. Erine Dwindi Indara Putri, selaku Kepala Puskesmas Plaju
9. Ibu Choirunnisa, SKM, selaku staff tata usaha Puskesmas Plaju
10. Ibu Silvia Pujiana, Am. Keb, selaku staff tata usaha Puskesmas Plaju
11. Seluruh pegawai Puskesmas Plaju

13. Semua rekan mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya teman-teman seperjuangan kelas 6 NB angkatan 2020 Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan semangat serta dukungan kepada penulis

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak pada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis, semoga Allah SWT. membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu mendapat perlindungan-Nya. Aamiin.

Palembang, 22 Agustus 2023



Penulis



## ABSTRAK

Laporan Akhir yang berjudul “Strategi Pelayanan Prima Puskesmas Plaju dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan” ini merupakan penelitian yang dilakukan oleh Penulis selama 3 bulan di Puskesmas Plaju. Penulisan ini dilakukan untuk mengetahui konsep pelayanan prima yang diterapkan dan strategi yang digunakan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Pada penelitian penulis menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari wawancara dan menyebarkan kuesioner kepada pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Puskesmas Plaju. Data sekunder didapat dari jurnal, penelitian terdahulu dan dokumen Puskesmas Plaju. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa konsep pelayanan prima berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Masih terdapat beberapa konsep pelayanan prima yaitu sikap (*attitude*), tindakan (*action*) dan tanggung jawab (*accountability*) yang harus diperhatikan. Strategi yang digunakan Puskesmas Plaju adalah P1 (perencanaan), P2 (pelaksanaan-penggerakan), P3 (pengawasan-pengendalian-penilaian). Pada tahap P1 (perencanaan) sebaiknya sarana dan prasarana, P2 (pelaksanaan-penggerakan) menyediakan tempat yang memadai supaya orang-orang yang mengikuti penyuluhan. Pada P3 (pengawasan-pengendalian-penilaian) sebaiknya menunjuk penanggung jawab supaya kendala dapat diminimalisir.

Kata kunci: Strategi, Pelayanan Prima, Kepuasan Pasien, BPJS

## **ABSTRACT**

*The Final Report entitled "Primary Service Strategy of the Plaju Health Center in Increasing Patient Satisfaction Using the Social Security Administering Body (BPJS) for Health" is a research conducted by the author for 3 months at the Plaju Health Center. This writing is done to find out the concept of excellent service that is applied and the strategies used can increase patient satisfaction. In this research, the writer uses primary data and secondary data. Primary data were obtained from interviews and distributing questionnaires to patients of the Social Security Administration Agency (BPJS) at the Plaju Health Center. Secondary data was obtained from journals, previous research and Plaju Health Center documents. From the results of the study indicate that the concept of excellent service has a positive effect on patient satisfaction. There are still several excellent service concepts, namely attitude, action and accountability that must be considered. The strategy used by the Plaju Health Center is P1 (planning), P2 (implementation-activation, P3 (monitoring-control-assessment). At stage P1 (planning) it is better if facilities and infrastructure, P2 (implementation-movement) provide adequate space so that people can people who take part in counseling In P3 (supervision-control-assessment) it is better to appoint a person in charge so that obstacles can be minimized.*

*Keywords: Strategy, Excellent Service, Patient Satisfaction, BPJS*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan .....	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan .....	5
1.4.1 Tujuan Penulisan.....	5
1.4.2 Manfaat Penulisan.....	6
1.5 Metodologi Penelitian.....	6
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.5.2 Jenis Sumber Data.....	6
1.5.3 Metode Pengumpulan Data.....	7
1.5.4 Populasi dan Sampel .....	8
1.5.5 Analisis Data .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pengertian Strategi.....	13
2.1.1 Tipe-Tipe Strategi.....	14
2.1.2 Tingkatan Strategi .....	15
2.2 Pengertian Pelayanan Prima .....	16

## Halaman

2.2.1 Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima.....	17
2.2.2 Fungsi Pelayanan Prima .....	18
2.2.3 Konsep Pelayanan Prima.....	18
2.2.4 Proses Pelayanan .....	19
2.3 Pengertian Puskesmas .....	20
2.3.1 Fungsi Puskesmas.....	21
2.3.2 Kategori Puskesmas.....	21
2.4 Kepuasan Pasien .....	21
2.4.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi.....	22
2.4.2 Aspek-aspek Kepuasan Pasien .....	23
2.5 Pengertian BPJS Kesehatan.....	24
2.5.1 Fungsi, Tugas dan Wewenang BPJS Kesehatan .....	25

### **BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN**

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	26
3.1.1 Keadaan Demografi (kependudukan).....	26
3.1.2 Sarana dan Prasarana di Wilayah Kerja Puskesmas .....	27
3.2 Visi, Misi dan Moto Puskesmas Plaju .....	28
3.2.1 Visi .....	28
3.2.2 Misi.....	28
3.2.3 Tujuan.....	28
3.2.4 Tata Nilai .....	28
3.2.5 Motto .....	29
3.2.6 Logo Puskesmas .....	29
3.3 Stuktur Organisasi dan Pembagian Tugas .....	30
3.3.1 Struktur Organisasi Puskesmas .....	31
3.3.2 Pembagian Tugas.....	32
3.4 Jenis dan Fasilitas Pelayanan Kesehatan .....	34

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Profil Responden .....	36
4.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin .....	36
4.1.2 Berdasarkan Usia.....	36
4.1.3 Berdasarkan Pekerjaan .....	37
4.1.4 Rekapitulasi Jawaban Responden.....	38
4.2 Pembahasan Konsep Pelayanan Prima Dapat Menjadi Strategi Pelayanan Prima Pada Puskesmas Plaju.....	43
4.2.1 Kemampuan ( <i>ability</i> ).....	43
4.2.2 Sikap ( <i>attitude</i> ) .....	45
4.2.3 Penampilan ( <i>appearance</i> ).....	47
4.2.4 Perhatian ( <i>attention</i> ) .....	49

	<b>Halaman</b>
4.2.5 Tindakan ( <i>action</i> ) .....	51
4.2.6 Tanggung Jawab ( <i>accountability</i> ) .....	54
4.3 Pembahasan Strategi Pelayanan Pada Puskesmas Plaju Dapat Meningkatkan Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan .....	61
 <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Saran .....	65
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	 <b>66</b>
 <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Daftar Kunjungan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial .....	3
Tabel 1.2 Skala Likert .....	11
Tabel 1.3 Interpretasi Skor/Angka .....	12
Tabel 3.1 Data Demografi di Wilayah Kerja Puskesmas Plaju .....	27
Tabel 3.2 Jenis dan Jumlah Tenaga Kesehatan di Puskesmas Plaju .....	32
Tabel 4.1 Interpretasi Skor/Angka .....	35
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden .....	36
Tabel 4.3 Umur Responden.....	36
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden .....	37
Tabel 4.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Konsep Pelayanan.....	38
Tabel 4.6 Tabel Skala Pengukuran .....	56

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 3.1 Logo Puskesmas .....	29
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Puskesmas Plaju.....	31
Gambar 3.3 Fasilitas Pelayanan .....	34

## DAFTAR LAMPIRAN

- 1 Surat Permohonan Pengambilan Data
- 2 Surat Izin Pengambilan Data dari Politeknik Negeri Sriwijaya
- 3 Surat Izin Pengambilan Data dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politi
- 4 Surat Izin Penelitian dari Dinas Kesehatan
- 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 1
- 6 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 2
- 7 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 1
- 8 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 2
- 9 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- 10 Lembar Kunjungan Mahasiswa
- 11 Kuesioner
- 12 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
- 13 Wawancara Kepala Tata Usaha
- 14 Wawancara Pasien
- 15 Wawancara Pasien
- 16 Alur Pelayanan Pasien
- 17 Surat Keterangan Selesai Pengambilan Data
- 18 Dokumentasi
- 19 Lembar Revisi Ujian Laporan Akhir
- 20 Lembar Persetujuan Revisi Ujian Laporan Akhir