

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN PADA PUSKESMAS KAMPUS PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**

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

**OLEH:**

**MUHAMMAD ZAKIY HIDAYAT**

**NPM 062030601565**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

**PALEMBANG**

**2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN PADA PUSKESMAS KAMPUS PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**

**OLEH:**


**MUHAMMAD ZAKIY HIDAYAT  
NPM 062030601565**


**Menyetujui,**

**Palembang, 29 Agustus 2023**

**Pembimbing I,**

**Pembimbing II,**


  
**Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si  
NIP 198602262015042003**

  
**Agung Anggoro Seto, S.E., M.Si  
NIP 198906012019031016**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan  
Administrasi Bisnis,**

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

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

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN PADA PUSKESMAS KAMPUS PALEMBANG**



**PROPOSAL LAPORAN AKHIR**

**OLEH:**

**MUHAMMAD ZAKIY HIDAYAT  
NPM 062030601565**

**Menyetujui,**

**Palembang, 2023**

**Pembimbing I,**

**Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si  
NIP 198602262015042003**

**Pembimbing II,**

**Agung Anggoro Seto, S.E., M.Si  
NIP 198906012019031016**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan  
Administrasi Bisnis,**

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., 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 : Muhammad Zakiy Hidayat

NPM : 062030601565

Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis

Mata Kuliah : Pelayanan Prima

Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Kampus Palembang

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 Akhir saya plagiat/menyalin 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, 29 Agustus 2023



Muhammad Zakiy Hidayat  
NPM 062030601565

## LEMBAR PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:



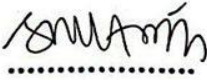
Nama : Muhammad Zakiy Hidayat  
NPM : 062030601565  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Pelayanan Prima  
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Kampus Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis dan dinyatakan LULUS.

Pada Hari: SELASA

Tanggal: 29 Agustus 2023

### TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si Ketua Penguji		30/08/2023
2.	Jusmawi Bustan, S.E., M.Si Anggota Penguji		1/09/2023
3.	Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE Anggota Penguji		4/09/2023

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*Teruslah tumbuh, belajar, dan berani menghadapi tantangan, karena kehidupan adalah petualangan tak terbatas. (Muhammad Zakiy Hidayat)*

**Kupersembahkan kepada:**

- . Kedua Orang tua tercinta**
- . Saudara dan keluarga tersayang**
- . Dosen pembimbing tercinta**
- . Sahabat-sahabat terbaik**
- . Teman-teman seperjuangan 6 NH 2020**
- . Almamater Politeknik Negeri Sriwijaya**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Kampus Palembang**”. Laporan ini terdiri dari lima bab, bab pertama berisikan pendahuluan. Bab dua berisikan tinjauan pustaka. Bab tiga berisikan keadaan umum perusahaan. Bab empat berisikan hasil dan pembahasan. Dan bab lima berisikan kesimpulan dan saran. Penyusunan laporan akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan akhir ini masih banyak kekurangan dan kelemahan dari sisi penyajian data dan pembahasan, oleh karena itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan sebagai perbaikan dimasa yang akan datang.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak kata terima kasih dan berharap agar laporan akhir ini dapat bermanfaat bagi semua yang membutuhkan, khususnya bagi penulis dan mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis.

Palembang, 2023

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT karena berkat dan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini tepat pada waktunya. Dalam proses penulisan laporan akhir ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan kritik dan saran serta dorongan dari berbagai pihak baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung yang sangat berarti bagi penulis, untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan laporan akhir ini kepada:

1. Kedua orangtua tercinta, Bapak Darman dan Ibu Nisma Dwipa serta kakak tersayang, Ahmad Danis Septian dan Musakti Darmawan yang telah memberikan do'a dan dukungan serta semangat baik moril maupun materil kepada penulis.
2. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi DIII Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
6. Ibu Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si., selaku Dosen Pembinaan I yang telah banyak memberikan arahan dan masukan serta bimbingan kepada penulis selama mengerjakan laporan akhir.
7. Bapak Agung Anggoro Seto, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembinaan II yang telah banyak memberikan arahan dan masukan serta bimbingan kepada penulis selama mengerjakan laporan akhir.
8. Seluruh Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.



9. Ibu Dr. Marlia Refianti, M.Kes., selaku Pimpinan Puskesmas Kampus Palembang yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian Laporan Akhir di Puskesmas Kampus Palembang.
10. Seluruh Karyawan Puskesmas Kampus Palembang yang telah membantu dan memberikan data-data perusahaan dalam penulisan laporan akhir.
11. Semua rekan seperjuangan mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya, khususnya teman-teman kelas 6 NH 2020 Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan semangat serta dukungan kepada penulis.
12. Semua pihak yang telah membantu dan mendoakan saya, untuk sahabat-sahabat saya yang sudah menjadi *support system* terbaik sejauh ini, terima kasih atas semua semangat dan energi positif yang diberikan serta pertolongan-pertolongan kalian yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga semua bantuan dan jerih payah dari kalian semua akan mendapatkan ridho dan berkat dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kesalahan dan kekurangan sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi penyempurnaan laporan ini. Penulis mengharapkan semoga laporan akhir ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan dengan sebaik-baiknya.

Palembang, 2023

Penulis

## ABSTRAK

Tujuan laporan akhir ini untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kampus Palembang. Kualitas pelayanan yang digunakan yaitu Dimensi Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner dengan penyebaran 100 responden dan diolah menggunakan SPSS versi 29.0 for windows, melalui hasil responden apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan bahwa semua dimensi berpengaruh dan signifikan, dimensi yang paling dominan ialah dimensi Bukti Fisik. Hal ini dapat dilihat dari hasil regresi linear berganda  $Y = -1.062 + 0,302 + 0,261 + 0,246 + 0,243 + 0,250$ . Yang berarti apabila terjadi peningkatan pada dimensi Bukti Fisik satu kesatuan maka kepuasan pasien akan naik sebesar 0,302 satuan atau 30,2%. Penulis menyarankan Puskesmas Kampus Palembang perlu mempertahankan dan meningkatkan hasil yang baik pada variabel yang berpengaruh positif dan signifikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien pada Puskesmas Kampus Palembang.

*Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien*

## ABSTRACT

The purpose of this final report is to analyze the influence of service quality on patient satisfaction at Puskesmas Kampus Palembang. The service quality dimensions used are Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The data collection method involved distributing questionnaires to 100 respondents and analyzing them using SPSS version 29.0 for Windows. The results show that service quality significantly affects patient satisfaction, with all dimensions having a significant impact. The most dominant dimension is the Tangibles dimension. This is supported by the multiple linear regression results:  $Y = -1.062 + 0.302 + 0.261 - 0.246 + 0.243 + 0.250$ . This implies that a one-unit increase in the Physical Evidence dimension results in a 30.2% increase in patient satisfaction. The author recommends that Puskesmas Kampus Palembang should maintain and enhance positive and significant variables to improve patient satisfaction.

*Keywords: Service Quality, Customer Patient*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI</b> .....	iv
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	4
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	4
1.4.2 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Metode Penelitian.....	4
1.5.1 Sumber Data.....	5
1.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	5
1.5.3 Populasi dan Sampel.....	6
1.5.4 Teknik Sampling.....	8
1.5.5 Skala Pengukuran .....	9
1.5.6 Analisis Data .....	10
1.6 Pengujian Hipotesis .....	12
1.6.1 Uji Parsial (Uji t) .....	12
1.6.2 Uji Simultan (Uji F).....	12
1.6.3 Uji Koefisien Determinasi $R^2$ .....	13

1.6.4 Operasional Variabel .....	13
----------------------------------	----

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
2.1.1 Teori Pendukung yang Relevan.....	16
2.2 Kerangka Berpikir .....	22
2.3 Hipotesis .....	23

## **BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN**

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	24
3.1.1 Visi dan Misi .....	25
3.2 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas Puskesmas .....	25

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

1.1 Hasil.....	33
1.1.1 Jenis Kelamin.....	34
1.1.2 Usia.....	34
1.1.3 Berdasarkan Pekerjaan .....	35
1.1.4 Rekapitulasi Jawaban Responden .....	36
4.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	38
4.2.1 Hasil Uji Validitas .....	38
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	40
4.2.3 Uji Asumsi Klasik .....	41
4.2.3.1 Uji Normalitas.....	41
4.2.3.2 Uji Heteroskedastisitas .....	42
4.2.3.3 Uji Multikolonieritas .....	44
4.2.4 Regresi Linear Berganda.....	45
4.3 Uji Hipotesis .....	47
4.3.1 Uji t .....	47
4.3.2 Uji F .....	49
4.3.3 Koefisien Kolerasi dan Koefisien Determinasi .....	50
4.4 Pembahasan.....	51
4.4.1 Dimensi Fisik.....	52
4.4.2 Dimensi Kehandalan.....	53
4.4.3 Dimensi Ketanggapan .....	54
4.4.4 Dimensi Jaminan.....	55
4.4.5 Dimensi Empati .....	55

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	57
5.2 Saran .....	57

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	58
<b>LAMPIRAN</b> .....	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Jadwal Jam Kerja.....	3
Tabel 1.2 Daftar Kunjungan Pasien .....	7
Tabel 1.3 Skala Pengukuran .....	9
Tabel 1.4 Operasional Variabel .....	13
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	34
Tabel 4.2 Umur Responden.....	34
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden.....	35
Tabel 4.4 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayan Pasien (X).....	36
Tabel 4.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pasien (Y)	37
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas .....	39
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas .....	40
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas Data.....	41
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	43
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolonieritas .....	45
Tabel 4.11 Analisis Regresi Linear Berganda .....	46
Tabel 4.12 Uji t.....	48
Tabel 4.13 Uji Simultan (Uji F).....	50
Tabel 4.14 Analisis Koefisien Kolerasi dan Koefisien Determinasi .....	51

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	22
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Puskesmas Kampus Palembang.....	26
Gambar 4.1 Grafik Normal Probability Plot .....	42
Gambar 4.2 Grafik Scatterplot.....	44



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Balasan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 8 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 9 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 10 Lembar Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 11 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 12 Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 13 Dokumentasi Wawancara