

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS TELUK LUBUK
KABUPATEN MUARA ENIM SUMATERA SELATAN**



LAPORAN AKHIR

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

OLEH:

**PUJI AMALIA SETIANINGRUM
NPM 062030601459**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS TELUK LUBUK
KABUPATEN MUARA ENIM SUMATERA SELATAN**



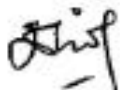
LAPORAN AKHIR

OLEH:

**PUJI AMALIA SETIANINGRUM
NPM 062030601459**

Menyetujui,

Pembimbing I,



**Elisa, S.E., M.Si
NIP 196010141989032003**

**Palembang,
Pembimbing II,**

2023



**Dr. Palsal, S.E., M.Si
NIP 197109042005011001**

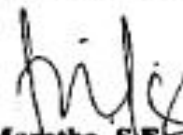
Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis,



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

**Koordinator Program Studi
DIII Administrasi Bisnis**



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

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Puji Amalia Setianingrum
NPM : 062030601459
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D III Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Teluk Lubuk Kabupaten Muara Enim Sumatera Selatan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas 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.

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

Palembang, Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Puji Amalia Setianingrum
NPM 062030601459

LEMBAR PENGESAHAN

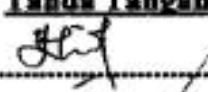
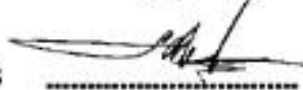

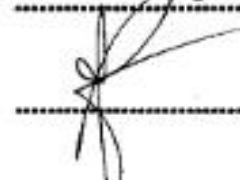
Nama : Puji Amalia Setianingrum
NPM : 062030601459
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pasien pada Puskesmas Teluk Lubuk
Kabupaten Muara Enim Sumatera Selatan

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

Pada Hari:

Tanggal: Agustus 2023

TIM PENGUJI

<u>No</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1	Elisa, S.E., M.Si Ketua Penguji	
2	Dr. M. Syahirman Yusi, S.E., MS Anggota Penguji	
3	Munparidi, S.E., M.Si Anggota Penguji	
4	Rini, S.E., M.AB Anggota Penguji	

MOTO DAN PERSEMBAHAN

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.” (Q.S Al-Baqarah ayat 286)

“Kamu tidak bisa kembali dan mengubah masa lalu, maka dari itu tataplah masa depan dan jangan buat kesalahan yang sama dua kali.”

(Puji Amalia Setianigrum)

Kupersembahkan kepada:

- **Kedua Orang Tua Tercinta**
- **Saudara-saudariku Tersayang**
- **Sahabat-sahabat terbaikku**
- **Teman-teman kelas 6 NA 2023**
- **Almamater**

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Laporan akhir ini, saya banyak sekali mendapat bantuan, bimbingan, dorongan, petunjuk, saran, keterangan-keterangan dan data baik secara lisan maupun tertulis oleh berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini dengan penuh rasa syukur dan hormat saya menyampaikan ucapan terima kasih 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 Sekertaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Elisa, S.E., M. Si., selaku pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Bapak Dr. Paisal, S.E., M. Si., selaku pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
7. Bapak/Ibu Dosen dan Staf di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini.
8. Bapak Junius, SKM., selaku Kepala Puskesmas Teluk Lubuk Kabupaten Muara Enim Sumatera Selatan.
9. Ibu Siti Wahyuni yang turut membantu serta memberikan banyak informasi penting serta pengalaman berharga yang dapat membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
10. Seluruh pegawai dan Staff Puskesmas Teluk Lubuk Kabupaten Muara Enim Sumatera Selatan.

11. Kedua orang tua dan kedua saudara-saudari yang senantiasa mendoakan, memberi dorongan baik moral maupun materi dan senantiasa memberikan semangat serta selalu mencurahkan cinta kasihnya yang tiada henti kepada penulis.
12. Sahabat-sahabat yang selalu memberi semangat dan menjadi tempat berbagi keluh kesah.
13. Teman-teman seperjuangan kelas 6NA.
14. Semua pihak yang telah membantu, memberikan pemikiran, dukungan, semangat serta doa demi terwujudnya Laporan Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga bantuan dan jerih payah dari semua pihak yang ikut serta berpartisipasi dalam penyusunan Laporan Akhir ini, diberikan ridho dan berkah dari Allah SWT. Demikianlah dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan semoga laporan ini bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Aamiin.

Palembang, 2023

Penulis

ABSTRAK

Tujuan Laporan ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Teluk Lubuk Kabupaten Muara Enim Sumatera Selatan. Populasi dalam penelitian ini ada sebanyak 28.984 orang yang diambil dari data pasien tahun 2020-2022 dengan sampel sebanyak 100 orang. Penulis menyebar kuesioner dengan menggunakan *simple random sampling* sebagai teknik pengambilan sampel yang disebar ke pasien puskesmas sebagai responden dan melakukan wawancara dengan staff untuk memperoleh informasi terkait. Data-data yang diperoleh diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 25 *for windows* dengan metode analisis linear berganda. Hasil penelitian membuktikan bahwa variabel X_1 (Bukti Fisik), X_2 (Keandalan), X_3 (Ketanggapan), X_4 (Jaminan) dan X_5 (Empati) berpengaruh secara simultan dan secara parsial terhadap kepuasan pasien. Puskesmas ini harus mempertahankan kualitas pelayanan dan meningkatkan pelayanan, seperti memberikan pelatihan kepada sumber daya manusia, menciptakan inovasi pelayanan, meningkatkan fasilitas dengan melengkapi peralatan kesehatan yang masih kurang agar pasien merasa nyaman untuk berobat dan terus menggunakan jasa pelayanan puskesmas ini serta puskesmas mampu bersaing secara kompetitif dengan pesaing yang menggunakan jasa yang sama.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Dimensi Kualitas Pelayanan.*

ABSTRACT

The purpose of this report is to find out how the influence of service quality on patient satisfaction at the Teluk Lubuk Health Center, Muara Enim Regency, South Sumatra. The population in this study was 28,984 people taken from patient data for 2020-2022 with a sample of 100 people. The author distributed questionnaires using simple random sampling as a sampling technique which was distributed to puskesmas patients as respondents and conducted interviews with staff to obtain related information. The obtained data were processed using the SPSS (Statistical Product and Service Solution) application version 25 for windows with multiple linear analysis methods. The results of the study prove that the variables X1 (Physical Evidence), X2 (Reliability), X3 (Responsiveness), X4 (Assurance) and X5 (Empathy) simultaneously and partially influence patient satisfaction. This Puskesmas must maintain service quality and improve services, such as providing training to human resources, creating service innovations, improving facilities by completing medical equipment that is still lacking so that patients feel comfortable for treatment and continue to use the services of this puskesmas and the puskesmas is able to compete competitively with competitors using the same service.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction and Quality Dimensions

Service.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Perumusan 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	5
1.5 Metodologi Penelitian	5
1.5.1 Pendekatan Penelitian	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	6
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data	7
1.5.4 Populasi dan Sampel	8
1.5.5 Analisis Data	10
1.5.6 Uji Instrumen	11
1.5.7 Uji Hipotesis	12
1.5.8 Definisi Operasional Variabel	13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pemasaran	15
2.1.1 Pengertian Pemasaran	15
2.2 Pasien	16
2.3 Puskesmas	16
2.3.1 Pengertian Puskesmas	16
2.3.2 Jenis Puskesmas	16
2.4 Jasa	16
2.4.1 Pengertian Jasa	16
2.4.2 Konsep Pemasaran Jasa	17
2.4.3 Karakteristik Jasa	17
2.5 Kualitas Pelayanan	18
2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	18
2.5.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	18
2.6 Kepuasan Pelanggan	19
2.6.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	19
2.6.2 Pengukuran Tingkat Kepuasan	20
2.6.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan	21
2.6.4 Indikator Kepuasan Pasien	21
2.7 Penelitian Terdahulu	22
2.8 Kerangka Konseptual	23

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	24
3.2 Visi, Misi dan Moto Perusahaan	25
1.2.1 Visi Perusahaan	24
1.2.2 Misi Perusahaan	24
1.2.3 Moto Perusahaan	25
1.2.4 Tata Nilai	25
1.2.5 Tujuan Perusahaan	25
3.3 Struktur Organisasi	36
3.4 Pembagian Tugas	31

Halaman

3.5 Fasilitas Puskesmas Teluk Lubuk Kabupaten Muara Enim Sumatera Selatan	33
3.6 Logo Puskesmas Teluk Lubuk Kabupaten Muara Enim Sumatera Selatan	33
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Demografi Responden	36
4.1.1 Usia	36
4.1.2 Jenis Kelamin	37
4.1.3 Pekerjaan	38
4.2 Uji Validitas	39
4.3 Uji Reliabilitas	40
4.4 Uji t	41
4.5 Uji F	42
4.6 Koefisien Determinasi	44
4.7 Regresi Linear Berganda	45
4.8 Pembahasan	47
4.8.1 Dimensi Bukti Fisik	47
4.8.2 Dimensi Keandalan	48
4.8.3 Dimensi Ketanggapan	49
4.8.4 Dimensi Jaminan	50
4.8.5 Dimensi Empati	51
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Saran	54
 DAFTAR PUSTAKA	55
 LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Jumlah Pasien Puskesmas Teluk Lubuk Kabupaten Muara Enim Sumatera Selatan 2020-2022	3
Tabel 1.2 Skala Likert	3
Tabel 1.4 Definisi Operasional Variabel	13
Tabel 3.1 Daftar Fasilitas Puskesmas Teluk Lubuk Kabupaten Muara Enim Sumatera Selatan	33
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Usia	37
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	39
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 4.6 Uji t	41
Tabel 4.7 Uji Simultan (Uji F)	43
Tabel 4.8 Analisis Koefisien Determinasi	44
Tabel 4.9 Analisis Regresi Linear Berganda	45

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	23
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Puskesmas Teluk Lubuk Kabupaten Muara Enim Sumatera Selatan.....	27
Gambar 3.2 Logo Puskesmas Teluk Lubuk Kabupaten Muara Enim Sumatera Selatan	33

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
2. Surat Pengantar Pengambilan Data
3. Surat Izin Pengambilan Data
4. Surat Balasan Pengambilan Data
5. Lembar Kesepakatan Pembimbing I
6. Lembar Kesepakatan Pembimbing II
7. Lembar Konsultasi Pembimbing I
8. Lembar Konsultasi Pembimbing II
9. Lembar Kunjungan Mahasiswa ke Perusahaan/Instansi
10. Hasil Wawancara
11. Kuesioner
12. Rekapitulasi Kuesioner
13. Hasil Uji Validitas
14. Hasil Uji Reliabilitas
15. Hasil Uji t
16. Hasil Uji F
17. Hasil Koefisien Determinasi
18. Hasil Regresi Linear Berganda
19. Dokumentasi