

**PENILAIAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN JASA KESEHATAN PADA PUSKESMAS  
PADANG SELASA PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**

**Dibuat Sebagai Syarat Untuk Menyelesaikan Studi Pada Jurusan  
Administrasi Bisnis/Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh:**

**YASDI SYAHRON**

**0614 3060 0500**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

**PALEMBANG**

**2017**

**PENILAIAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN JASA KESEHATAN PADA PUSKESMAS  
PADANG SELASA PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**

**Disusun Sebagai Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan Diploma III Pada  
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh:  
Yasdi Syahron  
0614 3060 0500**

**TIM PEMBIMBING**

**Menyetujui,  
Pembimbing I**

**M. Riska Maulana Effendi, S.E., M.Si.  
NIP 197812162006041003**

**Palembang, juli 2017  
Pembimbing II**

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

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M  
NIP 196008061989101007**



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Sriwijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polisri.ac.id



### SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yasdi Syahron

NPM : 0614 3060 0500

Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran

Judul Laporan Akhir : Penilaian Masyarakat Terhadap Kualitas  
Pelayanan Jasa Kesehatan Pada Puskesmas Padang  
Selasa Palembang.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana yang tertera diatas beserta isinya merupakan hasil dari penelitian saya sendiri.
2. Laporan akhir 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, Juli 2017  
Yang membuat pernyataan


Yasdi Syahron  
NPM 0614 3060 0500

### LEMBAR PENGESAHAN


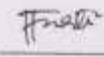


Nama : Yasdi Syahron  
NIM : 0614.3060.0500  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Akhir : Penilaian Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Pada Puskesmas Padang Selasa Palembang

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

Pada Hari: Jum'at

Tanggal: 04 Agustus 2017

#### TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>M. Yusuf, S.E., M.SI, Ph.D</u> Ketua		<u>7/8/2017</u>
2.	<u>Dewi Fadila, S.E, M.M</u> Anggota		<u>4/8/2017</u>
3.	<u>Purwati, S.E, M.M</u> Anggota		<u>14/8/2017</u>
4.	<u>Gst. Ayu Oka Windarti, S.E., M.M</u> Anggota		<u>8/8/2017</u>

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“HIDUP BUKANLAH TENTANG BAGAIMANA MENEMUKAN DIRI KITA

*tetapi*

BAGAIMANA MENCIPTAKAN DIRI KITA YANG SEBENARNYA”

*Saya Persembahkan Untuk:*

- *Kedua Orang tuaku tercinta*
- *Saudara-saudaraku tersayang*
- *Teman-teman seperjuangan*
- *Almamater yang selalu di banggakan*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis ucapkan pada Allah SWT, karena berkat rahmat beserta hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan akhir yang berjudul “**Penilaian Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Pada Puskesmas Padang Selasa Palembang**” tepat pada waktunya, sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Pada penyusunan Laporan Akhir ini membahas mengenai Penilaian Masyarakat Terhadap Pelayanan Jasa Puskesmas Padang Selasa Palembang. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa penilaian masyarakat terhadap pelayanan jasa puskesmas padang selasa palembang serta dimensi paling berpengaruh adalah dimensi assurance.

Penulis menyadari bahwasannya tidak sedikit kesalahan serta kekurangan yang dilakukan dalam penulisan laporan ini dikarenakan atas dasar keterbatasan kemampuan, pengalaman dan pengetahuan yang penulis miliki. Maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun demi kesempurnaan pembuatan laporan akhir ini agar lebih sempurna di masa yang akan datang atau untuk kepentingan pembuatan laporan selanjutnya.

Dari semua yang telah penulis buat dalam penyusunan laporan akhir ini, penulis berharap agar laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi penulis dan seluruh mahasiswa jurusan Administrasi Bisnis.

Palembang, Juli 2017

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini, penulis telah banyak menerima dukungan dari pihak lain yang bersedia membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikannya. Dalam kesempatan ini penulis ingin memberikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. Selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya
2. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M. Hum. Res. M. Selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis
3. Divianto, S.E., M.M Selaku Wakil Ketua Jurusan Administrasi Bisnis
4. M. Riska Maulana Effendi, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing, memberi saran serta arahan dan kritik dalam penyusunan Laporan Akhir ini sehingga dapat terselesaikan.
5. Elisa, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing, memberi saran serta arahan dan kritik dalam penyusunan Laporan Akhir ini sehingga dapat terselesaikan.
6. Segenap Pegawai dan petugas Puskesmas Padang Selasa Palembang yang sudah memberikan dukungan dalam membantu penyelesaian Laporan Akhir
7. Bapak/Ibu dosen pengajar jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang yang telah mendidik, membimbing, memberikan bekal ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis.
8. Segenap staff Administrasi dan Perpustakaan Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah membantu baik selama kuliah maupun proses penyusunan Laporan Akhir ini.
9. Responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi Kuesioner penelitian ini.
10. Ayahanda tercinta (Efredi), Ibunda tercinta (Rusnaini), Adikku tersayang (Yudis dan Yeni), keponakan terlucu (Ari dan Sakila), yang selalu memberikan doa, semangat dan dukungan baik materil, moril dan tenaga padaku dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.

11. Teman-teman seperjuangan di kelas 6 NC yang telah menjadi tempat bertukar pikiran, memberikan motivasi, dukungan, doa dan terima kasih atas kenangan indah selama 3 tahun ini.
12. Teman Seperjuangan Ary Januar, Robinsyah, dan Yusri Yadi
13. Semua pihak yang tidak mungkin saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan sumbangan pemikiran dan dukungan demi terwujudnya laporan akhir ini.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih atas segala bantuan, dukungan, doa yang telah diberikan kepada penulis. Semoga semua bantuan dan jerih paya mendapatkan balasan dan berkah dari Allah SWT.

Palembang, Juli 2017

Penulis



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “**Penilaian Masyarakat Terhadap Pelayanan Jasa Puskesmas Padang Selasa Palembang**”. Manfaat dari penelitian ini adalah agar pihak puskesmas padang selasa dapat mengetahui bagaimana penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan jasa yang telah puskesmas padang selasa berikan. Data penelitian ini diperoleh dari kuesioner dan observasi secara langsung dengan pihak terkait. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Data hasil kuesioner dihitung menggunakan rumus interpretasi skor. Berdasarkan hasil perhitungan kelima dimensi yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat, pada dimensi *Assurance* mendapatkan hasil yang paling tinggi yaitu sebesar 76%. Akan tetapi, pada dimensi *tangibles* mendapatkan hasil yang tergolong paling rendah yaitu sebesar 72%. Dari kelima dimensi sebetulnya sudah memiliki penilaian yang sudah baik dimata masyarakat. Namun sebaiknya, pada persentase yang masih memiliki nilai paling rendah yaitu pada indikator ”Adanya media penunjang kenyamanan (AC, Kursi Tunggu, Parkir)” pihak puskesmas padang selasa untuk dapat memperbaiki penunjang nyaman seperti memperbaiki AC dan menambah kursi tunggu serta memperluas lahan parkir parkir agar masyarakat yang datang mendapatkan kenyamanan di Puskesmas Padang Selasa Palembang serta menambah kualitas layanan bagi pengunjung Puskesmas Padang Selasa dan hasil yang sudah sangat baik tetap dipertahankan atau lebih ditingkatkan.

**Kata kunci:** tingkat kepuasan, manajemen pemasaran, kualitas jasa

## ABSTRACT

This research aims to determine “**The value of society whom service quality of society medical center of padang selasa palembang**” Advantage that can be got for society medical center of padang selasa palembang side how society assesments toward their services that are given. Research data are got from quesioner and observation directly with related parties. This research used quantitative methods. Quesioner data was calculated with using score interpretation formula. Based on result of 5th dimension calculating that is for knowing level of society satisfaction, on Assurance dimension to get the highest score is 76%. However, tangibles dimension is got the lowest score is 72%. Actually from 5 dimension that use are good value of customer. Wisely, percentage of among 5 dimension that are still low like a “Available supporting comfort of media (AC, Waiting chair, Parking Area)“ society medical center pair can repairing facilities such repairing of AC and add waiting chair, and make larger parking area society came and got comfortable for parking in society medical center of padang selasa palembang then add service quality for society medical center of padang selasa palembang society and the the result has given good can kept or make a higher level.

**Keyword:** level of satisfaction, marketing management, society medical center of padang selasa

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</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>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>

### **BAB I           PENDAHULUAN**

1.1	Latar Belakang pemilihan Judul .....	1
1.2	Rumusan Masalah .....	3
1.3	Ruang Lingkup Pembahasan .....	3
1.4	Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	3
	1.4.1 Tujuan .....	3
	1.4.2 Manfaat .....	3
1.5	Metodologi Penelitian .....	4
	1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	4
	1.5.2 Jenis dan Sumber Data .....	4
1.6	Sistematika Penulisan .....	5
	1.6.1 Populasi .....	5
	1.6.2 Sampel.....	5
1.7	Metode Pengumpulan Data .....	7
1.8	Analisis Data .....	8

### **BAB II           TINJAUAN PUSTAKA**

2.1	Definisi Pemasaran .....	10
2.2	Kepuasan Pelanggan .....	10
2.3	Definisi Jasa .....	11
2.4	Definisi Kualitas Jasa .....	11
	2.4.1 Dimensi Kualitas Jasa.....	12
2.5	Klasifikasi Jasa .....	12

2.6	Definisi Layanan .....	14
2.7	Definisi Puskesmas .....	14
2.8	Definisi Persepsi Masyarakat .....	15
<b>BAB III</b>	<b>KEADAAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
1.1	Sejarah Singkat Perusahaan .....	16
1.2	Visi dan Misi .....	17
1.3	Struktur Organisasi .....	17
1.4	Pembagian Tugas, Fungsi dan Kegiatan .....	19
1.5	Profil Responden .....	28
<b>BAB IV</b>	<b>PEMBAHASAN</b>	
4.1	Skala Pengukuran Kepuasan Masyarakat .....	31
4.1.1	Bukti Langsung (Tangibles) .....	31
4.1.2	Keandalan (Reability).....	36
4.1.3	Ketanggapan (Responsiveness).....	40
4.1.4	Jaminan (Assurance) .....	44
4.1.5	Empati (Empathy) .....	48
4.1.6	Persentase Kepuasan .....	55
4.2	Dimensi Yang Paling Didominasi Oleh Masyarakat ...	60
4.2.1	Diagram Persentase Setiap Dimensi.....	62
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1	Kesimpulan .....	63
5.2	Saran .....	64

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL & Gambar

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Menentukan Jumlah Sampel .....	6
Tabel 1.2 Pengukuran Menggunakan Skala Likert .....	9
Tabel 1.3 Kriteria Interpretasi Skor .....	9
Tabel 3.1 Responden Berdasarkan Kategori Masyarakat .....	28
Tabel 3.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	28
Tabel 3.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	29
Tabel 3.4 Responden Berdasarkan Kartu Kesehatan .....	30
Tabel 4.1 Skala Pengukuran.....	53
Tabel 4.2 Tingkat Kepuasan .....	55
Tabel 4.3 Persentase pada Setiap Dimensi.....	60
Tabel 4.6 Diagram .....	62

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Puskesmas .....	21

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Surat pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Balasan Dari Puskesmas Padang Selasa Palembang
- Lampiran 4 Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir
- Lampiran 5 Lembar Bimbingan Laporan Akhir
- Lampiran 6 Kartu Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 7 Lembar Rekomendasi
- Lampiran 8 Lembar Persetujuan Revisi
- Lampiran 9 wawancara
- Lampiran 10 Data Puskesmas Padang Selasa Palembang