

**PENILAIAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN JASA KESEHATAN (STUDI KASUS) PADA
KLINIK TALANG KELAPA PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

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

Disusun Oleh:

**REKA RAHMADAYANTI
NPM 0615 3060 1154**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2018

**PENILAIAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN JASA KESEHATAN (STUDI KASUS) PADA
KLINIK TALANG KELAPA PALEMBANG**



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

Oleh:

**REKA RAHMADAYANTI
NPM 0615 3060 1154**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Titi Andriyani, S.E., M.Si.
NIP 197310192001122002**

**Palembang, Agustus 2018
Pembimbing II,**

**M. Riska Maulana Effendi, S.E., M.Si.
NIP 197812162410000603**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**



**Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum. Res.M.
NIP 196008061989101001**

	KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA JalanSrijaya Negara, Palembang 30139 Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918 Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id	
	SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Reka Rahmadayanti
 NPM : 0615 3060 1154
 Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
 Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
 Judul Laporan Akhir : Penilaian Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan (Studi Kasus) pada Klinik Talang Kelapa Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan ini saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan milik orang lain.
3. Apabila laporan akhir saya plagiat/menyalin laporan akhir milik orang lain, saya siap menerima segala sanksi yang diberikan

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

Palembang, Juli 2018
 Yang membuat pernyataan



Reka Rahmadayanti
 NPM 061530601154

LEMBAR PENGESAHAN

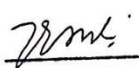

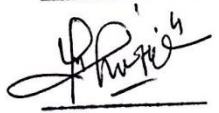

Nama Mahasiswa : Reka Rahmadayanti
NIM : 061530601154
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Penilaian Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap
Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan (Studi Kasus)
Pada Klinik Talang Kelapa Palembang

Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Prodi Administrasi Bisnis
Dan Dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jum'at

Tanggal: 3 Agustus 2018

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Deslochal Djumrianti, S.E., MIS., Ph.D. Ketua		4/9/2018
2.	Jusmawi Bustan, S.E., M.Si. Anggota		30/7-2018
3.	Yusleli Herawati, S.E., M.M Anggota		15/8-2018
4.	Hendra Sastrawinata, S.E., M.M. Anggota		4/9-2018

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“hiduplah seperti akar, tak terlihat namun sangat berperan untuk membentuk suatu keindahan”

(Reka Rahmadayanti)

Saya persembahkan kepada :

Kedua orang tua tercinta

Kakak dan adek

Sahabat – sahabat

Almamater

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-Nya penulis mampu menyelesaikan laporan akhir ini. Tidak lupa penulis haturkan shalawat serta salam kepada Rasulullah SAW yang telah menjadi tauladan bagi kita semua.

Laporan akhir ini membahas mengenai penilaian tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan jasa kesehatan pada klinik Talang Kelapa Palembang, dimana penelitian ini menggunakan 5 (lima) dimensi pengukuran yaitu bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*realibility*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Laporan Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu kelancaran dalam menyelesaikan laporan akhir ini.

Palembang, Juli 2018

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur saya ucapkan kehadiran Allah SWT karena rahmat dan hidayah-Nya lah, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Akhir ini. Penulis menyadari bahwa penulisan laporan ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya bimbingan, masukan dan arahan dari berbagai pihak yang telah banyak membantu. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum. Res., selaku Ketua Jurusan dan Bapak Divianto, S.E., M.M. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Ibu Titi Andriyani, S.E., M.Si., selaku Pembimbing I.
4. Bapak M. Riska Maulana Effendi, S.E., M.Si., selaku Pembimbing II.
5. Dosen dan Staf Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang yang telah memberikan bekal ilmu yang sangat bermanfaat sehingga saya dapat menyelesaikan laporan ini.
6. Ibu Dokter Zainah Thalib selaku penanggung jawab di Klinik Talang Kelapa Palembang dan Ibu Elva Dwi Puji, Am.Ak. yang telah membantu penulis mendapatkan data-data yang diperlukan.
7. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan baik moral maupun materil.
8. Sahabatku Dwisari Putri, Novia Ramadanti dan Fitri Mawahda beserta teman-teman seperjuangan kelas NA yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan.

Saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang ikut membantu penulis dalam menyelesaikan laporan ini.

Palembang, Juli 2018

Penulis

ABSTRAK

This research was aimed to determine the assessment of community's satisfaction about the quality of health service in Talang Kelapa Clinic Palembang. This research would be an advantage for others company to make this as reference to improve their quality in health service. The data of this research were obtained from questionnaires and interview with the employ of Talang Kelapa Clinic. This study used both of quantitative and qualitative methods. The questionnaire data result was calculated by using the interpretation score. According to the result of the five dimentions that used to measure community's satisfaction, the highest score are the responsiveness and the assurance that got 80% each. This The lowest score are the tangibels, the realibility and the emphaty that got 78% each. All the score of dimensions are based on the calculation. Talang Kelapa Clinic Palembang should give more attention to increase the lowest dimentions especially to improve the facilities and careness as well so it would be accepted by patient and the patient satisfy with the health service of Talang Kelapa Clinic Palembang.

Keyword : *services quality, the satisfaction level*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan	5
1.4.1 Tujuan Penulisan	5
1.4.2 Manfaat Penulisan	5
1.5 Metodologi Penelitian	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	6
1.5.3 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	6
1.5.4 Teknik Pengumpulan Data	8
1.5.5 Teknik Analisis Data	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pemasaran	11
2.2 Jasa	11
2.3 Karakteristik Jasa	12

Halaman

2.4 Kualitas Pelayanan Jasa	12
2.5 Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa	13
2.6 Kepuasan Pelanggan	14
2.7 Pendekatan Pencapaian Kepuasan Konsumen	14

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Perusahaan	15
3.2 Visi, Misi dan Moto Perusahaan	15
3.2.1 Visi Perusahaan	15
3.2.2 Misi Perusahaan	16
3.2.3 Motto Perusahaan	16
3.3 Tujuan, Filsafah dan Nilai Perusahaan	16
3.4 Struktur Organisasi Perusahaan	17
3.5 Uraian Tugas	19
3.6 Jenis Pelayanan	22
3.6.1 Pelayanan Medis	22
3.6.2 Pelayanan Penunjang Medik	23
3.7 Profil Responden	23

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Penilaian Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Pada Klinik Talang Kelapa Palembang.....	26
---	----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	52
5.2 Saran	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Pasien Klinik Kesehatan Talang Kelapa	4
Tabel 1.2 Pengukuran Dengan Menggunakan Skala Likert	8
Tabel 1.3 Kriteria Interpretasi Skor	10
Tabel 3.1 Berdasarkan Usia Responden	23
Tabel 3.2 Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	24
Tabel 3.3 Berdasarkan Pekerjaan Responden	25
Tabel 4.1 Interpretasi Jawaban dari Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>).....	26
Tabel 4.2 Interpretasi Jawaban dari Dimensi Keandalan (<i>Realibility</i>)	31
Tabel 4.3 Interpretasi Jawaban dari Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) .	35
Tabel 4.4 Interpretasi Jawaban dari Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	40
Tabel 4.5 Interpretasi Jawaban dari Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	45
Tabel 4.6 Persentase Akhir dari Kelima Dimensi	50

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Klinik Talang Kelapa Palembang	17

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Permohonan Pengantar PD I
2. Surat Izin Pengambilan Data
3. Surat Balasan Pengambilan Data
4. Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
5. Surat Kesepakatan Bimbingan Pembimbing I
6. Surat Kesepakatan Bimbingan Pembimbing II
7. Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing I
8. Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing II
9. Lembar Kartu Kunjungan Mahasiswa
10. Daftar Pertanyaan Wawancara
11. Revisi Laporan Akhir (Perbaikan)
12. Tanda Persetujuan Revisi Laporan Akhir
13. Kuesioner