

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN
PASIEN PADA BALAI PENGOBATAN SWADAYA MEDIKA
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat untuk memenuhi syarat menyelesaikan Pendidikan Diploma III
pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Dibuat Oleh:

**DAMAR KUNCARA
0611 3060 0484**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2014

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN
PASIEH PADA BALAI PENGOBATAN SWADAYA MEDIKA
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

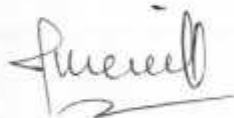
**Dibuat untuk memenuhi syarat menyelesaikan Pendidikan Diploma III
pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Dibuat Oleh:

**DAMAR KUNCARA
0611 3060 0484**

Menyetujui,

Pembimbing I,



**Neneng Miskiyah, S.E., M.Si.
NIP 197312281996032002**

Pembimbing II,



**M. Rizka Maulana E., S.E., M.Si
NIP 197812162006041003**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**



**Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.
NIP 197208182003121002**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30319
Telp. 0711-353414 119 Fax. 0711-255918
Website: www.polsriwijaya.ac.id E-mail: info@polisri.ac.id



SURAT PENYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Damar Kuncara
NIM : 0611 3060 0484
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Pasien pada Balai Pengobatan Swadaya Medika 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 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 2014

Yang membuat pernyataan


METERAI
TEMPEL
Rp. 6.000
No. 28497207
Damar Kuncara
NIM 0611 3060 0484


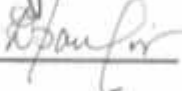
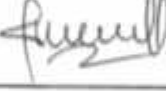
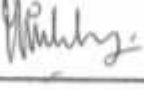
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Damar Kuncara
NIM : 0611 3060 0484
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan
Pasien pada Balai Pengobatan Swadaya Medika
Palembang

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

Pada hari Senin
Tanggal 14 Juli 2014

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Yusnizal Firdaus, S.E., M.M.</u> Ketua	 _____	<u>16 September 2014</u>
2.	<u>Drs. Dibyantoro, M.M.</u> Anggota	 _____	<u>15 September 2014</u>
3.	<u>Neneng Miskiyah, S.E., M.Si.</u> Anggota	 _____	<u>11 September 2014</u>
4.	<u>Mariskha Z., S.E., M.M.</u> Anggota	 _____	<u>11 September 2014</u>

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Hidup mulia, mati syahid.

(Salahadin Al-Ayubi)

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang, ku persembahkan untuk:

- ❖ Kedua orang tua dan keluarga yang ku cinta**
- ❖ Dosen-dosen pengajar yang telah memberikan ilmu**
- ❖ Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan motivasi**
- ❖ Almamater**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Pasien pada Balai Pengobatan Swadaya Medika Palembang**” ini tepat pada waktunya. Penyusunan Laporan Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan mendapatkan gelar Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Adapun isi secara keseluruhan Laporan akhir ini yaitu BAB I terdiri dari latar belakang pemilihan judul, rumusan masalah, ruang lingkup pembahasan, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan, BAB II adalah tinjauan pustaka yang mendukung judul laporan akhir ini, BAB III yaitu Kedaan umum Balai Pengobatan Swadaya Medika Palembang, Bab IV terdiri dari hasil dan pembahasan dan yang terakhir BAB V yaitu kesimpulan dan saran.

Dalam penulisan Laporan Akhir ini, penulis menyadari bahwa laporan ini tidaklah sempurna. Hal ini disebabkan karena terbatasnya kemampuan, pengetahuan dan pengalaman penulis, serta banyaknya hambatan yang dialami. Maka dari itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca sekalian demi kesempurnaan Laporan Akhir ini.

Akhir kata semoga Allah SWT dapat melimpahkan rahmat-Nya kepada semua orang yang mendorong terlaksananya pembuatan laporan akhir ini dan penulis berharap semoga Laporan Akhir ini bermanfaat bagi kita semua, Amin Ya Robbal Alamin.

Palembang, Juli 2014

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kita kepada Allah SWT atas berkah, ridho, dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini dengan tepat waktu. Dalam proses penyelesaian laporan akhir ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak baik berupa bimbingan, dorongan, petunjuk, saran, keterangan, dan lain-lain. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih khususnya kepada:

1. Bapak RD. Kusumanto, S.T., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya
2. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M. dan Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB. selaku ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya dan Sekertaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
3. Ibu Neneng Miskiyah S.E., M.Si. dan Bapak Muhammad Rizka Maulana Efendi S.E., M.Si. selaku Pembimbing I dan Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan dalam menyelesaikan laporan akhir ini
4. Seluruh staf pengajar dan karyawan Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
5. dr. Irsan dan Karyawan selaku pembimbing di Balai Pengobatan Swadaya Medika Palembang
6. Kedua orang tua yang selalu memberikan doa, motivasi dan kasih sayangnya
7. Saudari perempuanku yang telah memberikan doa dan motivasi
8. Teman seperjuangan dikelas 6NB
9. Seluruh teman-teman seperjuangan semester akhir Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
10. Seluruh teman sepermainan dirumah yang membantu dalam proses penyelesaian laporan akhir ini
11. Almamater penulis
12. Semua pihak yang telah berjasa. terima kasih atas bantuan yang telah diberikan

Semoga Allah SWT memberikan rahmat dan hidayah sebagai balasan atas semua yang telah kalian berikan. Akhir kata, penulis berharap laporan akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua

Palembang, Juli 2014

Penulis

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine how the quality of service on patient satisfaction in Palembang Swadaya Medika Clinic. In this study, researchers measured five dimensions of service quality according to Parasaruman. Based on the results of the analysis of the suitability and Diagram Cartesius can be concluded that there are six indicators that need to be improved is the waiting room conditions and checkpoints, waiting room facilities, provision of medical equipment, the price of medical costs, doctor's ability to quickly resolve the complaints of the patient's response. Furthermore, there are indicators that the quality of service that must be maintained, the ability of doctors to check a patient's illness, the attitude of respect from doctors to patients, hospitality doctors, and nurses, fair service, understanding the needs of the patient's physician, the personal attention of doctors, and nurses to patients. Then there is one indicator that is considered less important is the willingness of nurses to help patients quickly as guiding patients to examination rooms and restrooms. While the remaining indicators were considered excessive in its implementation, namely the appearance of neatness and cleanliness of doctors and officers, physical layout, precision handling and administration of medication history card nurses understanding of the needs of the patient.

Keyword: Quality, Service, Satisfaction, Patient

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB IPENDAHULUAN

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 Penelitian	3
1.4.2 Manfaat Penelitian	4
1.5 Metodologi Penelitian	4
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	4
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	4
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	5
1.5.4 Populasi dan Sampel	8
1.5.5 Teknik Analisa Data	9
1.6 Sistematika Penulisan	12

BAB II TINJAUAN PUSATAKA

2.1 Pengertian Jasa	15
2.2 Karakteristik Jasa	15
2.3 Kualitas Pelayanan Jasa	16
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Jasa	17
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan jasa	17
2.4 Kepuasan Pelanggan	18

2.4.1	Pengertian Kepuasan	18
2.4.2	Pengertian Pelanggan	19
2.4.3	Pengertian Kepuasan Pelanggan	19
2.4.4	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	20

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1	Sejarah Singkat Balai Pengobatan Swadaya Medika.....	22
3.2	Struktur Organisasi	24
3.3	Uraian Tugas	25
3.4	Aktivitas Usaha	25
3.5	Profil Responden	27
3.6	Rekapitulasi Hasil Perhitungan Kuisisioner	30

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Analisis Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Pasien pada Balai Pengobatan Swadaya Medika Palembang	34
4.1.1	Bentuk Fisik/ <i>Tangible</i>	34
4.1.2	Kehandalan/ <i>Reliability</i>	39
4.1.3	Daya Tanggap/ <i>Responsiveness</i>	42
4.1.4	Jaminan/ <i>Assurance</i>	45
4.1.5	Empati/ <i>Emphaty</i>	52
4.2	Diagram Cartesius	56

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan	64
5.2	Saran	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Penilaian Responden terhadap Tingkat Kepentingan/Harapan dan Kepuasan pada Indikator Kebersihan Ruang Tunggu Antrian, dan Tempat Pemeriksaan Pasien.....	34
Tabel 4.2 Penilaian Responden terhadap Tingkat Kepentingan/Harapan dan Kepuasan pada Indikator Fasilitas Ruang Tunggu Pasien.....	35
Tabel 4.3 Penilaian Responden terhadap Tingkat Kepentingan/Harapan dan Kepuasan pada Indikator Penyediaan Medis yang Lengkap	36
Tabel 4.4 Penilaian Responden terhadap Tingkat Kepentingan/Harapan dan kepuasan pada Indikator Penyediaan Peralatan Medis yang Lengkap	37
Tabel 4.5 Penilaian Responden terhadap Tingkat Kepentingan/Harapan dan kepuasan pada Indikator Tata Letak Fisik didalam Ruangan Balai Pengobatan.....	38
Tabel 4.6 Penilaian Responden terhadap Tingkat Kepentingan/Harapan dan Kepuasan pada Indikator Kemampuan dokter dalam Pemeriksaan Penyakit Pasien.....	40
Tabel 4.7 Penilaian Responden terhadap Tingkat Kepentingan/Harapan dan Kepuasan pada Indikator Harga Biaya Berobat yang Terjangkau .	41
Tabel 4.8 Penilaian Responden terhadap Tingkat Kepentingan/Harapan dan Kepuasan pada Indikator Kecermatan Penanganan Administrasi Kartu Riwayat Berobat	42
Tabel 4.9 Penilaian Responden terhadap Tingkat Kepentingan/Harapan dan Kepuasan pada Indikator Prosedur Penerimaan Pasien yang Cepat dan Tepat	43
Tabel 4.10 Penilaian Responden terhadap Tingkat Kepentingan/Harapan dan Kepuasan pada Indikator Kemampuan dokter untuk Cepat Tanggap dalam Menyelesaikan Keluhan pasien	44
Tabel 4.11 Penilaian Responden terhadap Tingkat Kepentingan/Harapan dan Kepuasan pada Indikator Kesiediaan Perawat untuk Membantu Pasien.....	45
Tabel 4.12 Penilaian Responden terhadap Tingkat Kepentingan/Harapan dan Kepuasan pada Indikator Sikap Menghormati dari dokter kepada Pasien	46
Tabel 4.13 Penilaian Responden terhadap Tingkat Kepentingan/Harapan dan Kepuasan pada Indikator Kesabaran dokter dalam Menerima Keluhan Pasien	47
Tabel 4.14 Penilaian Responden terhadap Tingkat Kepentingan/Harapan dan Kepuasan pada Indikator Keramahan dokter dalam Melayani Pasien.....	48
Tabel 4.15 Penilaian Responden terhadap Tingkat Kepentingan/Harapan dan Kepuasan pada Indikator Keramahan Perawat dalam Melayani Pasien.....	49

Tabel 4.16	Penilaian Responden terhadap Tingkat Kepentingan/Harapan dan Kepuasan pada Indikator Pelayanan kepada Semua Pasien tanpa Memandang Status Sosial dan Lain-lain.	50
Tabel 4.17	Penilaian Responden terhadap Tingkat Kepentingan/Harapan dan Kepuasan pada Indikator Jaminan Ketersediaan Obat yang Sesuai Dosis dan Aman untuk Dikonsumsi.....	51
Tabel 4.18	Penilaian Responden terhadap Tingkat Kepentingan/Harapan dan Kepuasan pada Indikator Pemahaman dokter terhadap Kebutuhan Pasien	52
Tabel 4.19	Penilaian Responden terhadap Tingkat Kepentingan/Harapan dan Kepuasan pada Indikator Perhatian Personal dokter terhadap Pasien.....	53
Tabel 4.20	Penilaian Responden terhadap Tingkat Kepentingan/Harapan dan Kepuasan pada Indikator Pemahaman Perawat terhadap kebutuhan Pasien	54
Tabel 4.21	Penilaian Responden terhadap Tingkat Kepentingan/Harapan dan Kepuasan pada Indikator Perhatian Personal Perawat terhadap Pasien	55
Tabel 4.22	Perhitungan Rata-rata Penilaian Skor Kepentingan/Harapan dan Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Balai Pengobatan Swadaya Medika Palembang.....	57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Diagram Cartesius	11
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	20
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Balai Pengobatan Swadaya Medika Palembang	24
Gambar 4.1 Diagram Cartesius Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Pasien Balai Pengobatan Swadaya Medika Palembang	58

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran1 Surat Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran2 Surat persetujuan Pengambilan Data
- Lampiran3 Lembar Kunjungan Mahasiswa Balai Pengobatan Swadaya medika Palembang
- Lampiran4 Lembar Kesepakatan Pembimbing I
- Lampiran5 Lembar Kesepakatan Pembimbing II
- Lampiran 6 Lembar Konsultasi Bimbingan Laporan Akhir
- Lampiran 7 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan akhir
- Lampiran 8 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 9 Kuisisioner
- Lampiran 10 Data Balai Pengobatan
- Lampiran 11 Surat Izin tentang Gangguan BPSM
- Lampiran 12 Surat Izin Pelayanan Kesehatan swasta BPSM
- Lampiran 13 Surat Izin Mendirikan Bangunan