

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN PADA PUSKESMAS SEMATANG BORANG  
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:**

**NANDA EKA MARSHA  
NIM 061730600474**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI SRWIJAYA  
PALEMBANG  
2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN PADA PUSKESMAS SEMATANG BORANG  
PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**

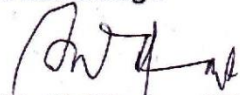
**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III  
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Disusun Oleh :**

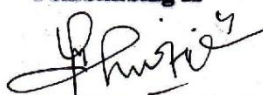
**Nanda Eka Marsha  
NIM 061730600474**

**Menyetujui,**

**Pembimbing I**

  
**Hanifati Burhan, S.E., M.M.  
NIP 195611181987032001**

**Pembimbing II**

  
**Yuseli Herawati, S.E., M.M.  
NIP 196005071988112001**

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

  
**Heri Setiawan, S.E., MAB.  
NIP 197602222002121001**

	<p><b>KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN</b> <b>POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA</b> <b>Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139</b> Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918 Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id</p>	 
---	---	---

### SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nanda Eka Marsha  
NIM : 06173060474  
Jurusan / Program Studi : Administrasi Bisnis /Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Sematang Borang 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 saya plagiat/salinan 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, Agustus 2020  
Yang membuat pernyataan,

  
Nanda Eka Marsha  
NPM 061730600474


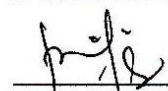
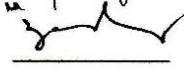
**LEMBAR PENGESAHAN**

Nama Mahasiswa : Nanda Eka Marsha  
NIM : 061730600474  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Sematang Borang Palembang

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

Pada hari : Jumat  
Tanggal : 2 Oktober 2020

**TIM PENGUJI**

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Yusleli Herawati, S.E., M.M</u> Ketua Penguji		<u>26 Agustus 2020</u>
2.	<u>Fetty Maretha, S.E., M.M</u> Anggota		<u>25 Agustus 2020</u>
3.	<u>Dr. Jalaludin Savuti, S.E., M. Hum.Res.M</u> Anggota		<u>25 Agustus 2020</u>

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### **Motto:**

*“ Kesalahan akan membuat orang belajar dan menjadi lebih baik. Selama ada keyakinan, semua akan menjadi mungkin ”*

- Penulis

**Palembang, Agustus 2020**

**Penulis Persembahkan Kepada:**

- **Kedua orang tuaku yang  
tercinta**
- **Saudara- saudara tercinta**
- **Teman-teman seperjuangan**
- **6 NB**
- **Almamaterku**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis penjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Sematang Borang Palembang.”**

Penyusunan laporan ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan DIII pada Politeknik Negeri Sriwijaya. Dalam penulisan laporan ini penulis telah berusaha sebaik mungkin untuk menyelesaikan dan memperoleh hasil terbaik. Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penyelesaian laporan ini, dengan adanya kekurangan tersebut penulis meminta masukan berupa kritik dan saran yang membangun untuk dapat menjadi acuan agar Laporan Akhir ini menjadi lebih baik lagi dimasa yang akan datang.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Laporan Akhir ini, penulis juga berharap semoga Laporan Akhir ini dapat member manfaat bagi kita semua. Aamiin

Palembang, Agustus 2020

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunan Laporan Akhir ini penulis tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini, khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, MT., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., MAB., selaku Ketua Jurusan Administarsi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Mariska Lupikawaty, S.E., MAB., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Hanifati Burhan, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan akhir.
6. Ibu Yusleli Herawati, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan akhir.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Adminitrasi Bisnis yang telah mendidik, membimbing, dan mengarahkan penulis selama kurang lebih tiga tahun ini, serta seluruh Staff Jurusan Administasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
8. Ibu Dr. Hj. Arina Wardahani., selaku Pimpinan Puskesmas Sematang Borang Palembang yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di Puskesmas Sematang Borang Palembang dalam menyelesaikan laporan akhir.

9. Ibu Windriani. SKM., selaku Kepala Tata Usaha yang telah membantu dan memberikan beberapa data yang diperlukan dalam menyelesaikan laporan akhir.
10. Alm. Ayahanda, Ibunda, Nenek, Mbah, Saudara laki-laki, Adik laki-laki Bunda, Adik-adik perempuan Ayah tercinta yang selalu memberikan dukungan serta semangat dan doa untuk keberhasilan penulis.
11. Sahabat tercinta Anissa Agnesia (Ica), Ayu Sapta Pitaloka (Cece), Rizka Geshima (Oca), Nanda Irma Rahmawati (Nir) yang telah menemani, menyemangati, dan selalu ada dalam keadaan apapun selama menyusun laporan akhir.
12. Kekasihku tercinta Musakti Darmawan yang telah membantu, menemani, menyemangati, dan selalu ada dalam keadaan apapun selama menyusun laporan akhir.
13. Martina Annurisya, Laras Sagita, yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan akhir.
14. Teman seperjuangan di Kelas 6NB khususnya Amanda, Vira, Hani, Ana, Mede, Dini, Zikri, Ega, Ifan yang telah menemani, menyemangati, dan selalu ada dalam keadaan apapun selama 3 tahun perkuliahan.
15. Teman-teman Kelas 6NB yang sudah selama 3 tahun memberikan banyak kenangan bersama, dukungan, semangat, dan keceriaan kepada penulis.
16. Dan semua pihak yang terlihat dalam membantu penulis menyelesaikan laporan akhir ini.

Penulis berharap semoga semua pihak yang telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis selalu diberikan perlindungan serta pahala dari Allah SWT. Dan penulis juga berharap semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, Agustus 2020

Penulis



## ABSTRAK

Tujuan laporan akhir ini menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sematang Borang Palembang. Kualitas pelayanan jasa yang digunakan yaitu dimensi Bukti Fisik, Keadalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner dengan penyebaran 100 responden dan diolah menggunakan SPSS versi 22.0 for windows, melalui hasil responden apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan adanya dua dimensi yang berpengaruh dan signifikan yaitu dimensi Keandalan dan dimensi Empati, kemudian di antara dimensi Keandalan dan Empati, dimensi yang paling dominan ialah dimensi Empati. Hal ini dapat dilihat dari hasil regresi linear berganda  $Y = 9,512 + 0,108 + 0,220 + 0,068 + 0,028 + 0,247$ . Yang berarti apabila terjadi peningkatan pada dimensi Empati satu kesatuan maka kepuasan pasien akan naik sebesar 0,247 satuan atau 24,7%. Penulis menyarankan Puskesmas Sematang Borang Palembang perlu mempertahankan dan meningkatkan hasil yang baik pada variabel yang berpengaruh positif dan signifikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien. Bagi pelayanan jasa yang tidak berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pasien sebaiknya pelayanan dimensi Bukti Fisik, Daya Tanggap, Jaminan harus ditingkatkan dan diperbaiki lagi supaya pelayanan jasa yang dinilai masih kurang oleh para pasien pada Puskesmas Sematang Borang Palembang dapat menjadi relative lebih baik lagi.

Kata Kunci: Kualitas Pasien, Kepuasan Pasien

## ABSTRACT

The aim of this final report is to analyze the effect of service quality on patient satisfaction at Puskesmas Sematang Borang Palembang. The quality of service used is the dimensions of physical evidence, fairness, responsiveness, assurance, empathy. The data collection technique used was a questionnaire with a distribution of 100 respondents and processed using SPSS version 22.0 for windows, through the results of respondents' responses whether the quality of service affects patient satisfaction. This is evidenced by the existence of two dimensions that are influential and significant, namely the dimension of reliability and the dimension of empathy, then between the dimensions of reliability and empathy, the most dominant dimension is the dimension of empathy. This can be seen from the results of multiple linear regression  $Y = 9,512 + 0.108 + 0,220 + 0,068 + 0.028 + 0.247$ . This means that if there is an increase in the dimensions of empathy in one unit, patient satisfaction will increase by 0.247 satauan or 24.7%. The author suggests that the Sematang Borang Palembang Health Center needs to maintain and improve good results on variables that have a positive and significant effect so that it can increase patient satisfaction. For services that do not have a significant impact on patient satisfaction, the dimensions of Physical Evidence, Responsiveness, and Guarantee must be improved and improved so that the services that patients consider to be lacking at the Puskesmas Sematang Borang Palembang can be relatively better.

Keywords: *Service Quality, Customer patient*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN 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>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRACK</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumus Masalah .....	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan .....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
1.4.1 Tujuan .....	5
1.4.2 Manfaat .....	5
1.5 Metodologi Penelitian .....	5
1.5.1 Sumber Data .....	5
1.5.2 Teknik Pengumpulan Data .....	6
1.5.3 Populasi dan Sampel .....	7
1.5.4 Teknik Sampling .....	8
1.5.5 Skala Pengukuran .....	9

1.5.6	Analisi Data .....	10
1.6	Pengujian Hipotensis .....	12
1.6.1	Uji Parsial (Uji t) .....	12
1.6.2	Uji Simultan (Uji F) .....	13
1.6.3	Uji Koefisien Determinasi $R^2$ .....	14

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1	Pemasaran	
2.1.1	Pengertian Pemasaran .....	16
2.1.2	Pemasaran Jasa .....	16
2.2	Kualitas Layanan Jasa .....	17
2.2.1	Pengertian Jasa .....	17
2.2.2	Karakteristik Jasa .....	18
2.2.3	Pengertian Kualitas Pelayanan Jasa .....	19
2.2.4	Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa .....	20
2.3	Kepuasan Pelanggan	
2.3.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	21
2.3.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	22
2.3.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	22
2.3.4	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan .....	23

## **BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN**

3.1	Sejarah Singkat Puskesmas .....	24
3.1.1	Visi dan Misi .....	25
3.1.2	Tata Nilai Perusahaan .....	25
3.2	Stuktur Organisasi dan Pembagian Tugas Puskesmas .....	26
3.3	Profil Responden .....	34

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	43
4.1.1 Hasil Uji Validitas .....	44
4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	51
4.1.3 Regresi Linear Berganda .....	52
4.2 Uji Hipotesis	
4.2.1 Uji t (Parsial) .....	56
4.2.2 Uji F (Simultan) .....	57
4.2.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	58
4.3 Pembahasan .....	59
4.4 Dimensi Mana yang Paling Dominan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien .....	65

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	66
5.2 Saran .....	67

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Daftar Kunjungan Pasien Tahun 2017-2019 .....	3
Tabel 1.2 Skala Pengukuran .....	10
Tabel 2.2 Perbedaan Karakteristik Barang dan Jasa .....	18
Tabel 3.1 Hasil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	34
Tabel 3.2 Hasil Responden Berdasarkan Usia .....	35
Tabel 3.3 Hasil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	36
Tabel 3.4 Hasil Responden Berapa Kali Berobat .....	37
Tabel 3.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan Pasien (X) .....	38
Tabel 3.6 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pasien (Y) .....	41
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Bukti Fisik ( $X_1$ ) .....	45
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Keandalan ( $X_2$ ) .....	46
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Daya Tanggap ( $X_3$ ) .....	47
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Jaminan ( $X_4$ ) .....	48
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Empati ( $X_5$ ) .....	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien (Y) .....	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas .....	51
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	56
Tabel 4.10 Hasil Uji Simultan (uji F) .....	58
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ ) .....	59

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1 Kerangka Konseptual Penelitian .....	10
Gambar 3.1 Stuktur Organisasi Puskesmas Sematang Borang Palembang .....	27

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Balasan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Lembar Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 4 Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 5 Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 6 Lembaran Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 7 Lembaran Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 8 Surat Pernyataan Bimbingan Laporan Akhir
- Lampiran 9 Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 10 Surat Revisi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 11 Hasil Spss
- Lampiran 12 Kuesioner