

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN PADA PUSKESMAS PASAR PRABUMULIH**



LAPORAN AKHIR

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

Disusun Oleh:

**Ega Saputra
NPM 061730600462**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEEN PADA PUSKESMAS PASAR PRABUMULIH**



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

Disusun Oleh:

**Ega Saputra
NPM 061730600462**

Menyetujui,

Pembimbing I

**Munparidi, S.E., M.Si.
NIP 196511251994031002**

**Palembang, Agustus 2020
Pembimbing II**

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

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

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

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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ega Saputra
NIM : 06173060462
Jurusan / Program Studi : Administrasi Bisnis /DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Pasar Prabumulih

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,



Ega Saputra
NPM 061730600462

LEMBAR PENGESAHAN

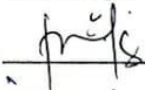
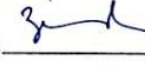

Nama Mahasiswa : Ega Saputra
NIM : 061730600462
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Pasar Prabumulih

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

Pada hari:

Tanggal:

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Fetty Maretha, S.E., M.M. Ketua		02/09/2020
2.	Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum., Res.M. Anggota		02/09/2020
3.	Dra. Yusleli Herawati, M.M. Anggota		02/09/2020

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut dan bimbang, teman yang paling setia hanyalah keberanian dan keyakinan”.

(Andrew Jackson)

“belajarlh mengucap syukur dari hal-hal baik hidupmu. Belajarlh menjadi kuat dari hal-hal buruk di hidupmu”. (B.J Habibie)

Kupersembahkan untuk:

- **Kedua Orang Tuaku Tercinta**
- **Kakak Tersayang**

KATA PENGANTAR

Segala puji dan rasa syukur kami panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan petunjuk, rahmat dan nikmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya. Laporan akhir ini membahas tentang apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Pasar Prabumulih dan mengenai kualitas pelayanan jasa yang paling dominan. Penelitian menggunakan lima indikator pengukuran kualitas pelayanan yaitu dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Adapun judul Laporan Akhir ini adalah **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS PASAR PRABUMULIH”**.

Penulis menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan pada penyusunan Laporan Akhir ini sehingga terdapat kekurangan dan kekeliruan baik dalam penulisan maupun penyajiannya, untuk itu penulis dengan kerendahan hati menerima kritik dan saran yang membangun dari semua pihak agar laporan ini menjadi lebih baik.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini dapat berguna serta bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

Palembang, Agustus 2020

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini penulis menyadari bahwa laporan ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih 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., M.AB selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Bapak Munparidi, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu, membimbing, dan mengarahkan penulis dalam penyampaian Laporan Akhir ini.
5. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu, membimbing, dan mengarahkan penulis dalam penyampaian Laporan Akhir ini.
6. Ibu dr. Atik Pradiliyana selaku kepala Puskesmas Pasar Prabumulih yang telah mengizinkan melakukan penelitian di Puskesmas Pasar Prabumulih.
7. Seluruh Pegawai Puskesmas Pasar Prabumulih yang telah membantu dalam penyelesaian Laporan Kerja Praktek ini.
8. Rekan sesama Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya teman-teman seperjuangan dikelas 6NB yang memberi dukungan, semangat dan keceriaan yang telah diberikan kepada penulis.
9. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam menyelesaikan Laporan Akhir, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis. Semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapat limpahan balasan pahala dari Allah SWT.

Palembang, Agustus 2020

Ega Saputra

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dimensi dalam kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Pasar Prabumulih dan untuk mengetahui dimensi yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Populasi dalam penelitian ini adalah para pasien Puskesmas Pasar Prabumulih. Sampel yang diambil sebanyak 100 orang dengan menggunakan teknik *Non Probability Sampling* dengan *Incidental Sampling*, yaitu suatu teknik sampel yang digunakan dengan cara kebetulan dan cocok sebagai sumber data. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 1,890 + 0,166X_1 + 0,159X_2 + (-0,064)X_3 + 0,202X_4 + 0,438X_5$. Berdasarkan analisis data statistik, indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel. Urutan secara individu dari masing-masing variabel yang paling berpengaruh adalah variabel *emphaty* dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,438, lalu variabel *assurance* dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,202, kemudian diikuti dengan variabel *tangible* dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,166, dan variabel yang tidak berpengaruh secara individu adalah variabel *reliability* dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,159 dan variabel *responsiveness* yang memiliki nilai koefisien regresi negatif sebesar -0,389. Puskesmas Pasar Prabumulih perlu mempertahankan dimensi-dimensi pelayanan yang sudah dinilai baik oleh para pasien serta memperbaiki dua elemen yang masih dinilai kurang oleh para pasien.

Kata Kunci: Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

This reaserch aims to find out whether the dimensions of service quality in tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy affect patient satisfaction at the Puskesmas Pasar Prabumulih and to determine the most dominant dimension in influencing patient satisfaction. The population in this study were patients at the Puskesmas Pasar Prabumulih. Samples were taken as many as 100 people using the Non Probability Sampling technique with Incidental Sampling, which is a sample technique used by chance and suitable as a data source. Based on the research results, the regression equation is obtained as follows: $Y = 1.890 + 0.166X_1 + 0.159X_2 + (-0.064) X_3 + 0.202X_4 + 0.438X_5$. Based on statistical data analysis, the indicators in this study are valid and the variables are reliable. The order of each individual variable with the most influence is the emphaty variable with a regression coefficient value of 0.438, then the assurance variable with a regression coefficient value of 0.202, followed by tangible variables with a regression coefficient value of 0.166, and variables that do not affect individually. is the reliability variable with a regression coefficient value of 0.159 and the responsiveness variable which has a negative regression coefficient value of -0.389. The Puskesmas Pasar Prabumulih needs to maintain service dimensions that are considered good by patients and improve two elements that are still considered lacking by patients.

Key Words: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty and Patient Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Tujuan	4
1.4.2 Manfaat	5
1.5 Metodologi Penelitian	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	5
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	6
1.5.4 Populasi dan Sampel	7
1.5.5 Teknik Sampling	8
1.5.6 Skala Pengukuran	9
1.5.7 Analisis Data	10
1.6 Pengujian Hipotesis	12
1.6.1 Uji Parsial (Uji t)	13
1.6.2 Uji Simultan (Uji F)	14

1.6.3 Uji Koefisien Determinasi R^2	14
BAB II_ TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Pemasaran.....	15
2.2 Pengertian Jasa	16
2.2.1 Pengertian Jasa	16
2.2.2 Karakteristik Jasa	16
2.3 Kepuasan Pelanggan	17
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	17
2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	18
2.3.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan	19
2.4 Kualitas Pelayanan	20
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	20
2.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	21
BAB III_ KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Sejarah Singkat Puskesmas Pasar Prabumulih.....	24
3.2 Visi, Misi dan Motto Perusahaan	24
3.2.1 Visi	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Misi.....	24
3.2.3 Tata Nilai Perusahaan.....	25
3.3 Struktur Organisasi.....	25
3.4 Uraian Tugas.....	27
3.5 Profil Responden.....	33
3.6 Rekapitulasi Jawaban Responden.....	35
BAB IV_ HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil	38
4.1.1 Hasil Uji Validitas.....	38
4.1.2 Hasil Uji Reabilitas.....	43
4.1.3 Regresi Linear Berganda	44
4.1.3.1 Uji Parsial (Uji t)	44
4.1.3.2 Uji Simultan (Uji F)	47
4.1.3.3 Koefisien Determinasi	49
4.2 Pembahasan.....	50
4.2.1 Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati Secara Parsial Terhadap Kepuasan Pasien.....	50

4.2.2 Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pasien 53

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan..... 54

5.2 Saran 55

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Daftar Kunjungan Pasien Tahun 2017-2019 03
Tabel 1.2	Daftar Kunjungan Pasien Tahun 2017-2019 07
Tabel 1.3	Skala Pengukuran 09
Tabel 3.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 33
Tabel 3.2	Responden Berdasarkan Usia 34
Tabel 3.3	Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan 34
Tabel 3.4	Rekapitulasi Jawaban Responden Pada Variabel (X)..... 35
Tabel 3.5	Rekapitulasi Jawaban Responden Pada Variabel (Y)..... 37
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Bukti Fisik..... 39
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Keandalan 39
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Daya Tanggap 40
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Jaminan 41
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Empati..... 41
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien 42
Tabel 4.7	Hasil Uji Reabilitas 43
Tabel 4.8	Hasil Uji T 45
Tabel 4.9	Hasil Uji F..... 48
Tabel 4.10	Hasil Uji Koeisien Determinasi 49

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kerangka Konseptual Penelitian	10
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Puskesmas Pasar Prabumulih.....	26

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 2 Surat Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4 Surat Balasan Pengambilan Data
- Lampiran 5 Lembar Kunjungan Laporan Akhir
- Lampiran 6 Surat Kesepakatan Bimbingan Pembimbing I
- Lampiran 6 Surat Kesepakatan Bimbingan Pembimbing II
- Lampiran 7 Lembar Konsultasi Pembimbing I
- Lampiran 8 Lembar Konsultasi Pembimbing II
- Lampiran 9 Hasil Wawancara
- Lampiran 10 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 11 Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 12 Hasil Perhitungan SPSS
- Lampiran 13 Kuesioner