

**PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA  
PADA PUSKESMAS SOSIAL**



**LAPORAN AKHIR**

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

**Oleh:**

**LISSA PUTRI AMIRAH  
0615 3060 1171**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
PALEMBANG**

**2018**

**PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA  
PADA PUSKESMAS SOSIAL**



**LAPORAN AKHIR**

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

**Oleh:**

**LISSA PUTRI AMIRAH  
0615 3060 1171**

**Menyetujui,**

**Pembimbing I**

**Nirwan Rasyid, S.E., M.M.  
NIP 195309211989101001**

**Pembimbing II**

**Dewi Fadila, S.E., M.M.  
NIP 197504212001122001**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum.Rcs.M.  
NIP 196008061989101001**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lissa Putri Amirah  
NPM : 0615 3060 1171  
Kelas : 6 NE  
Jurusan/Pogram Studi : Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Persepsi Konsumen  
Judul Laporan : Persepsi Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Jasa  
pada Puskesmas Sosial

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 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 2018



Lissa Putri Amirah  
NPM 061530601171

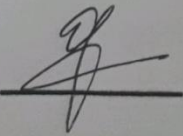
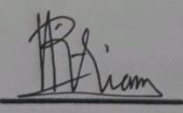
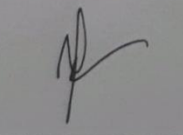
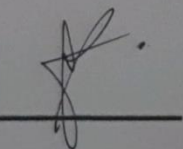
## LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Lissa Putri Amirah  
NPM : 0615 3060 1171  
Jurusan/Program studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Akhir : Persepsi Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Jasa pada Puskesmas Sosial

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

Pada hari : Senin  
Tanggal: 6 Agustus 2018

### TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dra. Elvia Zahara, M.M.</u> Ketua		<u>3 Agustus 2018</u>
2.	<u>Purwati, S.E., M.M.</u> Anggota		<u>3 Agustus 2018</u>
3.	<u>Dr. Paisal, S.E., M.Si.</u> Anggota		<u>9 Agustus 2018.</u>
4.	<u>Rini, S.E., M.AB</u> Anggota		<u>9 Agustus 2018</u>

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain. Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap” (QS. Al-Insyirah, 5-8)*

*Penulis Persembahkan Kepada:*

- *Kedua Orang Tuaku tersayang*
- *Saudara-saudariku*
- *Dosen-Dosen Pembimbingku*
- *Teman-Teman Sekelas 6NE*
- *Almamater Politeknik Negeri  
Sriwijaya*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Akhir ini dengan judul **“Persepsi Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Jasa pada Puskesmas Sosial”**.

Tujuan Laporan Akhir ini disusun untuk mengetahui Persepsi Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Jasa pada Puskesmas Sosial. Pembuatan Laporan Akhir ini untuk memenuhi syarat menyelesaikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan akhir ini masih banyak kekurangan dan kelemahan dari sisi penyajian data dan pembahasan, oleh karena itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan sebagai perbaikan dimasa yang akan datang. Penulis berharap agar laporan akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongan semangat dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan akhir ini.

Palembang, Juli 2018

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini tepat pada waktunya. Dalam proses penulisan laporan akhir ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan kritik dan saran serta dorongan dari berbagai pihak baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung yang sangat berarti bagi penulis, untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan laporan akhir ini kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum. Res.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
3. Bapak Divianto, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Bapak Nirwan Rasyid, S.E., M.M., selaku Pembimbing I Laporan Akhir yang telah memotivasi, mengarahkan, dan membimbing penulis dalam menyelesaikan laporan ini.
5. Ibu Dewi Fadila, S.E., M.M., selaku Pembimbing II Laporan Akhir yang telah memotivasi, mengarahkan, membimbing penulis dalam menyelesaikan laporan ini.
6. Ibu dr. Hj. Meriance selaku Kepala Puskesmas Sosial Palembang.
7. Seluruh Dosen dan Staff di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
8. Kedua orang tua saya yang tercinta Bapak Mayamin dan Ibu Puti Malano yang telah memberikan segalanya baik doa, semangat, dan dukungan materi maupun non materi.

9. Saudara-saudariku tersayang Andy Prima, Hanum Dewi Recta dan Dies Isti Maulidina yang selalu menjadi tempat berbagi canda tawa dan keluh kesah.
10. Teman-teman di kelas 6 NE yang telah berjuang bersama selama 3 tahun ini.
11. Semua pihak yang telah membantu, memberikan pemikiran, dukungan, semangat serta do'a demi terwujudnya Laporan Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu

Penulis berharap semoga segala bantuan dan jerih payah dari kalian semua akan mendapatkan ridho dan berkat dari Allah SWT. Akhir kata, penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, Juli 2018

Penulis



## ABSTRAK

Judul Laporan Akhir ini adalah “Persepsi Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Jasa pada Puskesmas Sosial. Tujuan dari penulisan laporan akhir ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa pada Puskesmas Sosial. Penulis mendapatkan data melalui metode penelitian lapangan, yakni wawancara, dan kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 100 orang, serta metode pengumpulan data studi kepustakaan. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan pengukuran nilai rata-rata (*mean*), lalu dipetakan ke rentang skala yang mempertimbangkan informasi interval. Berdasarkan hasil pengolahan data tersebut, diperoleh bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan jasa yakni *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* menunjukkan angka total rata-rata gabungan sebesar 4,17 yang menunjukkan bahwa persepsi konsumen terhadap kelima dimensi ini adalah positif atau baik. Dimensi yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah dimensi *Assurance* yakni sebesar 4,40 yang menunjukkan bahwa dimensi ini memiliki tingkat persepsi sangat positif.

**Kata kunci: Persepsi Konsumen, Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa.**

## **ABSTRACT**

The title of this Final Report is “Consumer Perceptions of Service Quality at Sosial Health Centers. The purpose of writing this final report is to know how the perception of consumers on the quality of service at the Sosial Health Center. The authors obtain data through field research methods, namely interviews, and questionnaires with the number of respondents as many as 100 people, as well as data collection methods library research. The data obtained were analyzed using the mean value measurements, then mapped to a scale range that considered interval information. Based on the results of data processing, it is found that the five dimensions of service quality that is Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty shows the total combined average figure of 4.17 which indicates that consumer perceptions of these five dimensions are positive or goog. The dimension that has the highest average value is Assurance dimension of 4.40 indicating that this dimension has a very positive perception level.

**Keywords: Consumer Perception, Service Quality Dimension.**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>MOTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>UCAPAN TERIMAKASIH</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	ix
<b>ABSTRACT</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan.....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	4
1.4.1 Tujuan Penelitian .....	4
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.....	5
1.5.3 Metode Pengumpulan Data.....	5
1.5.4 Populasi dan Sampel.....	6
1.5.5 Analisis Data.....	7
1.5.6 Skala Pengukuran .....	8
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pengertian Persepsi .....	10
2.2 Pengertian Jasa.....	10
2.3 Karakteristik Jasa .....	11

2.4 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
2.5 Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa.....	12

### **BAB III KEADAAN UMUM**

3.1 Sejarah Singkat Puskesmas Sosial.....	14
3.2 Visi dan Misi Puskesmas Sosial .....	15
3.2.1 Visi Puskesmas .....	16
3.2.2 Misi Puskesmas.....	16
3.3 Struktur Organisasi .....	17
3.4 Pembagian Tugas dan Wewenang .....	18
3.5 Profil Responden.....	22
3.6 Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.....	25

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Persepsi Konsumen pada Dimensi Tangibles (Bukti Fisik) .....	28
4.2 Persepsi Konsumen pada Dimensi Reliability (Keandalan) .....	30
4.3 Persepsi Konsumen pada Dimensi Responsiveness (Ketanggapan) .....	33
4.4 Persepsi Konsumen pada Dimensi Assurance (Jaminan) .....	35
4.5 Persepsi Konsumen pada Dimensi Emphaty .....	38
4.6 Pembahasan.....	41

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	43
5.2 Saran .....	44

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Puskesmas Sosial.....	17

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Data Kunjungan Pasien Puskesmas Sosial .....	3
Tabel 1.2 Skala Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	9
Tabel 3.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	23
Tabel 3.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia .....	23
Tabel 3.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	24
Tabel 3.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pelayanan Kesehatan yang Digunakan .....	25
Tabel 4.1 Nilai Rata-Rata Persepsi Konsumen Puskesmas Sosial .....	27
Tabel 4.2 Persepsi Konsumen terhadap Dimensi Tangibles (Bukti Fisik).	28
Tabel 4.3 Persepsi Konsumen terhadap Dimensi Reliability (Keandalan).	30
Tabel 4.4 Persepsi Konsumen terhadap Dimensi Responsiveness (Ketanggapan).....	33
Tabel 4.5 Persepsi Konsumen terhadap Dimensi Assurance (Jaminan).....	35
Tabel 4.6 Persepsi Konsumen terhadap Dimensi Emphaty (Empati).....	38

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 5 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 7 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 8 Kuesioner
- Lampiran 9 Lembar Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 10 Lembar Pertanyaan Wawancara
- Lampiran 11 Struktur Organisasi Puskesmas Sosial
- Lampiran 12 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 13 Lembar Tanda Persetujuan Revisi Laporan Akhir