

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN
KUALITAS LAYANAN PADA POLINDES DESA SEMBORO
JEMBER**

SKRIPSI



OLEH :

EVA WULANDARI

15.10.411.246

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2019

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **EVA WULANDARI**

NIM : 1510411246

Prodi : Ekonomi Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN KUALITAS LAYANAN PADA POLINDES DESA SEMBORO JEMBER** adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya, sesuai sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 7 Februari 2019

Yang menyatakan,

EVA WULANDARI

NIM. 1510411246

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN
KUALITAS LAYANAN PADA POLINDES DESA SEMBORO
JEMBER**

SKRIPSI

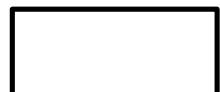
Oleh:

EVA WULANDARI

NIM. 15.10.411.246

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama :Drs. M. Naely AZ,MS.



Dosen Pembimbing Pendamping :Budi Santoso ,SE,MM,M.AK



PENGESAHAN

Skripsi berjudul: **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN KUALITAS LAYANAN PADA POLINDES DESA SEMBORO JEMBER** telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari :

Tanggal :

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Pengaji,

Drs.Anwar,M.Sc

NPK. 85 03 125

Anggota 1,

Anggota 2,

Drs.M.Naely Az, M.si

NPK.19661231193031006

Budi Santoso,SE,MM.M.Ak

NPK . 10 03 711

Mengesahkan :

Dekan

Ketua Jurusan

Dr. Arik Susbiyani, S.E. M.Si.

NPK 01 09 289

Drs. Anwar, M. Sc

NPK 85 03 125

MOTTO

“Maha Suci Engkau,Tidak Ada Yang Kami Ketahui Selain Dari Apa Yang Telah Engkau Ajarkan Kepada Kami;Sesungguhnya Engkaulah Maha Mengetahui Lagi Maha Bijaksana”

(Qs. Al.Baqarah Ayat : 32)

“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,6-8)

“ kesempatan jangan pernah di sia” kan karena kesempatan tidak pernah datang dua kali,dan jika keras dengan hidup kita maka masa depan kita akan lunak ,berlelah - lelah lah karena manisnya kehidupan setelah lelah lelah berjuang.Ibarat kan,keiklasan ,ketidak putus asaan ,konsisten dan kesetiaan” (filosofi lautan). (EVA WULANDARI)

PERSEMPAHAN

Dengan mengucap syukur alhamdulilahrobbil'alamin dan allahuakbar rasa terimakasih, penulis persembahkan karya tulis ini kepada :

1. Sembah sujud serta syukur kepada allah SWT.zat yang maha sempurna atas karunia serta kemudahan yang Allah SWT berikan Akhirnya perjalanan sampai detik ini masih tetap bersama ridho ALLAH SWT dan semoga selalu kedepan masih dalam Ridho Allah SWT..serta sholawat serta salam selalu terlipahkan kepada Rosulullah Muhammad SAW atas arahan petunjuk dari – Nya.
2. Bapak “ Paiman “ Dan Ibu Siti Waginiyah Sebagai orang tua tercinta seumur hidup ,yang senantiasa mendoakan dan kasih saying yang tulus ,menemani,memberikan bimbingan,dan mendengarkan segala keluh kesan dan merawat yang selalu ada disetiap waktu.
3. Dan adek tersayang wahyu Syahrif Hidayat adek tersayang terimakasih untuk doamu dek semoga kamu menjadi adek yg membangkan keluarga.
4. Drs.M. Naely Az,MS selaku Dosen Pembimbing I dan budi Santoso ,SE,MM,M.AK selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini sampai selesai.
5. Keluarga Kodok Squad ,asfi ,panji ,iis ,adji ,juriya.dan kelurga besar HMI (Himpunan Mahasiswa Islam) dan terimakasih HMM (Himpunan Mahasiswa Manajemen),dan BEM (Badan Eksekutif Mahasiswa), Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang memberikan wadah berproses saya di kampus tercinta.
6. Terimaksih untuk orang tersayang dan special yang membrikan dukungan dan semngat yang tak pernah bosan M.Fajar Eko Sutrisno ,S.Kep .
7. Seluruh karyawan dan dosen fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
8. Dan almamater “kampus biru ,Universitas Muhammadiyah Jember yang saya banggakan. Dan temen ‘ semua kelas manajemen f yang menemani saya mulai dari maba.dan terimakasih banyak untuk mbak riska buat semangatnya ,dan semuanya yang belum di sebutkan.

ABSTRAK

Judul penelitian ini adalah “**Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Layanan Pada Polindes Desa Semboro Jember**” Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas layanan Polindes Desa Semboro Jember.Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah yang diukur dengan 14 Indikator Pelayanan Instansi Pemerintahan Keputusan Manteri Pandayagunaan Apratur Negara Nomor: *KEP-25M. PAN/2/2004*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 91 responden.Jenis data yang digunakan adalah penyebaran kuisioner .sedangkan metode analisis data menggunakan analisis deskriptif kuantitatif, uji Validitas,Uji Reliabilitas,Customer Satisfaction Index (CSI),dan Important Performance Analysis (IPA) yang didalamnya menggunakan diagram Kartasius untuk mengetahui tingkat kinerja dan kepentingan.Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa sebagian besar responden yang merupakan dari pasien dari Polindes Desa Semboro Jember.Hal ini terlihat dari hasil pengukuran dengan menggunakan metode CSI didapatkan peroleh hasil terdapat 55,74% pelayanan dapat dikatakan Cukup baik.Namun untuk pengolahan data dengan menggunakan metode IPA diperoleh hasil terdapat 6 Atribut yang termasuk dalam kuadran A,Yang Artinya atribut pelayanan tersebut harus diperbaiki kinerjanya agar kualitas layanan pada Polindes Desa Semboro Jember semakin membaik kedepannya.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Customer Satisfaction Index (CSI), Important Performance Analysis (IPA).

ABSTRACT

The title of the research is “ Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Layanan pada Polindes Desa Semboro Jember” The aim of the research is to measure patient satisfaction with the quality of services in Polindes Desa Semboro, Jember. The method used to measure service quality is measured by 14 indicators *Pelayanan Instansi Pemerintahan Keputusan Menteri Pandayagunaan Aparatur Negara Number: KEP-25M. PAN/2/2004*. The sample used in this research was 91 respondents. The type of data used was the distribution of questionnaires while the method of data analysis used quantitative descriptive analysis, validity tests reliability test, Customer Satisfaction Index (CSI), and Important Performance Analysis (IPA) which used a Cartasus diagram to determine the level of performance and importance. The result of the research show that the majority of respondents were from patients from Polindes Desa Semboro, Jember. This can be seen from the result of measurement using CSI method, 55, 74% of services can be said to be quite good. However, for processing data using the IPA method, there are 6 attributes included in quadrant A, which means that the service attributes must be improved, so that the quality of service at Polindes Desa Semboro, Jember will improve in the future.

Key words : Service Quality, Customer Satisfaction Index (CSI), Important Performance Analysis (IPA).

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

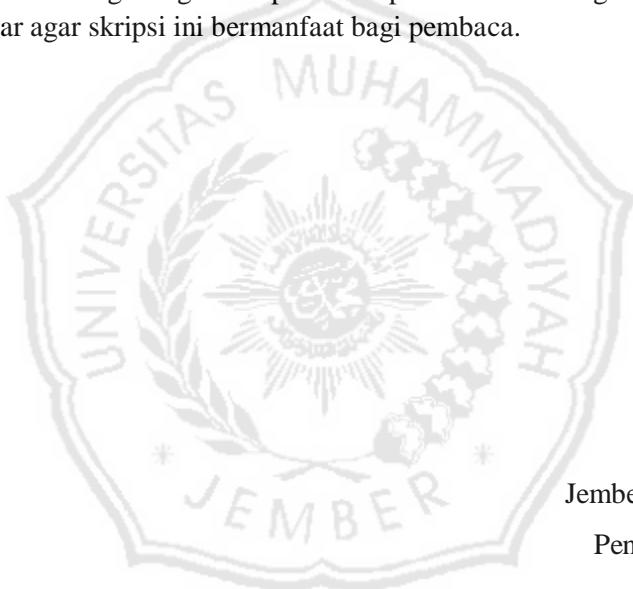
Alhamdulillahirabbilalamin banyak nikmat yang Allah berikan tetapi sedikit yang kita ingat. Segala puji syukur kepada Allah SWT atas segala berkah, rahmat, taufik serta hidayahnya yang tidak terkira besarnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul” **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN KUALITAS LAYANAN PADA POLINDES DESA SEMBORO JEMBER**

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Dr. Arik Susbiyani, S.E.,M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
2. Drs. Anwar, M. Sc selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
3. Drs.M. Naely Az,MS selaku Dosen Pembimbing I dan budi Santoso ,SE,MM,M.AK selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
4. Drs. Anwar, M. Sc selaku Dosen Penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Seluruh Staff Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staff Pengajar Jurusan Manajemen.
6. Polindes Desa Semboro Jember yang telah memberikan ijin dan karyawan-karyawan yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian.
7. Terima kasih Ayah dan Ibu ku tercinta dan tersayang, Bapak Paiman dan Ibu Siti waganah dan adek ku tersayang wahyu syahrif hidayat,kake dan nenek ku tersayang , terimakasih untuk do'a yang selalu ada di setiap helai nafas, untuk cinta dan kasih sayang yang tidak akan bisa digantikan oleh siapapun.
8. Terimakasih untuk tersayangku yang memberikan surpot selama ini tanpa bosan .
9. Terimakasih untuk Gengs Kodok ,Panji ,asfi ,adji, iis ,juriya dan sahabatku ana dwi wulandari yang selalu memberiku semangat dan support sera Do'a

10. Terimakasih Kepada Keluarga Besar Himpunan Mahasiswa Islam yang telah mengajariku berbagai hal dan selalu memberikan support.
11. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2015 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bisa memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu , penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar agar skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.



Jember, April 2019

Penyusun

Eva wulandari

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan	7
1.4 Manfaat.....	7
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Definisi Manajemen Pemasaran	8
2.2 Konsep Pemasaran	8
2.3 Definisi pengertian jasa.....	9
2.3.1 Kualitas Pelayanan.....	9
2.3.2 Karakteristik Khusus Jasa	9
2.1.5 Pengertian Jasa.....	8
2.1.6 Karakteristik Jasa	8
2.4 Komponen Kualitas Jasa	11

2.5.3 Model Kualitas Jasa	12
2.5 Jasa Rumah Sakit	14
2.5.1 Konsep Kepuasan Pelayanan	15
2.5.2 Faktor-faktor Kepuasan jasa pelayanan	15
2.5.3 Layanan Pelanggan	16
2.5.4 Definisi Servqual (Service Quality)	17
2.6 Definisi <i>Customer satisfaction index(CSI)</i>	18
2.7 Definisi <i>Importance Performance Analisys (IPA)</i>	21
2.8 Penelitian Terdahulu	24
2.9 Krangka Teori	25
BAB 3. METODE PENELITIAN	25
3.1 Identifikasi Variabel	26
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	27
3.3 Desain Penelitian	28
3.4 Jenis Data	28
3.4.1 Data Primer	28
3.4.2 Data Sekunder	28
3.5 Teknik Pengambilan Sampel	28
3.6 Teknik Pengumpulan Data	29
3.7 Teknik Analisis Data	30
3.7.1 Uji Instrumen Data	31
3.7.2 Analisis Deskriptif	32
3.7.3 Analisis Kuantitatif	31
3.7.4 Customer Satisfaction Index	34
3.7.5 Importance Performance Analysis	37
BAB 4 Hasil Dan Pembahasan	36
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	36

4.1.2 Visi dan Misi Tata Nilai Dan Motto ,Tujuan	37
4.2 Ketanagaan Dan Personalia	37
4.2.1 Struktur Organisasi.....	38
4.2.2 krektersitik Responden	39
4.3 Analisis Data	41
4.3.1 Frekuensi Jawaban responden	41
4.3.2 Uji Validitas	53
4.3.3 Uji Reabilitas.....	54
4.4 Cutomer Saticsfaction Index (CSI)	55
4.5 IPA (Importance Performance Analisis).....	57
4.6 Hasil Dan Pembahasan	61
BAB 5. Kesimpulan Dan Saran	63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN-LAMPIRAN	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Data kunjunagan polindes semboro 2018	6
Tabel 2.1	: kreteria nilai CSI.....	20
Tabel 2.2	: Penelitian Terdahul.....	23
Tabel 3.1	: Definisi Operasional Variabel	26
Tabel 3.2	: kreteria peneliaian CSI.....	33
Tabel 4.1	: kareteristik jenis kelamin	40
Tabel 4.1	: kareteristik jenis umur	40
Tabel 4.3 -4.16	: uji frekuensi	52
Tabel 4.17	: Uji validitas	53
Table 4.18	: perhitungan CSI	56
Table 4.19	: perhitungan IPA	58
Table 4.20`	: Diagram pengolahan Ipa.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Model GAB	13
Gambar 2.2 : Diagram Kartasius	22
Gambar 2.3 : Krangka Teori	24
Gambar 2.7 : Diagram Kartasius	35
Gambar 4.1 : struktur polindes semboro.....	38
Gambar 4.7 : Diagram Kartasius IPA	59



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 hasil kuisioner penelitian	69
Lampiran 2 hasil Rekapitilasi Jawaban	74
Lampiran 3 hasil Uji Validitas	76
Lampiran 4 hasil Uji Reliabilitas	81
Lampiran 5 frekuensi	85
Lampiran 6 hasil Rekapitulasi CSI	93
Lampiran 7 hasil Rekapitulasi IPA	94
Lampiran 8 Diagram Kartasius	95

