

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP
PELAYANAN PUSKESMAS DESA PALERAN DENGAN METODE
*SERVICE QUALITY***

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



15.1041.1044

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2019**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Vivi Wulandari
Nim : 1510411044
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar- benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : **TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP PELAYANAN PUSKESMAS DESA PALERAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY** 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 bertanggungjawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan 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 di kemudian hari ada pihak –pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 29 April 2019
Yang menyatakan,

Vivi Wulandari
NIM. 15.1041.1044

SKRIPSI

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP PELAYANAN PUSKESMAS DESA PALERAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY



Oleh :

VIVI WULANDARI

NIM. 15.1041.1044

Pembimbing:

Dosen Pendamping Utama : Feti Fatimah, SE, MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Yohanes G, SE, M.M

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Puskesmas Desa Paleran Dengan Metode Service Quality*, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Senin
Tanggal : 29 April 2019
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember



Tim Penguji,

Seno Sumowo, SE, MM
NPK : 01 09 288

Anggota 1,

Anggota 2,

Feti Fatimah. SE, MM
NPK 07 09 622

Yohanes G, SE, MM
NPK 1509653

Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Jurusan,

Dr. Arik Susbiyani. SE, M.Si
NPK 01 09 289

Haris Hermawan. SE., MM
NPK 15 03 640

MOTTO

“ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Asy Syarh : 5)

“Waktu bagaikan pedang, jika engkau tidak memanfaatkannya dengan baik (untuk memotong), maka ia akan memanfaatkanmu (potong).

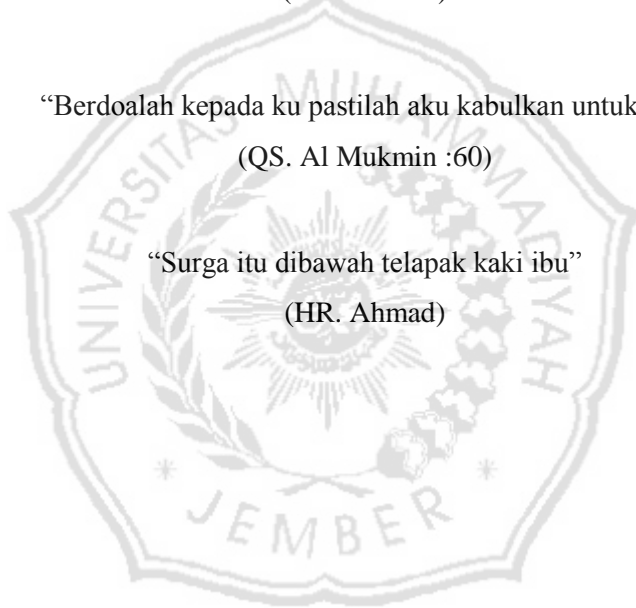
(HR. Muslim)

“Berdoalah kepada ku pastilah aku kabulkan untukmu”

(QS. Al Mukmin :60)

“Surga itu dibawah telapak kaki ibu”

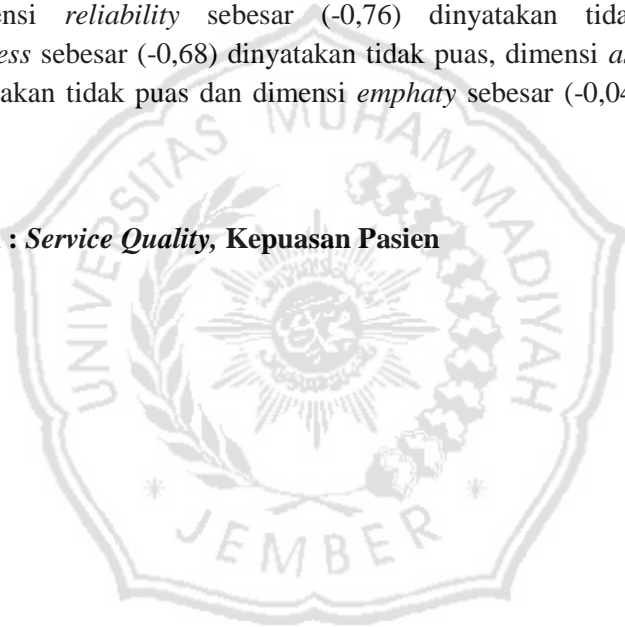
(HR. Ahmad)



ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis tingkat kepuasan pasien Rawat Inap terhadap pelayanan Puskesmas Desa Paleran. berdasarkan lima dimensi *Service Quality* (butki fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati). Teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan angket dengan skala *Likert*, dengan menyebarkan kuesioner pada masyarakat kepada 80 responden. Pada metode *Service Quality* untuk menganalisis tingkat kepuasan secara menyeluruh, nilai yang diperoleh sebesar skor kinerja 3,92 dan skor harapan 4,25 atau tingkat kepuasan sebesar 91% dalam kategori kurang puas. Hasil perhitungan pada Gap dimensi *tangibles* sebesar (-0,21) dinyatakan tidak puas, dimensi *reliability* sebesar (-0,76) dinyatakan tidak puas, dimensi *responsiveness* sebesar (-0,68) dinyatakan tidak puas, dimensi *assurance* sebesar (-0,07) dinyatakan tidak puas dan dimensi *emphaty* sebesar (-0,04) dinyatakan tidak puas.

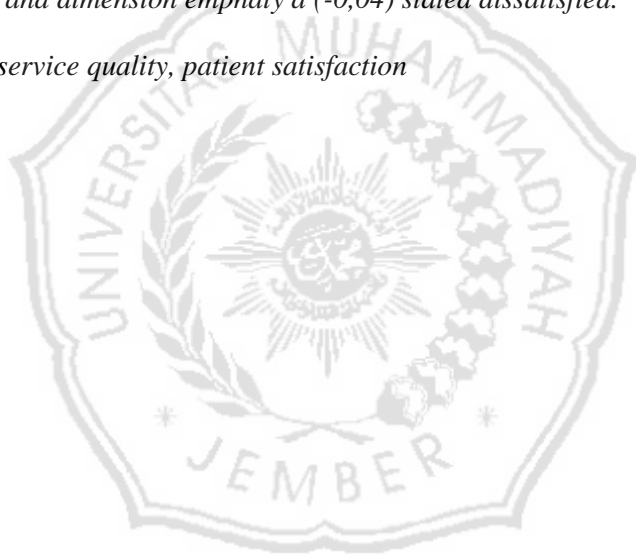
Kata Kunci : *Service Quality*, Kepuasan Pasien



ABSTRACT

The research of this study was to analyze the level of satisfaction of hospitalized patients to the puskesmas village paleran service Based on five dimensions service quality (tangibles, reliability, responsive, assurance and emphaty). The sampling technique uses purposive sampling. The method of data uses a questionnaires with a likert scale, by distributing questionnaires to 80 respondents. In the service quality method to analyze the overall level of satisfaction the value obtained is equal to the performance score 3,92 and score hope 4,25 or level of satisfaction 91% in the category of not satisfied. Calculation results on dimensions gap tangibles a (-0,21) stated dissatisfied, dimension reliability a (-0,76) stated dissatisfied, dimension responsive a (-0,68) stated dissatisfied, dimension assurance a (-0.07) stated dissatisfied and dimension emphaty a (-0,04) stated dissatisfied.

Keyword : *service quality, patient satisfaction*



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasihNya sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini kami ucapkan banyak – banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya :

1. Untuk kedua orang tua tercinta H. Masruri dan Hj. Maslikah, serta Kakakku Eko Bagus Santoso, Adik – adikku Intan Lailatul, Frissha Mulyasari untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas, dukungan, dan perhatiannya yang tak terbatas. Terima kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
2. M. Husni Mubarak calon imamku yang selalu memberi semangat tanpa henti sampai bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Seluruh keluarga besar saya, yang selalu memberikan dukungan dalam perjalanan pendidikan saya.
4. Sahabat- sahabatku Ciwi- ciwi Devina, Renita, Ningrum, Lia dan Riska yang sudah menjadi keluarga kedua di Jember dan tak pernah henti selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2015 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
6. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillahirabbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekalian alam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ” **Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Puskesmas Desa Paleran Dengan Metode *Service Quality***”.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu dengan segala kerendahan hati penulis menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun dari pembaca atas skripsi ini.

Semangat, motivasi, dan usaha yang pantang menyerah hanyalah sebuah modal yang dimiliki penulis. Namun terkadang semua itu mengendur dan hendak mati. Tanpa adanya bantuan dan kerjasama dari orang – orang yang mau menerangi. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Dr. Arik Susbiyani. SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
2. Drs. Anwar. M.Sc, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
3. Feti Fatimah. SE, MM, selaku dosen pembimbing I dan Yohanes Gunawan, SE, MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
4. Seno Sumowo, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Bapak dan ibu dosen pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember
6. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
7. Orang tua yang telah memberikan dorongan moril dan do'anya sehingga skripsi ini terselesaikan.
8. Teman – teman seperjuangan angkatan 2015 khususnya manajemen Fakultas Ekonomi serta teman – teman lain yang banyak membantu dan memberikan motivasi, dorongan sehingga skripsi ini terselesaikan.

9. Pihak Puskesmas Desa Paleran yang telah memberikan ijin dan karyawan serta perawat yang telah membantu pelaksanaan penelitian.
10. Serta kepada semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis mengucapkan banyak terima kasih atas semua bantuan yang diberikan, semoga Allah SWT memlimpahkan berkah dan rahmat-Nya bagi semua Bapak, Ibu, dan saudara sekalian.

Semoga amal baik yang telah mereka berikan dengan tulus dan ikhlas pada penulis dapat balasan dari Allah SWT. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Jember, 29 April 2019

Vivi Wulandari



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN ABSTRAK	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Teori.....	6
2.2 Penelitian Terdahulu.....	12
2.3 Kerangka Konseptual	15
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1 Identifikasi Variabel.....	16
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	16
3.3 Desain Penelitian.....	17

3.4 Jenis Data	17
3.5 Teknik Pengambilan Sampel.....	18
3.6 Teknik Pengumpulan Data	19
3.7 Teknis Analisa Data	19
3.8 Pengukuran Metode Servqual.....	21

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Penelitian	24
4.2 Analisa Data	40
4.3 Analisis Servqual.....	43
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	45

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	48
5.2 Saran.....	48

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pasien Rawat Inap	4
Tabel 2.2. Penelitian terdahulu.....	13
Tabel 4.6 Frekuensi Jenis Kelamin	26
Tabel 4.7 Frekuensi Pendidikan terakhir.....	27
Tabel 4.8 Frekuensi Umur.....	27
Tabel 4.9 Frekuensi Menggunakan Puskesmas.....	28
Tabel 4.10 Frekuensi Pernyataan Kinerja Tangibles.....	29
Tabel 4.11 Frekuensi Pernyataan Kinerja Reliability	30
Tabel 4.12 Frekuensi Pernyataan Kinerja Responsivenes.....	31
Tabel 4.13 Frekuensi Pernyataan Kinerja Assurance.....	32
Tabel 4.14 Frekuensi Pernyataan Kinerja Emphaty	33
Tabel 4.15 Frekuensi Pernyataan Harapan Tangibles	34
Tabel 4.16 Frekuensi Pernyataan Harapan Reliability	35
Tabel 4.17 Frekuensi Pernyataan Harapan Responsivenes	37
Tabel 4.18 Frekuensi Pernyataan Harapan Assurance	38
Tabel 4.19 Frekuensi Pernyataan Harapan Empati	39
Tabel 4.20 Hasil Pengujian Validitas Kinerja	41
Tabel 4.21 Hasil Pengujian Validitas Harapan	41
Tabel 4.22 Hasil Pengujian Reliabilitas Kinerja	42
Tabel 4.23 Hasil Pengujian Reliabilitas Harapan.....	42
Tabel 4.24 Perhitungan Service Quality	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Kerangka Konseptual	15
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Puskesmas	25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pengantar Kuesioner	
Lampiran 2 Hasil Output SPSS Kriteria Responden	
Lampiran 3 Rekapitulasi Kuesioner	
Lampiran 4 Hasil Output SPSS Frekuensi Responden Kinerja dan harapan	
Lampiran 5 Hasil Output SPSS Uji Validitas Kinerja dan Harapan	
Lampiran 6 Hasil Output SPSS Uji Reliabilitas Kinerja dan Harapan	
Lampiran 7 Tabel r Product Moment	
Lampiran 8 Dokumentasi Penelitian	
Lampiran 9 Surat Ijin Penelitian	
Lampiran 10 Abstrak Penelitian Terdahulu	