

**ANALISIS MUTU KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DI PUSKESMAS SINGKARAK KABUPATEN SOLOK**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)*



Disusun Oleh:

DARMA YULIANTI PUTRI

NIM. 1413060681

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
IMAM BONJOL PADANG
1439 H/2018 M**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul "**Analisis Mutu Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Singkarak**" oleh **Darma Yulianti Putri** NIM. **1413060681** telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke ujian munaqasyah.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Padang, 07 Agustus 2018

Pembimbing I


Aslan Deri Ihsandi SH., MM
NIP: 1980 11 27 2009 01 1007

Pembimbing II


Roni Andespa SE., MM
NIP: 1983 11 11 2015 03 1001

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “**Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Singkarak Kabupaten Solok**”, yang ditulis oleh **Darma Yulianti Putri, NIM 1413060681**. Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (FEBI), Universitas Islam Negeri (UIN) Imam Bonjol Padang tahun 2018.

Kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara kinerja yang diharapkan oleh pelanggan dibandingkan dengan kinerja actual yang dirasakan pelanggan. Ketika kinerja actual lebih tinggi dibandingkan dengan harapan pelanggan maka pelanggan akan merasakan puas dan sebaliknya. Begitu besarnya pengaruh kepuasan bagi perusahaan, menjadi tantangan besar bagi perusahaan lainnya yang bergerak di bidang jasa. Dimana perusahaan jasa yang produknya berupa jasa sangat mengandalkan kualitas pelayanan yang untuk memuaskan pelanggannya.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, yang bertujuan untuk menganalisis mutu atau kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Singkarak. Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan desain survey yaitu penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok. Dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 92 pasien. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*.

Hasilnya didapat bahwa dimensi pelayanan secara keseluruhan, kesesuaian antara pelayanan yang diberikan Puskesmas Singkarak dengan harapan pasien terdapat gap sebesar 1.93, skor ini dikategorikan dalam kelompok tinggi, meskipun belum memenuhi harapan pasien tetapi pelayanan yang diberikan sudah baik. Pada hasil Importance Performace Analisis, dari lima dimensi kualitas pelayanan, kuadran A terdapat 2 dimensi kualitas pelayanan, yang menjadi prioritas utama namun kinerjanya kurang yaitu *tangible* dan *assurance*. Kuadran B terdapat 1 kualitas dimensi pelayanan yaitu *empathy*. Kuadran D terdapat 2 dimensi kualitas pelayanan, yang dinilai kinerjanya sudah sangat tinggi dengan harapan konsumen rendah yaitu dimensi *responsiveness* dan *reliability*.

Kata Kunci: Mutu, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien.