



ANALISA KUALITAS PELAYANAN PADA PUSKESMAS KOTABARU

KECAMATAN KERITANG

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian Oral Comprehensive

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Islam Indragiri



Oleh:

RISKA NUR PAJRIYAH

NIM. 101211010049

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS ISLAM INDRAGIRI

TEMBILAHAN

2025

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS ISLAM INDRAGIRI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

Diberikan Kepada:

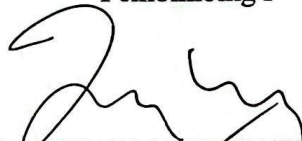
Nama Mahasiswa : Riska Nur Pajriyah
Nomor Induk Mahasiswa : 101211010049
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Analisa Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas
Kotabaru Kecamatan Keritang

Disetujui untuk diajukan pada Ujian *Oral Comprehensive* Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri Tembilahan.

Tembilahan, 26 Mei 2025

Menyetujui,

Pembimbing I


Drs. DHARMA SETIAWAN, M.M
NIDN: 102 101 6101

Pembimbing II


NAZARUDIN, S.E., M.Si
NIDN: 100 506 7401

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri


SYAFRINADINA, S.E., M.M
NIDN: 101 511 8203

UNIVERSITAS ISLAM INDRAGIRI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PRODI STUDI MANAJEMEN
TAHUN AKADEMIK 2024/2025

LEMBAR PERSETUJUAN REVISI SKRIPSI

NAMA : Riska Nur Pajriyah

NIM : 101211010049

JUDUL : Analisa Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Kotabaru Kecamatan Keritang

No.	Nama Dosen	Jabatan	Revisi	Paraf
1	Drs. Dharma Setiawan, MM	Ketua	-	
2	Nazarudin, SE.,M.Si	Sekretaris		
3	Muchlis, SE.,MM	Anggota	Kesimpulan sesuaikan hipotesis, saran mencakup 5 variabel kualitas pelayanan, operasional variabel	
4	SM. Guntur, SE.,M.Si	Anggota	Ikuti buku panduan	

Tembilahan, 15 juli 2025
Ketua Program Studi Manajemen,


Syafrinadina, S.E., M.M.
NIDN. 1015118203

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM INDRAGIRI**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Riska Nur Pajriyah
Nim : 101211010049
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Analisa Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Kotabaru
Kecamatan Keritang

Telah LULUS Ujian Skripsi (Oral Comprehensive) yang diselenggarakan oleh Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri Tembilahan pada hari Kamis Tanggal 3 juli dengan nilai (A)

TIM PENGUJI,

Drs. Dharma Setiawan, MM

Ketua

Nazarudin, SE.,M.Si

Sekretaris

Muchlis, SE.,MM

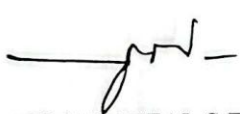
Anggota

SM. Guntur, SE.,M.Si

Anggota

Mengesahkan

Dekan


Dr. AHMAD RIFAI, S.E., M.Si
NIDN. 1007068503

Ketua Program Studi


SYAFRINADINA, S.E., M.M
NIDN. 1015118203

SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Riska Nur Pajriyah
Nomor Induk Mahasiswa : 101211010049
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Analisa Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas
Kotabaru Kecamatan Keritang

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Tembilahan, 26 Mei 2025

Penulis,



RISKA NUR PAJRIYAH
NIM.101211010049



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

ABSTRACT

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AT KOTABARU COMMUNITY HEALTH CENTER KERITANG DISTRICT

Riska Nur Pajriyah, Drs Dharmasetiawan, Nazarudin, Management Study Program, Faculty Of Economics and Business, Indragiri Islamic University
Email: Riskanurpajriah53@gmail.com

This study aims to analyze the service quality at Kotabaru Public Health Center in Keritang District using a quantitative approach. The data collection techniques employed include observation, interviews, questionnaires, and literature review. Primary data were collected through questionnaires distributed to 100 patient respondents. Service quality was measured using the five SERVQUAL dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy.

The data were analyzed using multiple linear regression. The results indicate that all five independent variables simultaneously influence service quality, with significance values below 0.05. The regression equation obtained is: $Y = 2.468 + 0.221X_1 + 0.188X_2 + 0.160X_3 + 0.126X_4 + 0.151X_5$. The coefficient of determination (R^2) is 0.752, meaning that 75.2% of the variation in service quality can be explained by the five dimensions. The **Tangibles** variable has the most dominant influence. These findings indicate that service quality at Kotabaru Health Center is considered fairly good and can still be improved by enhancing each dimension.

Keywords: service quality, SERVQUAL, public health center, data analysis



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

ABSTRAKS

ANALISA KUALITAS PELAYANAN PADA PUSKESMAS KOTABARU KECAMATAN KERITANG

Riska Nur Pajriyah, Drs Dharmasetiawan, Nazarudin, Program Studi Manajemen,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri

Email: Riskanurpajriah53@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan di Puskesmas Kotabaru Kecamatan Keritang dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, kuesioner, dan studi pustaka. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden pasien. Kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi SERVQUAL yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda. Hasil regresi menunjukkan bahwa kelima variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai signifikansi $< 0,05$. Persamaan regresi yang diperoleh adalah: $Y = 2,468 + 0,221X_1 + 0,188X_2 + 0,160X_3 + 0,126X_4 + 0,151X_5$. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar **0,752**, yang berarti 75,2% variasi kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh lima dimensi tersebut. Variabel *Tangibles* memiliki pengaruh paling dominan terhadap kualitas pelayanan. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Kotabaru berada pada kategori cukup baik dan masih dapat ditingkatkan melalui perbaikan di masing-masing dimensi.

Kata kunci: kualitas pelayanan, SERVQUAL, puskesmas, analisis data.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Analisa Kualitas Pelayanan pada Puskesmas Kotabaru Kecamatan Keritang”** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna, namun harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada orang-orang yang membacanya.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua yang tercinta ibu Nurasih dan Alm ayah Syamsudin, abang tercinta Heri yadi, Ependi dan Alm Irham, yang selalu mendoakan penulis agar terhindar dari hambatan dan rintangan serta diberikan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini. Ribuan terimakasih penulis ucapkan atas dorongan semangat dan beribu tetes keringat yang membuat penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Selanjutnya penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Najamudin, Lc, MA, selaku Rektor Universitas Islam Indragiri.
2. Bapak Dr. Ahmad Rifa'i, SE., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri.
3. Ibu Syafrinadina, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri.



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

4. Bapak Drs. Dharma Setiawan, M.M, selaku Dosen Pembimbing I, yang telah banyak memberikan arahan, dukungan serta saran-saran dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Nazarudin, S.E., M.Si, selaku Dosen Pembimbing II, yang telah banyak memberikan arahan, dukungan serta saran-saran dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak dan ibu dosen serta karyawan dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bantuannya serta dorongan motivasi selama penulis di bangku perkuliahan.
7. Teman-teman dan sahabat tercinta, yang senantiasa memberikan semangat, motivasi, dan keceriaan selama masa penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kebersamaan, serta doa yang tidak pernah putus. Kehadiran kalian menjadi penguat saat lelah dan ragu menyelimuti, serta menjadi bagian penting dalam setiap langkah perjalanan di bangku perkuliahan.

Tembilahan, juni 2025

Penulis

RISKA NUR PAJRIYAH



DAFTAR ISI

ABSTRACK	i
ABSTRAKS.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	6
C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	7
D. Sistematika Penulisan	8
BAB II TELAAH PUSTAKA	10
A. Pengertian Manajemen Pemasaran	10
B. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
C. Dimensi Kualitas Pelayanan	14
D. Indikator Kualitas Pelayanan	16
E. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	21
F. Penelitian Terdahulu	23
G. Kerangka Pemikiran.....	26
H. Hipotesis	26
I. Variabel Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Obyek dan Waktu Penelitian.....	29
B. Jenis dan Sumber Data.....	29
C. Populasi dan Sampel	30

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

D. Teknik Pengumpulan Data.....	32
E. Analisis Data.....	33
BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	39
B. Hasil Penelitian	42
C. Pembahasan atau Analisis.....	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	80



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

DAFTAR TABEL

Table 1: Jumlah Pegawai Tetap dan Honorer di Puskesmas Kotabaru Kecamatan Keritang.	3
Table 2: Sarana dan Prasarana Puskesmas Kotabaru Kecamatan Keritang.	4
Table 3: Jumlah Kunjungan Pasien Pada Puskesmas Kotabaru Kecamatan Keritang Periode 2021-2024	5
Table 4: Penelitian Terdahulu	23
Table 5: Operasional Variabel Penelitian:	27
Table 6: Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Table 7: Jumlah Responden Berdasarkan Usia	43
Table 8: tanggapan responden tentang variabel Tangibles (Bukti Fisik) X_1	45
Table 9: tanggapan responden tentang variabel reliability (keandalan) X_2	46
Table 10: tanggapan responden tentang variabel responsiveness (daya tanggap) X_3	48
Table 11: tanggapan responden tentang variabel Assurance (Jaminan) X_4	50
Table 12: tanggapan responden tentang variabel Empathy (Empati) X_5	51
Table 13: tanggapan responden tentang variabel Kualitas Pelayanan (Y)	53
Table 14: Rekapitulasi tanggapan responden terhadap Variabel X dan Y	55
Table 15: Hasil uji validitas berdasarkan tingkat kuesioner	59
Table 16: Hasil uji reliabilitas untuk variabel penelitian menggunakan SPSS	60
Table 17: Uji normalitas – kolmogorov-smirnov (K-S)	63
Table 18: Uji Multikolinearitas	64
Table 19: Uji glejser	65
Table 20: Persamaan regresi berganda	66
Table 21: Hasil koefisien determinasi	68
Table 22: Hasil uji parsial (t)	69
Table 23: Hasil uji simultan (F)	72