



**KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS BAGI PESERTA JAMPERSAL
DI PUSKESMAS MOJOPANGGUNG KECAMATAN GIRI
KABUPATEN BANYUWANGI**

*QUALITY HEALTH CENTER SERVICE'S TO DELIVERING PROCESS'S
GUARANTEE PARTICIPANTS AT HEALTH CENTER MOJOPANGGUNG
SUB DISTRICT GIRI DISTRICT BANYUWANGI*

SKRIPSI

Oleh

Henry Marine

080910201017

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2014



**KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS BAGI PESERTA JAMPERSAL
DI PUSKESMAS MOJOPANGGUNG KECAMATAN GIRI
KABUPATEN BANYUWANGI**

*QUALITY HEALTH CENTER SERVICE'S TO DELIVERING PROCESS'S
GUARANTEE PARTICIPANTS AT HEALTH CENTER MOJOPANGGUNG
SUB DISTRICT GIRI DISTRICT BANYUWANGI*

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1) dan mencapai gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Oleh

**Henry Marine
NIM 080910201017**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMNISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2014**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini ku persembahkan untuk:

1. Ibunda Sumiati dan Aba Kholil, terima kasih atas segala kasih sayang, do'a dan semangat yang telah kau berikan selama ini;
2. Hari P dan adikku Ratih Wulandari yang telah memberikan perhatian;
3. Guru-guruku sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi;
4. Almamater Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTTO

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.
(Terjemahan Surat *Al Baqarah* Ayat 286)

Departemen Agama Republik Indonesia. 1998. *Al Qur'an dan Terjemahan*. Semarang: PT Kumudasmoro Grafindo.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Henry Marine

NIM : 080910201017

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Kualitas Pelayanan Puskesmas Bagi Peserta Jampersal Di Puskesmas Mojopanggung Kecamatan Giri Kabupaten Banyuwangi)” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan subansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada intitusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 15 Januari 2014

Yang menyatakan,

Henry Marine

NIM 080910201017

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS BAGI PESERTA JAMPERSAL
DI PUSKESMAS MOJOPANGGUNG KECAMATAN GIRI
KABUPATEN BANYUWANGI**

Oleh

**Henry Marine
NIM 080910201017**

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Agus Suharsono, M.Si

Dosen Pembimbing Anggota : Hermanto Rohman, S. Sos, MPA

PENGESAHAN

Skripsi berjudul Kualitas Pelayanan Puskesmas Bagi Peserta Jampersal Di Puskesmas Mojopanggung Kecamatan Giri Kabupaten Banyuwangi telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada:

hari : Senin

tanggal : 15 Januari 2014

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim Penguji

Ketua,

Sekretaris,

Dra. Inti Wasiati, MM

NIP.195307311980022001

Drs. Agus Suharsono, M.Si

NIP.196308141989031023

Anggota Penguji

1. Drs. A. Kholiq Azhari, M.Si

(.....)

Mengesahkan

Dekan,

Prof. Dr. Hary Yuswadi M.A.

NIP.195207271981031003

RINGKASAN

Kualitas Pelayanan Puskesmas Bagi Peserta Jampersal Di Puskesmas Mojopanggung Kecamatan Giri Kabupaten Banyuwangi; Henry Marine, 080910201017; 2013: 142 halaman: Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Dalam mengatasi angka kematian ibu (AKI) dan angka kematian bayi (AKB), pemerintah membuat program Jampersal. Jaminan persalinan merupakan upaya untuk menjamin dan melindungi proses kehamilan, persalinan pelayanan nifas, pelayanan bayi baru lahir, KB paska salin, dan layanan rujukan. Pelaksanaan program Jampersal dilakukan di pelayanan tingkat dasar (puskesmas, poskesdes, dll) dan dilaksanakan di tingkat lanjutan (rumah sakit). Puskesmas selaku unit penyelenggara pelayanan kesehatan seharusnya memberikan pelayanan yang baik, sehingga masyarakat selaku penerima pelayanan dapat menikmati pelayanan yang diberikan. Pelayanan dengan kualitas yang baik juga menggambarkan keberhasilan dari pihak penyelenggara kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat Kualitas Pelayanan Puskesmas Bagi Peserta Jampersal Di Puskesmas Mojopanggung Kecamatan Giri Kabupaten Banyuwangi.

Puskesmas Mojopanggung merupakan salah satu organisasi publik pemerintah yang bertugas memberi pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Puskesmas ini terletak jalan Agus Salim no 106 Kelurahan Mojopanggung Kecamatan Giri. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tipe deskriptif. Penelitian dilakukan selama 3 bulan dimulai dari bulan Mei 2013 sampai Juli 2013. Penentuan jumlah responden sebanyak 58 dengan teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling. Untuk pengukuran kualitas pelayanan penulis menggunakan Model *ServQual* dari Parasuraman.

Dari hasil penelitian di lapangan dengan penyebaran kuesioner kepada 58 responden didapat skor *ServQual* pada tingkat kualitas pelayanan progam Jampersal dengan skor -18,9 yakni terdiri dari pemeriksaan kehamilan dengan skor -17,1, persalinan normal dengan skor -17,4, pemeriksaan nifas dan bayi baru lahir dengan skor -20,3, dan pelayanan pra rujukan dengan skor -15,2.dari hasil tersebut dapat dikategorikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Mojopanggung tergolong tidak baik, karena pada kenyataanya persepsi pelanggan lebih kecil daripada harapan sehingga terjadi ketidakpuasan.

PRAKATA

Puji syukur kehahirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Puskesmas Bagi Peserta Jampersal Di Puskesmas Mojopanggung Kecamatan Giri Kabupaten Banyuwangi”. Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Bapak Dr. Sasongko, M. Si., selaku Ketua Jurusan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Ibu Dr. Anastasia Murdyastuti, M. Si., selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
4. Bapak Drs. Agus Suharsono, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Utama dan Bapak Hermanto Rohman, S. Sos, MPA., selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah memberikan dukungan, bimbingan, saran, pikiran, waktu, dan kesabaran dalam penyusunan skripsi ini;
5. Bapak M. Hadi Makmur, S.sos, M.AP., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang turut memberikan dukungan, arahan, dan nasehat selama penulis menjadi mahasiswa;
6. Seluruh Bidan dan Pegawai di Puskesmas Mojopanggung Kabupaten Banyuwangi yang bersedia membantu penulis memperoleh data-data;
7. Tim penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran guna menguji sehingga menyempurnakan skripsi ini;

8. Teman-temanku tercinta Andi, Badarus, Boddy, Danny, Ghoni, Koko, Devi, Evy, Faiq, Linda, Sri, Virnia yang senantiasa membuatku tersenyum, ceria, dan semangat;
9. Teman-teman kosku di Bangka III/19 Adit, Dimas, Andre, Ega, David dan teman kontraan ku di Mastrip Aryo, Fajrin, Faisal, Djemba, Dodo, Komeng yang telah meramaikan suasana kosan dan kontraan;
10. Keluarga besar Administrasi Negara angkatan 2008 Reguler dan Non-Reguler yang telah memberikan bantuan, semangat, dan kasih sayang Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT membalas semua budi baik yang diberikan kepada penulis selama ini, penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Amin.

Jember, 15 Januari 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
1.1.1 Tujuan Penelitian	10
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	11
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Konsep Jasa	12
2.2 Konsep Pelayanan Publik.....	14
2.3 Konsep Pelayanan Kesehatan.....	16
2.4 Konsep Kualitas Pelayanan	19
2.5 Konsep Service Quality (ServQual)	20
2.6 Progam Jaminan Persalinan	26

BAB 3. METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Tipe Penelitian.....	29
3.2 Objek penelitian.....	30
3.3 Penentuan Tempat dan Waktu Penelitian	30
3.3.1 Tempat Penelitian	30
3.3.2 Waktu Penelitian	30
3.4 Penentuan Populasi dan Sampel.....	31
3.4.1 Penentuan Populasi	31
3.4.2 Penentuan Sampel	31
3.5 Definisi Operasional Variabel	33
3.6 Sumber Data.....	37
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.8 Metode Analisis Data.....	40
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Deskripsi Daerah Penelitian.....	44
4.1.1 Profil Puskesmas Mojopanggung	44
4.1.2 Visi dan Misi Puskesmas Mojopanggung	44
4.1.3 Keadaan Geografi	45
4.1.4 Sarana dan Fasilitas.....	46
4.1.5 Ketenagaan dan Personalia.....	47
4.1.6 Struktur Organisasi dan Job Description.....	47
4.2 Hasil Penelitian.....	49
4.2.1 Deskripsi Responden.....	49
4.2.2 Analisis Data.....	50
4.2.2.1 Harapan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan.....	50
4.2.2.2 Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan	66
4.2.3 Perhitungan ServQual Kualitas Pelayanan	
Jampersal di Puskesmas Mojopanggung	83

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	88
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Kematian Ibu dan Bayi di Banyuwangi.....	4
Tabel 1.2	Daftar Puskesmas di Kabupaten Banyuwangi	6
Tabel 1.3	Jumlah Pasien di Pukesmas Mojopanggung	8
Tabel 1.4	Pelayanan Jampersal di Tingkat Pertama	8
Tabel 1.5	Jumlah Kunjungan Pasien Jampersal di Puskesmas Mojopanggung ...	8
Tabel 2.1	Pelayanan Jampersal di Tingkat Pertama di Puskesmas	27
Tabel 3.1	Jumlah Pasien di Tingkat Pertama di Puskesmas	31
Tabel 4.1	Sasaran Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Mojopanggung.....	46
Tabel 4.2	Skor Harapan Dimensi Bukti Langsung Pemeriksaan Kehamilan	50
Tabel 4.3	Skor Harapan Dimensi Keandalan Pemeriksaan Kehamilan.....	51
Tabel 4.4	Skor Harapan Dimensi Daya Tanggap Pemeriksaan Kehamilan.....	52
Tabel 4.5	Skor Harapan Dimensi Jaminan Pemeriksaan Kehamilan	52
Tabel 4.6	Skor Harapan Dimensi Empati Pemeriksaan Kehamilan	53
Tabel 4.7	Rekapitulasi Harapan Pada Pemeriksaan Kehamilan.....	53
Tabel 4.8	Skor Harapan Dimensi Bukti Langsung Persalinan Normal	54
Tabel 4.9	Skor Harapan Dimensi Keandalan Persalinan Normal.....	55
Tabel 4.10	Skor Harapan Dimensi Daya Tanggap Persalinan Normal	55
Tabel 4.11	Skor Harapan Dimensi Jaminan Persalinan Normal	56
Tabel 4.12	Skor Harapan Dimensi Empati Persalinan Normal.....	57
Tabel 4.13	Rekapitulasi Harapan Pada Persalinan Normal	57
Tabel 4.14	Skor Harapan Dimensi Bukti Langsung Pelayanan Nifas dan KB	58
Tabel 4.15	Skor Harapan Dimensi Keandalan Pelayanan Nifas dan KB	59
Tabel 4.16	Skor Harapan Dimensi Daya Tanggap Pelayanan Nifas dan KB	60
Tabel 4.17	Skor Harapan Dimensi Jaminan Pelayanan Nifas dan KB	60
Tabel 4.18	Skor Harapan Dimensi Empati Pelayanan Nifas dan KB.....	61
Tabel 4.19	Rekapitulasi Harapan Pada Pelayanan Nifas dan KB	61

Tabel 4.20 Skor Harapan Dimensi Bukti Langsung Pra rujukan	62
Tabel 4.21 Skor Harapan Dimensi Keandalan Pra rujukan	63
Tabel 4.22 Skor Harapan Dimensi Daya Tanggap Pra rujukan	63
Tabel 4.23 Skor Harapan Dimensi Jaminan Pra rujukan	64
Tabel 4.24 Skor Harapan Dimensi Empati Pra rujukan.....	64
Tabel 4.25 Rekapitulasi Harapan Pada Pra rujukan	65
Tabel 4.26 Rekapitulasi Harapan Pasien Jampersal Puskesmas Mojopanggung ..	66
Tabel 4.27 Skor Persepsi Dimensi Bukti Langsung Pemeriksaan Kehamilan	67
Tabel 4.28 Skor Persepsi Dimensi Keandalan Pemeriksaan Kehamilan	68
Tabel 4.29 Skor Persepsi Dimensi Daya Tanggap Pemeriksaan Kehamilan.....	69
Tabel 4.30 Skor Persepsi Dimensi Jaminan Pemeriksaan Kehamilan.....	69
Tabel 4.31 Skor Persepsi Dimensi Empati Pemeriksaan Kehamilan	70
Tabel 4.32 Rekapitulasi Persepsi Pada Pemeriksaan Kehamilan	70
Tabel 4.33 Skor Persepsi Dimensi Bukti Langsung Persalinan Normal	71
Tabel 4.34 Skor Persepsi Dimensi Keandalan Persalinan Normal	72
Tabel 4.35 Skor Persepsi Dimensi Daya Tanggap Persalinan Normal.....	73
Tabel 4.36 Skor Persepsi Dimensi Jaminan Persalinan Normal	73
Tabel 4.37 Skor Persepsi Dimensi Empati Persalinan Normal	74
Tabel 4.38 Rekapitulasi Persepsi Pada Persalinan Normal.....	74
Tabel 4.39 Skor Persepsi Dimensi Bukti Langsung Pelayanan Nifas dan KB	75
Tabel 4.40 Skor Persepsi Dimensi Keandalan Pelayanan Nifas dan KB.....	76
Tabel 4.41 Skor Persepsi Dimensi Daya Tanggap Pelayanan Nifas dan KB	77
Tabel 4.42 Skor Persepsi Dimensi Jaminan Pelayanan Nifas dan KB	77
Tabel 4.43 Skor Persepsi Dimensi Empati Pelayanan Nifas dan KB	78
Tabel 4.44 Rekapitulasi Persepsi Pada Pelayanan Nifas dan KB.....	78
Tabel 4.45 Skor Persepsi Dimensi Bukti Langsung Pra rujukan	79
Tabel 4.46 Skor Persepsi Dimensi Keandalan Pra rujukan.....	80
Tabel 4.47 Skor Persepsi Dimensi Daya Tanggap Pra rujukan	80

Tabel 4.48 Skor Persepsi Dimensi Jaminan Pra rujukan	81
Tabel 4.49 Skor Persepsi Dimensi Empati Pra rujukan.....	81
Tabel 4.50 Rekapitulasi Persepsi Pada Pra rujukan.....	82
Tabel 4.51 Rekapitulasi Persepsi Pasien Jampersal Puskesmas Mojopanggung ..	83
Tabel 4.52 Rekapitulasi Perhitungan SerQual	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Konseptual SerQual	22
Gambar 2.2 Model Kesenjangan antara harapan dengan kualitas pelayanan	24

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Juknis Jampersal tahun 2011.
- Lampiran 3 Surat penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember
- Lampiran 4 Surat Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Banyuwangi
- Lampiran 5 Surat penelitian dari Dinas Kesehatan Banyuwangi