



**KUALITAS PELAYANAN PADA INSTALASI RAWAT INAP
DI PUSKESMAS PUGER**

Service Quality Of Bed Rest Installation in Puskesmas Puger

SKRIPSI

Oleh:

**Nanda Hardi Pratama
060910291038**

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

2012



**KUALITAS PELAYANAN PADA INSTALASI RAWAT INAP
DI PUSKESMAS PUGER**

**SERVICE QUALITY OF BED REST INSTALLATION
IN PUSKESMAS PUGER**

SKRIPSI

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

Oleh:

**Nanda Hardi Pratama
NIM 060910291038**

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

2012

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ayahanda H. Nurhadi dan Ibunda Endang Srihartutik S.Pd, yang tidak pernah berhenti memberikan untaian doa dan dukungannya, serta adikku Nurhasan Basri dan Sofyan Hadi;
2. Pribadi Riza Wahyuningtyas S.Farm.Apt yang selalu mendukung baik suka maupun duka selama ini.
3. Guru-guruku sejak TK sampai Perguruan Tinggi, yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran dan keikhlasan;
4. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTO

Maka, sesungguhnya bersama dengan kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan (QS. Al-Insyirah: 5-6) *

^{*)} Al-Qarni. 2005. *La Tahzan. Jakarta*. Qisthi Press.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nanda Hardi Pratama

NIM : 060910291038

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Puger Kabupaten Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, serta bukan karya plagiat. 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 mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 05 Desember 2011

Yang menyatakan,

Nanda Hardi Pratama

NIM 060910291038

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PADA INSTALASI RAWAT INAP
PUSKESMAS PUGER**

Oleh

Nanda Hardi Pratama

NIM 060910291038

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Abdul Kholiq Azhari M.Si

Dosen Pembimbing Anggota : Suji, S.Sos, M. Si

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul *Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Inap Puskesmas Puger* telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 05 Januari 2012

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji,

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Supranoto, M.Si
NIP. 196102131988021001

Drs. Abdul Kholik Azhari, M.Si
NIP. 19590726 198902 1 001

Anggota Tim Penguji,

1. Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si ()
NIP. 19580510 198702 2 001

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A
NIP. 195207271981031003

Kualitas Pelayanan Pada instalasi Rawat Inap Di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Puger Kabupaten Jember; Nanda Hardi Pratama, 060910291038; 2012:79 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Pelayanan yang bermutu dan berkualitas merupakan syarat pokok dari suatu pelayanan kesehatan. Puskesmas Puger adalah salah satu puskesmas yang mendapatkan sertifikat ISO 9001:2000. Tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan kesehatan rawat inap di Puskesmas Puger Kabupaten Jember. Rumusan masalah yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah "Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Puger Kabupaten Jember". Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan data kuantitatif. Sampel yang digunakan berjumlah 74 responden pasien rawat inap di Puskesmas Puger Kabupaten Jember dengan menggunakan teknik *sampling accidental*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Menggunakan skala likert dalam mengukur variabel kualitas pelayanan kesehatan rawat inap. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Puger Kabupaten Jember pada tanggal 07 Agustus 2011 sampai dengan 07 Juli 2011. Pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi.

Analisis data yang digunakan adalah analisis SERVQUAL (Service Quality) oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry Penjelasan mengenai analisis kualitas pelayanan rawat inap Puskesmas Puger terhadap lima dimensi kualitas layanan yang terdiri atas dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati akan dijabarkan sebagai berikut. Pengukuran terhadap dimensi kualitas layanan dihubungkan dengan unsur harapan pasien (*expectation*) dan kinerja layanan (*performance*) yang dirasakan oleh pasien. Skala pengukuran menggunakan *range* nilai dari 1 (satu) untuk sangat tidak puas sampai 5 (lima) untuk sangat puas. Selanjutnya, akan dibahas mengenai kinerja layanan dan harapan yang dirasakan oleh pasien serta selisihnya. Dalam hal ini apabila *performance* lebih rendah dari *expectation* maka pelayanan yang diberikan kurang baik dan tidak memuaskan pasien, apabila *performance* sama dengan *expectation* maka pelayanan sama dengan harapan pasien dan telah memuaskan pasien, dan apabila *performance* lebih tinggi dari *expectation* maka pelayanan yang diberikan telah melebihi harapan pasien dan sangat memuaskan pasien.

Ketidakpuasan tertinggi terjadi pada dimensi kehandalan dimana skor untuk kinerja yang diberikan (*performance*) adalah 4,38 sedangkan kinerja yang diharapkan (*expectation*) adalah 4,50 dengan Gap -0,11. Ketidakpuasan terjadi pada dimensi Daya Tanggap dimana skor untuk kinerja yang diberikan (*performance*) adalah 4,32 sedangkan kinerja yang diharapkan (*expectation*) adalah 4,35 dengan Gap -0,03. Ketidakpuasan terjadi pada dimensi Jaminan dimana skor untuk kinerja yang

diberikan (*performance*) adalah 4,35 sedangkan kinerja yang diharapkan (*expectation*) adalah 4,42 dengan Gap -0,07.

Sedangkan untuk dimensi bukti fisik dan empati kinerja layanan yang diberikan telah melebihi harapan pasien yang berarti pasien merasa sangat puas atas kinerja kedua dimensi tersebut. Kepuasan terjadi pada dimensi Bukti Fisik dimana skor untuk kinerja yang diberikan (*performance*) adalah 4,29 sedangkan kinerja yang diharapkan (*expectation*) adalah 4,13 dengan Gap 0,16. Kepuasan terjadi pada dimensi Empati dimana skor untuk kinerja yang diberikan (*performance*) adalah 4,29 sedangkan kinerja yang diharapkan (*expectation*) adalah 4,18 dengan Gap 0,08.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan pada Insatalasi Rawat Inap Puskesmas Puger”. Penulisan skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan 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 Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Ibu Dra. Inti Wasiati, MM., selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
4. Bapak Drs. Abdul Kholiq Azhari M.Si, selaku dosen pembimbing I yang telah memberi dukungan, bimbingan, saran, pikiran, waktu, dan kesabaran dalam penyusunan skripsi ini;
5. Bapak Suji, S.Sos, M.Si, selaku dosen pembimbing II yang telah memberi bimbingan dan saran sehingga skripsi dapat terselesaikan;
6. Ibu Selfi Budi Helpiastuti. S.Sos. M.Si, selaku dosen pembimbing akademik;
7. Tim Penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran guna menguji sehingga menyempurnakan skripsi ini;
8. Kedua Orang Tuaku tercinta, Ayahanda H. Nurhadi dan Ibunda Endang Srii Hartutik S.Pd, yang telah memberikan dukungan doa dan kasih sayang yang tak terhingga;
9. Adik-adikku tercinta dan tersayang Nur Hasan Basri dan Sofyan Hadi canda tawa semangat yang selalu men
x

10. Mutiara hatiku yang senantiasa bijaksana Riza Wahyuningtyas S.Farm. Apt, terima kasih atas cinta, kepedulian dan pelajaran hidup yang telah diberikan;
11. Seluruh responden yang senantiasa membantu peneliti dalam proses penelitian di lapangan dan turut mendukung dalam kelancaran penelitian ini;
12. Keluarga Besar Administrasi Negara angkatan 2006 yang telah memberikan bantuan, saran dan semangat, antara lain: Stombot Tim (Danu Susilo, Prima Satria, Ridho Cahya Priatama,), serta teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu per satu sehingga dapat membangun mental dan semangat penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
13. Keluarga besar kosan Jl. Sumatra Gang VI khususnya Dadang, Galuh, Adji, Andik Herwain, Dana, kenyut, chello, raga, fla, koko, kiki yang telah memberi kedamaian, semangat dan canda selama peneliti menuntut ilmu di Universitas Jember;
14. 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 , 05 Januari 2012

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN MOTO.....	iv
PERNYATAAN.....	v
HALAMAN PEMBIMBINGAN.....	vi
PENGESAHAN.....	vii
RINGKASAN.....	viii
PRAKATA.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	9
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	9
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Konsepsi Dasar.....	11
2.2 Konsepsi Pelayanan Publik.....	12
2.2.1 Konsep Jasa.....	13
2.2.2 Teknologi Penyampaian Layanan.....	16
2.3 Konsep Pelayanan Kesehatan.....	19
2.4 Konsep Kualitas Pelayanan.....	20
2.4.1 Kualitas Layanan Jasa.....	20

2.4.2 Dimensi Kualitas Layanan.....	21
2.4.3 Unsur-Unsur Layanan.....	23
2.4 Konsep kepuasan pelanggan.....	24
2.6 Model ServQual.....	29
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Tipe Penelitian	38
3.2 Penentuan Tempat dan Waktu Penelitian.....	39
3.2.1 Tempat Penelitian.....	39
3.2.1 Waktu Penelitian.....	39
3.3 Penentuan Sampel dan populasi.....	39
3.3.1 Penentuan populasi.....	39
3.3.1 penentuan sampel.....	40
3.4 Jenis dan Sumber Data	42
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	42
3.6 Metode Analisis Data	43
3.7 Desain Penelitian.....	43
BAB 4 PEMBAHASAN.....	51
4.1 Gambaran Umum Rawat Inap Puskesmas Puger.....	51
4.1.1 Kedudukan, Tugas dan Fungsi Puskesmas Puger Kabupatenjember...52	
4.1.2 Visi dan Misi Puskesmas Puger Kabupaten Jember.....53	
4.1.3 Dasar Hukum dari Layanan Kesehatan Puskesmas Puger KabupatenJember.....53	
4.1.4 Keadaan Aperatur/Petugas Puskesmas Puger.....56	
4.1.5 Ruang lingkup Pelayanan Kesehatan di Puskesamas Puger Kabupaten Jember.....60	
4.2 Analisis Data.....60	
4.2.1 Harapan pasien rawat inap puskesmas puger terhadap kualitas layanan Puskesmas Puger.....61	

4.2.2 Persepsi pasien rawat inap puskesmas puger terhadap kualitas layanan yang diberikan Puskesmas Puger.....	66
4.2.3 Analisis SERVQUAL (<i>Service Quality</i>)	72
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....	78
5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

xiv	Halaman
4.1 Tabel Daftar Jabatan Susunan Organisasi	

persepsi pasien rawat inap Puskesmas Puger.....	70
Tabel 4.15 Berikut ini merupakan skor harapan responden terhadap kualitas layanan kesehatan Pasien Rawat Puskesmas Puger.....	71
Tabel 4.16 Berikut ini merupakan skor persepsi responden terhadap kualitas layanan kesehatan Pasien Rawat Puskesmas Puger.....	72
Tabel 4.17 Rekapitulasi perhitungan Servqual untuk kualitas pelayanan instalasi rawat inap Puskesmas Puger Kabupaten Jember.....	73
Tabel 4.18 Nilai kualitas layanan berdasarkan harapan dengan persepsi layanan yang dirasakan pada Setiap Indikator Dimensi.....	75

DAFTAR ^{xvi} AR

Halaman

Gambar 1.1 Prosedur/alur pelayanan kesehatan rawat inap

di Puskesmas PugerKabupater Jember.....	5
Gambar 2.1 Skema Long-Linked Technology	16
Gambar 2.2 Mediating Technology.....	17
Gambar 2.3 Skema Intensive Technology.....	18
Gambar 2.4 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	28
Gambar 2.5 Model Konseptual ServQual.....	30
Gambar 2.6 Kesenjangan Antara Harapan Pelanggan Dengan Kualitas Pelayanan...35	
Gambar 3.1 Skema Alur Pemecahan Masalah.....	49
Gambar 4.2 Struktur Puskesmas Puger.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

- A. Lembar Kuesioner
- B. Data Wawancara pasien
- C. Surat permohonan ijin dari penelitian Universitas Jember
- D. Surat ijin penelitian dari bakesbang

E. Surat ijin penelitian dari Dinas Kesehatan Kabupaten Jember