



**KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS SUMBERSARI KABUPATEN  
JEMBER**

***THE SERVICE QUALITY OF SUMBERSARI PUBLIC HEALTH CENTER JEMBER  
REGENCY***

**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

**Apriyanto Wibowo  
NIM 070910201136**

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

**2012**

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ayahanda Bambang Irianto dan Ibunda Masronih tercinta, terima kasih atas doa-doanya yang tak terbatas dalam mengantarkan menuju keberhasilan dan kesuksesan;
2. Saudara-saudaraku Heriyanto Wibowo, S.TP. Adi Wibowo, S,Sos. Retno Widyaningsih, S,Sos. Andri Prabowo, Adjie Prasetyo Wibowo yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil, serta belahan hati terkasih Fadillah Endah yang senantiasa mendampingi dan menghibur;
3. Bapak Ibu guru sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi, yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran;
4. Almamater Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember;

## MOTTO

Sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai/dari sesuatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh/urusan yang lain, dan hanya kepada allah-lah hendaknya kamu berharap berbesar hati atas kekuranganmu.\*

(terjemahan Surat *Alam Nasryah* ayat 6-8)

Saling berlaku jujur dalam ilmu dan jangan saling merahasiakan. Sesungguhnya berkhianat dalam ilmu pengetahuan lebih berat hukumannya daripada berkhianat dalam harta.\*\*

(H.R Abu Na'im)

---

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

\*\*\*) Departemen Agama Republik Indonesia. 2010. *Kumpulan Hadist Riwayat*. Semarang: PT Kumudasmoro Grafindo

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Apriyanto Wibowo

NIM : 070910201136

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “ Kualitas pelayanan puskesmas Sumpersari Kabupaten Jember“ adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada intitusi manapun, dan 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 di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 4 Juni 2012

Apriyanto Wibowo

070910201136

**SKRIPSI**

**KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS SUMBERSARI KABUPATEN  
JEMBER**

***THE QUALITY SERVICE OF SUMBERSARI PUBLIC HEALTH CENTER JEMBER  
REGENCY***

**Oleh :**

**Apriyanto Wibowo**

**NIM 070910201136**

**Pembimbing :**

**Dosen Pembimbing I : Dra. Inti Wasiati, MM**

**Dosen Pembimbing II : Selfi Budi H, S.Sos, M.Si**

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Kualitas Pelayanan Puskesmas Sumpenari Kabupaten Jember” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

hari, tanggal : Rabu, 20 Juni 2012

tempat : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember

### Tim Penguji:

**Ketua,**

**Sekretaris,**

**Drs. Boedijono, M.Si**  
**NIP. 196103311989021001**

**Dra. Inti Wasiati, MM**  
**NIP. 195307311980022001**

### Anggota Penguji:

1. **Selfi Budi H, S.Sos, M.Si** (.....)  
**NIP. 197003221995122001**
2. **M. Hadi Makmur, S.Sos, MAP** (.....)  
**NIP. 197410072000121001**

**Mengesahkan,**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik**

**Universitas Jember**

**Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA**  
**NIP. 195207271981031003**

## RINGKASAN

**Kualitas Pelayanan Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember;** Apriyanto Wibowo, 070910201136; 2012 : 134 halaman; Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Pelaksanaan pelayanan seiring dengan berkembangnya waktu juga mulai memperhatikan tuntutan dari masyarakat, tuntutan tersebut tidak hanya dilihat dari kuantitas pelayanan tetapi juga dari kualitas pelayanan. Pelayanan diharapkan bisa memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pelanggan atau pengguna jasa agar dapat dikatakan sebagai pelayanan yang berkualitas. Sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan. Kualitas pelayanan merupakan gambaran dari seberapa baik suatu organisasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi yaitu: bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik dalam penelitian ini puskesmas kepada masyarakat.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Lokasi penelitian di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik nonprobability sampling dengan lebih spesifik menggunakan *sampling incidental*. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data ServQual. ServQual merupakan perhitungan dari skor persepsi pelanggan (*perceived service*) dikurangi skor harapan pelanggan (*expected service*). Dimana jika nilai hitung ServQual menghasilkan skor positif maka pelayanan yang diberikan dikatakan sangat baik, apabila menghasilkan skor nol (0) maka pelayanan yang diberikan baik, dan apabila mendapatkan skor negatif maka pelayanan yang diberikan dikatakan tidak baik.

Hasil dari perhitungan untuk persepsi pasien terhadap lima dimensi kualitas pelayanan pada instalasi rawat jalan memperoleh skor 86,90 sedangkan hasil perhitungan dari harapan pasien terhadap lima dimensi kualitas pelayanan pada instalasi rawat jalan memperoleh skor 96,65. Sehingga perhitungan ServQual pada instalasi rawat jalan menghasilkan skor -9,75. Dengan demikian kualitas pelayanan yang terdapat pada puskesmas Sumbersari untuk pelayanan rawat jalan adalah tidak baik.

Hasil perhitungan untuk persepsi pasien terhadap lima dimensi kualitas pelayanan pada instalasi rawat inap mendapatkan skor 68,80 sedangkan hasil perhitungan untuk harapan pasien terhadap lima dimensi kualitas pelayanan pada instalasi rawat inap memperoleh skor 97,82. Sehingga perhitungan ServQual pada instalasi rawat inap menghasilkan skor -29,02. Dengan demikian kualitas pelayanan yang terdapat pada puskesmas Sumbersari di Kabupaten Jember untuk pelayanan rawat inap adalah tidak baik.

## PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat serta ridhonya, sehingga Skripsi dengan judul “ Kualitas pelayanan pada Puskesmas Sumpalsari di Kabupaten Jember (*The Quality service of Sumpalsari Public Health Center at Jember Regency*)” ini dapat terselesaikan. Penulisan skripsi ini 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 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 serta selaku dosen pembimbing I yang telah dengan sabar memberikan dukungan, bimbingan dan saran dalam penyusunan skripsi ini;
4. Ibu Selfi Budi H, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah dengan sabar memberikan dukungan, bimbingan dan saran dalam penyusunan skripsi ini;
5. Bapak Hermanto Rohman, S.Sos, M.AP selaku dosen pembimbing akademik yang turut memberikan dukungan dan nasehat;
6. Bapak Drs. Boedjiono, Msi serta Bapak Hadi Makmur, S.Sos, M.AP selaku dosen Peguji yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran guna menyempurnakan skripsi ini;
7. Para pegawai Puskesmas Sumpalsari yang telah memberikan bantuan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini;



8. Keluarga Besar Administrasi Negara angkatan 2007 yang telah memberikan bantuan, semangat dan dukungan khususnya teman-teman terdekat penulis yaitu: Fadillah Endah.S, M. Zaenul Muttaqin, Rizki Nurul, Ndaru Prahara, Agus Firmansyah, Tety Oktariaweni, Lady Wijayanti, Metri Fauji, Cindy Murdiana, serta teman-teman baik yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan saran, kritik, masukan dan semangat yang membangun pada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
9. Kedua Orang Tuaku dan saudara-saudaraku yang selalu memberikan dukungan moril dan materil yang tak terhingga;
10. Keluarga Besar UKMF Wisma Gita, terima kasih atas kebersamaanya selama ini;

Semoga Allah SWT membalas semua budi baik 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 kita semua.

Amien

Jember , Juni 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang Masalah</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	<b>16</b>
<b>1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian</b> .....	<b>17</b>
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	17
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	17
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>19</b>
<b>2.1 Konsepsi Dasar</b> .....	<b>19</b>
<b>2.2 Konsep Pelayanan Publik</b> .....	<b>20</b>
<b>2.3 Konsep Jasa</b> .....	<b>21</b>
<b>2.4 Konsep Pelayanan Kesehatan</b> .....	<b>24</b>
<b>2.5 Konsep Kualitas Pelayanan</b> .....	<b>27</b>
<b>2.6 Konsep Model Service Quality</b> .....	<b>30</b>

<b>BAB 3. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
<b>3.1 Tipe dan Jenis Penelitian .....</b>	<b>37</b>
<b>3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....</b>	<b>39</b>
<b>3.3 Penentuan Populasi dan Sampel.....</b>	<b>39</b>
3.3.1 Penentuan Populasi.....	39
3.3.2 Penentuan Sampel .....	40
<b>3.4 Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>41</b>
<b>3.5 Definisi Operasional Variabel.....</b>	<b>43</b>
<b>3.6 Teknik Analisis Data .....</b>	<b>45</b>
<b>BAB 4. HASIL DAN ANALISA DATA .....</b>	<b>49</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....</b>	<b>49</b>
4.1.1 Profil Puskesmas Sumpalsari di Kabupaten Jember .....	49
4.1.2 Dasar Hukum Puskesmas Sumpalsari .....	50
4.1.3 Motto, Nilai, Visi, Misi dan Kebijakan Mutu.....	51
4.1.4 Keadaan Geografi .....	53
4.1.5 Sarana dan Fasilitas.....	53
4.1.6 Struktur Organisasi .....	57
4.1.7 Ketenagaan dan Personalia.....	59
4.1.8 Job Description.....	60
<b>4.2 Deskripsi Responden.....</b>	<b>65</b>
<b>4.3 Analisa Data Rawat Jalan.....</b>	<b>66</b>
4.3.1 Deskripsi Persepsi Pasien .....	67
4.3.2 Deskripsi Harapan Pasien .....	77
4.3.3 Analisis ServQual .....	87
<b>4.4 Analisa Data Rawat Inap .....</b>	<b>99</b>
4.4.1 Deskripsi Persepsi Pasien .....	99
4.4.2 Deskripsi Harapan Pasien .....	108
4.4.3 Analisis ServQual .....	118

<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>130</b>
<b>5.1 Kesimpulan.....</b>	<b>130</b>
5.1.1 Kesimpulan instalasi Rawat Jalan.....	130
5.1.2 Kesimpulan Instalasi Rawat Inap.....	131
<b>5.2 Saran.....</b>	<b>133</b>

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

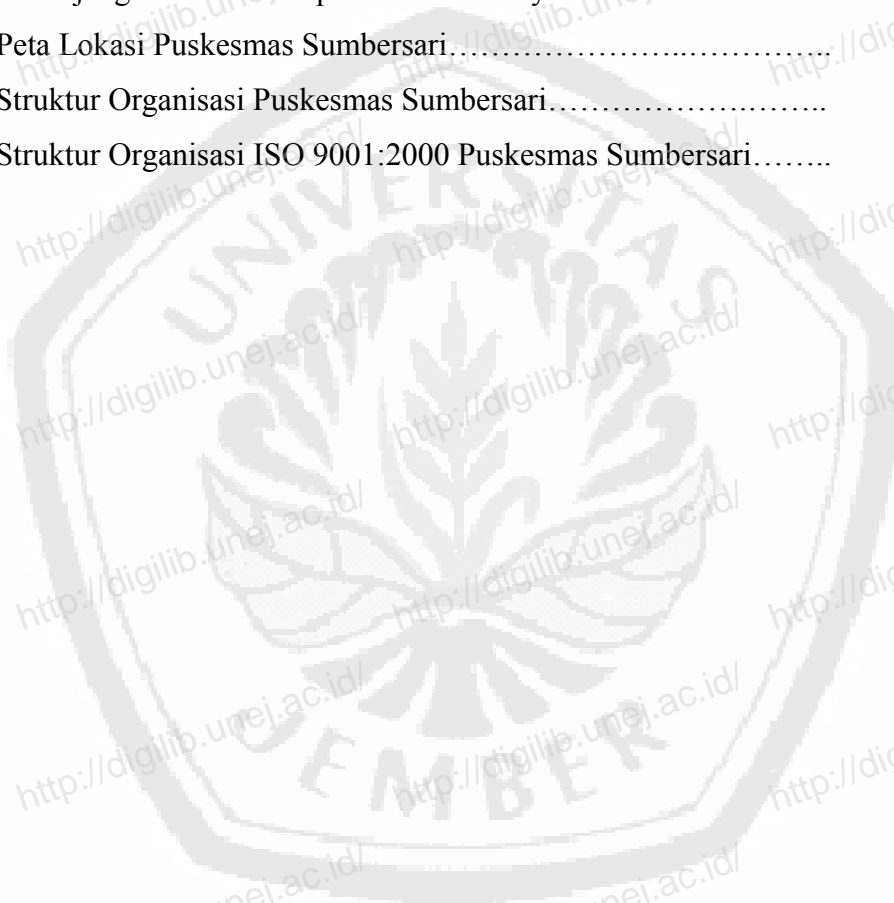
	Halaman
1.1 Tabel Daftar Prioritas Pelayanan Publik .....	5
1.2 Tabel Jenis Pelayanan Puskesmas Sumbersari .....	8
1.3 Tabel Sumber daya Manusia di Puskesmas Sumbersari....	9
1.4 Jumlah Kunjungan Pasien di Puskesmas Sumbersari.....	13
1.5 Hasil Wawancara Mengenai Pelayanan Puskesmas Sumbersari.....	14
2.1 Tabel Perbedaan pelayanan kedokteran dengan pelayanan kesehatan masyarakat .....	25
3.1 Tabel Perhitungan Penyebaran Sampel di Puskesmas Sumbersari .....	41
4.1 Deskripsi persepsi responden terhadap dimensi bukti langsung pada pelayanan rawat jalan di puskesmas Sumbersari.....	67
4.2 Deskripsi persepsi responden terhadap dimensi keandalan pada pelayanan rawat jalan di puskesmas Sumbersari.....	69
4.3 Deskripsi persepsi responden terhadap dimensi daya tanggap pada pelayanan rawat jalan di puskesmas Sumbersari.....	70
4.4 Deskripsi persepsi responden terhadap dimensi jaminan pada pelayanan rawat jalan di puskesmas Sumbersari.....	72
4.5 Deskripsi persepsi responden terhadap dimensi empati pada pelayanan rawat jalan di puskesmas Sumbersari.....	74
4.6 Persepsi responden terhadap pelayanan rawat jalan di puskesmas Sumbersari .....	76
4.7 Deskripsi harapan responden terhadap dimensi bukti langsung pada pelayanan rawat jalan di puskesmas Sumbersari.....	77
4.8 Deskripsi harapan responden terhadap dimensi keandalan pada pelayanan rawat jalan di puskesmas Sumbersari.....	79

4.9	Deskripsi harapan responden terhadap dimensi daya tanggap pada pelayanan rawat jalan di puskesmas Sumbersari.....	81
4.10	Deskripsi harapan responden terhadap dimensi jaminan pada pelayanan rawat jalan di puskesmas Sumbersari.....	82
4.11	Deskripsi harapan responden terhadap dimensi empati pada pelayanan rawat jalan di puskesmas Sumbersari.....	84
4.12	Harapan Responden terhadap pelayanan rawat jalan di Puskesmas Sumbersari.....	86
4.13	Rekapitulasi ServQual untuk dimensi Bukti Langsung pada pelayanan rawat jalan di Puskesmas Sumbersari .....	87
4.14	Rekapitulasi ServQual untuk dimensi keandalan pada pelayanan rawat jalan di Puskesmas Sumbersari Pelayanan .....	88
4.15	Rekapitulasi ServQual untuk dimensi daya tanggap pada pelayanan rawat jalan di Puskesmas Sumbersari.....	89
4.16	Rekapitulasi ServQual untuk dimensi Jaminan pada pelayanan rawat jalan di Puskesmas Sumbersari .....	90
4.17	Rekapitulasi ServQual untuk dimensi empati pada pelayanan rawat jalan di Puskesmas Sumbersari .....	91
4.18	Rekapitulasi perhitungan ServQual untuk kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember.....	92
4.19	Deskripsi persepsi responden terhadap dimensi bukti langsung pada pelayanan rawat inap di puskesmas Sumbersari.....	99
4.20	Deskripsi persepsi responden terhadap dimensi keandalan pada pelayanan rawat inap di puskesmas Sumbersari.....	101
4.21	Deskripsi persepsi responden terhadap dimensi daya tanggap pada pelayanan rawat inap di puskesmas Sumbersari.....	102
4.22	Deskripsi persepsi responden terhadap dimensi jaminan pada pelayanan rawat inap di puskesmas Sumbersari.....	104

4.23	Deskripsi persepsi responden terhadap dimensi empati pada pelayanan rawat inap di puskesmas Sumpalsari.....	105
4.24	Persepsi responden terhadap pelayanan rawat inap di puskesmas Sumpalsari.....	107
4.25	Deskripsi harapan responden terhadap dimensi bukti langsung pada pelayanan rawat inap di puskesmas Sumpalsari.....	108
4.26	Deskripsi harapan responden terhadap dimensi keandalan pada pelayanan rawat inap di puskesmas Sumpalsari.....	110
4.27	Deskripsi harapan responden terhadap dimensi daya tanggap pada pelayanan rawat inap di puskesmas Sumpalsari.....	112
4.28	Deskripsi harapan responden terhadap dimensi jaminan pada pelayanan rawat inap di puskesmas Sumpalsari.....	113
4.29	Deskripsi harapan responden terhadap dimensi empati pada pelayanan rawat inap di puskesmas Sumpalsari.....	115
4.30	Rekapitulasi harapan responden terhadap pelayanan rawat inap di puskesmas Sumpalsari.....	117
4.31	Rekapitulasi ServQual untuk dimensi Bukti Langsung pada pelayanan rawat inap di Puskesmas Sumpalsari .....	118
4.32	Rekapitulasi ServQual untuk dimensi keandalan pada pelayanan rawat inap di Puskesmas Sumpalsari .....	119
4.33	Rekapitulasi ServQual untuk dimensi daya tanggap pada pelayanan rawat inap di Puskesmas Sumpalsari .....	120
4.34	Rekapitulasi ServQual untuk dimensi jaminan pada pelayanan rawat inap di Puskesmas Sumpalsari .....	121
4.35	Rekapitulasi ServQual untuk dimensi empati pada pelayanan rawat inap di Puskesmas Sumpalsari .....	121
4.36	Rekapitulasi perhitungan ServQual untuk kualitas pelayanan rawat inap di Puskesmas Sumpalsari Kabupaten Jember.....	122

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1.1 Alur Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Puskesmas Sumpersari...	10
1.2 Alur Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Puskesmas Sumpersari.....	12
2.1 Model Kualitas Pelayanan Menurut Parasuraman.....	32
2.2 Kesenjangan antara Harapan dan Nilai Layanan.....	35
3.1 Peta Lokasi Puskesmas Sumpersari.....	52
3.2 Struktur Organisasi Puskesmas Sumpersari.....	57
3.3 Struktur Organisasi ISO 9001:2000 Puskesmas Sumpersari.....	58





## DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 Daftar Kuesioner
2. Lampiran 2 Tabel Perhitungan Persepsi pasien terhadap pelayanan Rawat Jalan.
3. Lampiran 3 Tabel Perhitungan Harapan pasien terhadap pelayanan Rawat Jalan.
4. Lampiran 4 Tabel Perhitungan Persepsi pasien terhadap pelayanan Rawat Inap
5. Lampiran 5 Tabel Perhitungan Harapan pasien terhadap pelayanan Rawat Inap
6. Lampiran 6 Hasil wawancara dengan pasien Puskesmas Sumbersari
7. Surat Ijin Penelitian dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
8. Surat Ijin Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember
9. Surat Ijin Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan perlindungan masyarakat
10. Surat Ijin Penelitian dari Dinas Kesehatan Kabupaten Jember
11. Surat Keterangan telah melaksanakan penelitian dari Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember