



**PERBEDAAN KUALITAS PELAYANAN ANTARA PUSKESMAS
KEPANJENKIDUL YANG MENERAPKAN *CITIZEN'S CHARTER* DENGAN
PUSKESMAS KADEMANGAN YANG TIDAK MENERAPKAN *CITIZEN'S
CHARTER***

**(Studi Perbandingan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kepanjenkidul dan Puskesmas
Kademangan Blitar)**

SKRIPSI

Oleh

Novita Endriani

NIM 080910201001

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS JEMBER

2013



**PERBEDAAN KUALITAS PELAYANAN ANTARA PUSKESMAS
KEPANJENKIDUL YANG MENERAPKAN *CITIZEN'S CHARTER* DENGAN
PUSKESMAS KADEMANGAN YANG TIDAK MENERAPKAN *CITIZEN'S
CHARTER***

**(Studi Perbandingan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kapanjenkidul dan Puskesmas
Kademangan Blitar)**

**THE DIFFERENCE OF THE SERVICE QUALITY BETWEEN PUSKESMAS
KEPANJENKIDUL THAT IMPLEMENTS THE *CITIZEN'S CHARTER* WITH
PUSKESMAS KADEMANGAN THAT DO NOT IMPLEMENTS THE *CITIZEN'S
CHARTER***

**(Comparative Study of Outpatients in the Puskesmas Kapanjenkidul and Puskesmas
Kademangan)**

SKRIPSI

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

Oleh

Novita Endriani

NIM 080910201001

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS JEMBER

2013

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ibunda, Endang Sri Rejeki dan Ayahanda Suyahman tercinta yang selalu memberikan doa dan dukungannya selama ini
2. Adikku Delly Septa Eliana yang selalu memberikan doa dan motivasi kepadaku
3. Almas Alfaraby Aslam S.Pd yang selalu memberikan motivasi, doa dan waktunya untukku
4. Guru-guruku sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi
5. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

MOTTO

“Hal yang pertama kali diajarkan kepada saya adalah saya harus mengandalkan seluruhnya pada diri saya sendiri bahwa masa depan terletak di tangan saya sendiri”

(Darius O.Miils)

“Jika Anda takut berbuat salah, Anda takkan berbuat apapun”. Lanjutkan saja dan lakukan semampu Anda. Dari kesalahan-kesalahan itulah Anda menemukan kesuksesan. Disisi yang jauh dari kesuksesan.

(Thomas J.Watson)¹

¹ Zelfis, Fitria. 2010. 3 Kunci Sukses.Yogyakarta. Cemerlang Publikasi:Yogyakarta

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Novita Endriani

NIM : 080910101001

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Perbedaan Kualitas Pelayanan antara Puskesmas Kepanjenkidul yang menerapkan *Citizen’s Charter* dengan Puskesmas Kademangan yang tidak menerapkan *Citizen’s Charter*” (Studi Perbandingan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kepanjenkidul dan Puskesmas Kademangan Blitar) adalah benar-benar karya tulis sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada instansi mana pun, 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 adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 28 Februari 2013

Yang menyatakan,

Novita Endriani

NIM 080910101001

SKRIPSI

**PERBEDAAN KUALITAS PELAYANAN ANTARA PUSKESMAS
KEPANJENKIDUL YANG MENERAPKAN *CITIZEN'S CHARTER*
DENGAN PUSKESMAS KADEMANGAN YANG TIDAK
MENERAPKAN *CITIZEN'S CHARTER***

**(Studi perbandingan pasien rawat jalan di Puskesmas Kapanjenkidul dan Puskesmas
Kademangan Blitar)**

**THE DIFFERENCE OF THE SERVICE QUALITY BETWEEN PUSKESMAS
KEPANJENKIDUL THAT IMPLEMENTS THE *CITIZEN'S CHARTER* WITH
PUSKESMAS KADEMANGAN THAT DO NOT IMPLEMENTS THE *CITIZEN'S
CHARTER***

**(Comparative Study of Outpatients in the Puskesmas Kapanjenkidul and Puskesmas
Kademangan)**

Oleh

Novita Endriani

NIM 080910201001

Pembimbing I : Drs. Anwar M.Si

Pembimbing II : Suji S.Sos, M.Si

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul “ Perbedaan kualitas pelayanan antara Puskesmas Kepanjenkidul yang menerapkan *citizen’s charter* dengan Puskesmas Kademangan yang tidak menerapkan *citizen’s charter* (Studi perbandingan pasien rawat jalan Puskesmas Kepanjenkidul dan Puskesmas Kademangan Blitar)” telah diuji dan disahkan pada:

Hari, Tanggal : Rabu 20 Maret 2013

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji Skripsi

Ketua

Sekretaris

Dra. Inti Wasiati, MM

NIP. 195307311980022001

Drs. Anwar, M.Si

NIP. 196306061988021001

Anggota Penguji,

Drs. Supranoto, M.Si

NIP. 196102131988021001

()

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Jember

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA

NIP: 195207271981031003

RINGKASAN

Perbedaan kualitas pelayanan antara Puskesmas Kepanjenkidul yang menerapkan *citizen's charter* dengan Puskesmas Kademangan yang tidak menerapkan *citizen's charter* (Studi Perbandingan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kepanjenkidul dan Puskesmas Kademangan);

Novita Endriani, 080910201001; 2013:108 halaman; Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Kualitas pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat adalah pemberian layanan yang sesuai dengan harapan dan keinginan mereka melebihi standar pelayanan yang ada. Namun pada saat ini apa yang menjadi dari keinginan mereka belum semuanya bisa terwujud hal ini disebabkan karena belum adanya komitmen dari penyedia layanan untuk memberikan pelayanan, mereka cenderung masih memperlakukan para pengguna layanan sesuai dengan keinginan mereka tanpa memikirkan kepuasan yang diterima oleh pengguna layanan. Padahal untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang baik antara penyedia layanan dan pengguna layanan harus mempunyai hak dan kewajiban yang seimbang.

Dalam sebuah organisasi yang bergerak di dalam bidang jasa khususnya dalam pemberian layanan kesehatan, kepuasan pasien harus menjadi tujuan utama mereka dalam memberikan pelayanan. Pelayanan publik dikatakan baik atau tidaknya tergantung dari pemberian layanan kepada pengguna layanan, maka dari itu pemberi layanan harus mempunyai strategi untuk mewujudkan kepuasan pasien. Sekarang ini terdapat sebuah pendekatan baru yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, pendekatan itu dinamakan *citizen's charter* (kontrak pelayanan). *Citizen's charter* yaitu suatu pendekatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat pelayanan. Artinya kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama dalam keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam *citizen's charter* ini masyarakat bisa mengemukakan tentang keinginannya agar bisa dilaksanakan oleh penyedia layanan. Dalam *citizen's charter* yang menjadi unsur pokok yaitu sikap pelayanan, biaya, ketepatan waktu, prosedur, *performance*, persyaratan, dan respon pengguna layanan terhadap penyedia layanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk

mengetahui perbedaan antara pemberian layanan yang menerapkan *citizen's charter* dan pemberian layanan yang tidak menerapkan *citizen's charter*.

Jenis penelitian ini adalah komparatif dengan metode ServQual. Penelitian ini mengambil responden pasien rawat jalan Puskesmas Kepanjenkidul sebanyak 4108 pasien dan Puskesmas Kademangan sebanyak 2607 pasien yang diperoleh dari hasil rata-rata 3 bulan pada Bulan Oktober-Desember 2012. Lokasi dari penelitian ini di Puskesmas Kepanjenkidul dan Puskesmas Kademangan Blitar. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kuantitatif dengan mengumpulkan data yang dinyatakan dengan angka. Kemudian dianalisis menggunakan perhitungan ServQual untuk mengetahui adanya perbedaan pemberian layanan antara Puskesmas Kepanjenkidul dengan Puskesmas Kademangan. Hasil dari perhitungan ServQual Puskesmas Kepanjenkidul dikatakan baik dengan skor 0,8 dan Puskesmas Kademangan dikatakan tidak baik dengan skor - 1,6. Hal ini menunjukkan bahwa perhitungan ServQual menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara puskesmas yang menerapkan *citizen's charter* yaitu Puskesmas Kepanjenkidul dengan puskesmas yang tidak menerapkan *citizen's charter* yaitu Puskesmas Kademangan. Namun perbedaan kualitas tersebut bukan disebabkan adanya *citizen's charter*, melainkan dari perkembangan dari puskesmas itu sendiri sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, hidayahnya dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul “Perbedaan Kualitas Pelayanan antara Puskesmas Kepanjenkidul yang menerapkan *Citizen’s Charter* dengan Puskesmas Kademangan yang tidak menerapkan *Citizen’s Charter*” (Studi Perbandingan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kepanjenkidul dan Puskesmas Kademangan Blitar)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang tidak terhingga kepada:

1. Bapak Drs. Anwar M,Si selaku dosen pembimbing I dan Bapak Suji S,Sos M,Si selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, dukungan, saran, meluangkan waktu dan pikiran sehingga skripsi dapat terselesaikan.
2. Bapak Hadi Makmur S,Sos MAP yang selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama penulis menjadi mahasiswa.
3. Ibu dr. Lissie L Arlini selaku kepala Puskesmas Kepanjenkidul dan bapak dr. Suhardi HW selaku kepala Puskesmas Kademangan.
4. Keluargaku di Blitar untuk mama, papa dan adikku serta Almas Alfaraby Aslam S.Pd terima kasih atas doa dan dukungannya selama ini.
5. Keluarga besar Administrasi Negara 2008.
6. Teman-teman kost jawa 6 no 6 (suci, gita, febri, vivin, lia, anik, puput, mia, febta, reza, dian, ana, winda, cici, kiki, gita, tya, veny,destya, rizka) atas kebersamaanya selama ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, Februari 2013

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PEMBIMBING	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	18
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	19
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	19
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	20
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	21
2.1 Konsep Pelayanan Publik	22
2.1.1 Pengertian Pelayanan.....	22
2.1.2 Pelayanan Publik.....	23
2.2 Konsep Kualitas Pelayanan	24
2.3 Konsep Pelayanan Kesehatan	30
2.4 Konsep Kepuasan Pelanggan	33
2.5 Citizen's Charter	34
2.5.1 Pengertian <i>Citizen's Charter</i>	34
2.6 Model Service Quality (ServQual)	40

BAB 3 METODE PENELITIAN.....	46
3.1 Tipe Penelitian.....	46
3.2 Penentuan Tempat dan Waktu Penelitian.....	48
3.2.1 Tempat Penelitian.....	48
3.2.2 Waktu Penelitian.....	48
3.3 Penentuan Populasi dan Sampel.....	48
3.3.1 Penentuan Populasi.....	48
3.3.2 Penentuan Sampel.....	49
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	53
3.6 Teknik Analisis Data.....	56
BAB IV PEMBAHASAN.....	60
4.1 Hasil Penelitian.....	60
4.2 Gambaran Umum Puskesmas Kepanjenkidul.....	60
4.3 Visi, Misi, Motto dan Tujuan.....	61
4.3.1 Visi Puskesmas Kepanjenkidul.....	61
4.3.2 Misi Puskesmas Kepanjenkidul.....	61
4.3.3 Motto Puskesmas Kepanjenkidul.....	62
4.3.4 Tujuan Puskesmas Kepanjenkidul.....	62
4.4 Data Ketenagakerjaan Puskesmas Kepanjenkidul.....	63
4.5 Struktur Organisasi.....	63
4.5.1 Susunan Organisasi.....	63
4.5.2 Gambar Struktur Organisasi.....	65
4.6 Tugas Tiap Bagian.....	67

4.7 Alur Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kepanjenkidul.....	70
4.8 Gambaran Umum Puskesmas Kademangan.....	72
4.9 Visi dan Motto.....	73
4.9.1 Visi Puskesmas Kademangan.....	73
4.9.2 Misi Puskesmas Kademangan.....	73
4.10 Data ketenagakerjaan Puskesmas Kademangan.....	74
4.11 Struktur Organisasi.....	74
4.11.1 Susunan Organisasi Puskesmas Kademangan.....	74
4.11.2 Gambar Struktur Organisasi.....	77
4.12 Tugas Tiap Bagian.....	79
4.13 Alur Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kademangan.....	83
4.14 Proses Pembuatan <i>Citizen's Charter</i>.....	84
4.15 Analisis Data.....	80
4.15.1 Harapan responden pasien bagian rawat jalan di Puskesmas Kepanjenkidul terhadap pelayanan yang diberikan.....	89
4.15.2 Persepsi responden pasien bagian rawat jalan di Puskesmas Kepanjenkidul terhadap pelayanan yang diberikan.....	94
4.15.3 Harapan responden pasien bagian rawat jalan di Puskesmas Kademangan terhadap pelayanan yang diberikan.....	101
4.15.4 Persepsi responden pasien bagian rawat jalan di Puskesmas Kademangan terhadap pelayanan yang diberikan.....	107
4.16 Perhitungan skor item pertanyaan.....	113
4.17 Analisis SevQual.....	11

4.18 Interpretasi Data.....	121
BAB V KESIMPULAN.....	125
5.1 Kesimpulan.....	125
5.2 Saran.....	127
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	127

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Jumlah Ketenagakerjaan Puskesmas di Kabupaten Blitar	5
1.2 Masalah Pelayanan di Puskesmas Kepanjenkidul.....	11
1.3 Jumlah Kunjungan Rawat Jalan Puskesmas Kepanjenkidul.....	14
1.4 Jumlah Kunjungan Rawat Jalan Puskesmas Kepanjenkidul.....	15
1.5 Masalah pelayanan di Puskesmas Kepanjenkidul.....	16
1.6 Bentuk Pelayanan di Puskesmas Kepanjenkidul dan Puskesmas Kademangan....	17
3.1 Populasi Jumlah Pasien Puskesmas Kepanjenkidul.....	49
3.2 Populasi Jumlah Pasien Puskesmas Kademangan.....	49
4.1 Jumlah Tenagakerja Puskesmas Kepanjenkidul.....	63
4.2 Jumlah Tenagakerja Puskesmas Kademangan.....	74
4.3 Deskripsi harapan responden (n=98) terhadap Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>) pada pelayanan kesehatan pasien rawat jalan Puskesmas Kepanjenkidul.....	89
4.4 Deskripsi harapan responden (n=98) terhadap Dimensi Keterhandalan (<i>Reliability</i>) pada pelayanan kesehatan pasien rawat jalan Puskesmas Kepanjenkidul.....	90
4.5 Deskripsi harapan responden (n=98) terhadap Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) pada pelayanan kesehatan pasien rawat jalan Puskesmas Kepanjenkidul.....	91
4.6 Deskripsi harapan responden (n=98) terhadap Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) pada pelayanan kesehatan pasien rawat jalan Puskesmas Kepanjenkidul.....	92

4.7 Deskripsi harapan responden (n=98) terhadap Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	
pada pelayanan kesehatan pasien rawat jalan Puskesmas Kepanjenkidul.....	93
4.8 Harapan pasien rawat jalan di Puskesmas Kepanjenkidul.....	94
4.9 Deskripsi persepsi responden (n=98) terhadap Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)	
pada pelayanan kesehatan pasien rawat jalan Puskesmas Kepanjenkidul.....	95
4.10 Deskripsi persepsi responden (n=98) terhadap Dimensi Keterhandalan (<i>Reliability</i>)	
pada pelayanan kesehatan pasien rawat jalan Puskesmas Kepanjenkidul.....	96
4.11 Deskripsi persepsi responden (n=98) terhadap Dimensi Daya Tanggap	
(<i>Responsivenes</i>) pada pelayanan kesehatan pasien rawat jalan Puskesmas	
Kepanjenkidul.....	97
4.12 Deskripsi persepsi responden (n=98) terhadap Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	
pada pelayanan kesehatan pasien rawat jalan Puskesmas Kepanjenkidul.....	98
4.13 Deskripsi persepsi responden (n=98) terhadap Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	
pada pelayanan kesehatan pasien rawat jalan Puskesmas Kepanjenkidul.....	99
4.14 Persepsi pasien rawat jalan di Puskesmas Kepanjenkidul.....	100
4.15 Deskripsi harapan responden (n=96) terhadap Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)	
pada pelayanan kesehatan pasien rawat jalan Puskesmas Kademangan.....	101
4.16 Deskripsi harapan responden (n=96) terhadap Dimensi Keterhandalan (<i>Reliability</i>)	
pada pelayanan kesehatan pasien rawat jalan Puskesmas Kademangan.....	102
4.17 Deskripsi harapan responden (n=96) terhadap Dimensi Daya Tanggap	
(<i>Responsivenes</i>) pada pelayanan kesehatan pasien rawat jalan Puskesmas	
Kademangan.....	103

4.18 Deskripsi harapan responden (n=96) terhadap Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) pada pelayanan kesehatan pasien rawat jalan Puskesmas Kademangan.....	104
4.19 Deskripsi harapan responden (n=96) terhadap Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>) pada pelayanan kesehatan pasien rawat jalan Puskesmas Kademangan.....	105
4.20 Harapan pasien rawat jalan di Puskesmas Kademangan.....	106
4.21 Deskripsi persepsi responden (n=96) terhadap Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>) pada pelayanan kesehatan pasien rawat jalan Puskesmas Kademangan.....	107
4.22 Deskripsi persepsi responden (n=96) terhadap Dimensi Keterhandalan (<i>Reliability</i>) pada pelayanan kesehatan pasien rawat jalan Puskesmas Kademangan.....	108
4.23 Deskripsi persepsi responden (n=96) terhadap Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsivenes</i>) pada pelayanan kesehatan pasien rawat jalan Puskesmas Kademangan.....	109
4.24 Deskripsi persepsi responden (n=96) terhadap Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) pada pelayanan kesehatan pasien rawat jalan Puskesmas Kademangan.....	110
4.25 Deskripsi persepsi responden (n=96) terhadap Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>) pada pelayanan kesehatan pasien rawat jalan Puskesmas Kademangan.....	111
4.26 Pasien pasien rawat jalan di Puskesmas Kademangan.....	112
4.27 Perhitungan total skor per item pertanyaan di Puskesmas Kepanjenkidul.....	113
4.28 Perhitungan total skor per item pertanyaan di Puskesmas Kademangan.....	116
4.29 Rekapitulasi perhitungan ServQual untuk kualitas pelayanan Puskesmas Kepanjenkidul.....	119
4.30 Rekapitulasi perhitungan ServQual untuk kualitas pelayanan Puskesmas Kademanagan.....	120

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Pelayanan sebagai proses.....	22
2.2 Model konseptual ServQual.....	42
2.3 Model kesenjangan antara harapan pelanggan dengan kualitas pelayanan.....	44
4.1 Alur Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kepanjenkidul.....	71
4.2 Alur Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kademangan	83