



**KUALITAS PELAYANAN PADA PUSKESMAS YOSOMULYO  
KECAMATAN GAMBIRAN KABUPATEN BANYUWANGI**

**SKRIPSI**

Oleh  
**Adven Metrys Mahardika**  
**NIM 07091021116**

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



**KUALITAS PELAYANAN PADA PUSKESMAS YOSOMULYO  
KECAMATAN GAMBIRAN KABUPATEN BANYUWANGI**

**SKRIPSI**

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

Oleh

**Adven Metrys Mahardika  
070910201116**

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

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku Drs. Matrowi dan Ismiyati, yang telah memberikan kasih sayang dan doa yang tulus, serta telah menjadi motivator dan inspirator terbaik.
2. Guru-guru dan dosen-dosenku yang telah membimbing dan memberi ilmu.
3. Almamaterku tercinta Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

## **MOTO**

Keberanian untuk mengatakan tidak tahu untuk hal yang tidak diketahuinya akan jauh lebih menenangkan dan dihormati jika dibandingkan selalu ingin kelihatan serba tahu atau sok tahu. (AA Gym)\*

Sukses seringkali datang pada mereka yang berani bertindak, dan jarang menghampiri penakut yang tidak berani mengambil konsekuensi (Jawaharlal Nehru)\*\*

\* <http://gerobak-artikel.blogspot.com/2013/11/kata-kata-islami-penuh-hikmah.html>

\*\* <http://lifestyle.kompasiana.com/catatan/2013/01/26/13-wasiat-hidup-sukses-523106.html>

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Adven Metrys Mahardika

NIM : 070910201116

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Yosomulyo Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi”. Adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada instansi manapun serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggungjawab 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 manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 2013  
Yang menyatakan,

Adven Metrys Mahardika  
NIM 070910201116

**SKRIPSI**

**KUALITAS PELAYANAN PADA PUSKESMAS YOSOMULYO  
KECAMATAN GAMBIRAN KABUPATEN BANYUWANGI**

Oleh  
**Adven Metrys Mahardika**  
**NIM 070910201116**

**Pembimbing**

**Dosen Pembimbing I : Dra. Inti Wasiati, MM**  
**Dosen Pembimbing II : Dina Suryawati, S.Sos, M.AP**

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Yosomulyo Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

Hari/ Tanggal : Selasa/26 November 2013

Pukul : 09.00 WIB

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tim Penguji:

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Supranoto, M.Si  
NIP 196102131988021001

Dra. Inti Wasiati, MM  
NIP 195307311980022001

Anggota Penguji:

Penguji I

Penguji II

Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si  
NIP 195805101987022001

Suji, S.Sos, M.Si  
NIP 197006152008121002

Mengesahkan  
Dekan,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

Prof. Hary Yuswadi, MA  
NIP 196108281992011001

## RINGKASAN

**Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Yosomulyo Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi;** Adven Metrys Mahardika, 0709010201116; 2013: 195 halaman; Program Studi Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Kesehatan merupakan salah satu hak dasar rakyat dan merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah negara. Sebagai negara berkembang, Indonesia wajib melakukan pembangunan di segala bidang. Salah satunya adalah kesehatan, pembangunan kesehatan dikatakan penting karena sebagai modal untuk melakukan pembangunan di bidang lain. Atas dasar itulah pemerintah wajib memberikan pelayanan dibidang kesehatan. Bentuk nyata kewajiban pemerintah dalam memberikan pelayanan kesehatan salah satunya dengan mendirikan Pusat Kesehatan Masyarakat (puskesmas). Puskesmas memiliki fungsi untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, dan termasuk salah satu daftar prioritas pelayanan publik sesuai dengan SK MENPAN No. 63/kep/M.PAN/7/2003. Oleh karena itu pelayanan di bidang kesehatan harus di evaluasi dan ditingkatkan.

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan tipe deskriptif dan jenis penelitian survai. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan jumlah populasi 468 orang dan diperoleh sampel 82 orang. Teknik analisis data menggunakan model penghitungan servqual oleh Zeithaml, *et all*.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa total skor harapan 8897 sedangkan total skor persepsi 4669. Dari kedua total skor ini dapat disimpulkan total skor servqual adalah sebesar -4498. Skor ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan poli umum tidak memuaskan. Analisis selanjutnya mengenai dimensi yang mendapatkan skor terendah adalah dimensi bukti langsung (tangible). Untuk itu saran peneliti kepada puskesmas hendaknya memperhatikan faktor fisik seperti kualitas gedung, fasilitas penunjang, dll.



## **PRAKATA**

Segala syukur penulis panjatkan kepala Allah SWT atas segala rahmat, hidayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya tulis ilmiah yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Yosomulyo Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi”. Karya tulis ilmiah ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada 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 terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dra. Inti Wasiati, selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Ibu Dina Suryawati, S.Sos, M.AP selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Drs. H. Boedijono, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik
4. Kepala Puskesmas Yosomulyo Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian.
5. Teristimewa kepada kedua orang tuaku Bapak Drs. Matrowi dan ibu Ismiyati yang telah memberikan doa dan fasilitas yang lebih dari cukup.
6. Teruntuk Intan Bunga Rosdiana, terima kasih karena selalu meluangkan waktu untuk menemani dalam susah dan senang selama masa kuliah dari awal hingga akhir.
7. Seluruh keluarga besar yang telah memberi doa.
8. Teman-teman AN 07 yang tak bisa disebutkan satu persatu namanya, terimakasih untuk kebersamaannya selama berjuang mencari ilmu di AN.

Dengan segala kemampuan dan pengetahuan serta pengalaman yang penulis miliki, maka disadari sepenuhnya skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat diharapkan.

Akhirnya, semoga skripsi ini memberikan manfaat dan guna bagi pembaca pada umumnya dan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada khususnya.

Jember, 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<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>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xxxii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xxxii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	<b>12</b>
<b>1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian .....</b>	<b>12</b>
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	12
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	13
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>14</b>
<b>2.1 Konsep Pelayanan Publik .....</b>	<b>15</b>
<b>2.2 Konsep Pelayanan Kesehatan .....</b>	<b>17</b>
<b>2.3 Konsep Jasa .....</b>	<b>19</b>
<b>2.4 Konsep Kualitas Pelayanan .....</b>	<b>20</b>
2.4.1 Kualitas Pelayanan .....	20
2.4.2 Kepuasan Pelanggan .....	22

2.4.3 Model ServQual .....	25
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
<b>3.1 Tipe dan Fokus Penelitian .....</b>	<b>33</b>
<b>3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....</b>	<b>34</b>
<b>3.3 Teknik penentuan populasi dan sampel.....</b>	<b>35</b>
3.3.1 Populasi .....	35
3.3.2 Sampel.....	35
<b>3.4 Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>37</b>
<b>3.5 Definisi Operasional Variabel .....</b>	<b>38</b>
<b>3.6 Teknik Analisis Data.....</b>	<b>40</b>
<b>3.7 Reliabilitas Dan Validitas Data .....</b>	<b>43</b>
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>45</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	45
4.2 Hasil Penelitian .....	54
4.3 Pembahasan.....	149
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>194</b>
5.1 Kesimpulan.....	194
5.2 Saran.....	195
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Daftar Prioritas Pelayanan Publik .....	8
Tabel 2.1 Perbedaan antara pelayanan kedokteran dengan pelayanan kesehatan masyarakat.....	18
Tabel 4.1 Pembagian Administrasi Pemerintah .....	45
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk .....	46
Tabel 4.3 Data Sarana Kesehatan dan Pelayanan Kesehatan .....	48
Tabel 4.4 Daftar Tenaga Kesehatan Puskesmas Yosomulyo .....	49
Tabel 4.5 Skor Harapan Pelanggan Pada Dimensi Bukti Langsung .....	54
Tabel 4.6 Skor Harapan Pelanggan Pada Dimensi Keandalan.....	54
Tabel 4.7 Skor Harapan Pelanggan Pada Dimensi Daya Tanggap.....	55
Tabel 4.8 Skor Harapan Pelanggan Pada Dimensi Jaminan .....	56
Tabel 4.9 Skor Harapan Pelanggan Pada Dimensi Empati .....	56
Tabel 4.10 Skor Persepsi Pelanggan Pada Dimensi Bukti Langsung .....	57
Tabel 4.11 Skor Persepsi Pelanggan Pada Dimensi Keandalan.....	58
Tabel 4.12 Skor Persepsi Pelanggan Pada Dimensi Daya Tanggap .....	58
Tabel 4.13 Skor Persepsi Pelanggan Pada Dimensi Jaminan .....	59
Tabel 4.14 Skor Persepsi Pelanggan Pada Dimensi Empati .....	59
Tabel 4.15 Skor harapan pelanggan pada dimensi bukti langsung berdasarkan karakteristik jenis kelamin laki-laki .....	60
Tabel 4.16 Skor harapan pelanggan pada dimensi Keandalan berdasarkan karakteristik jenis kelamin laki-laki .....	61
Tabel 4.17 Skor harapan pelanggan pada dimensi daya tanggap berdasarkan karakteristik jenis kelamin laki-laki .....	61
Tabel 4.18 Skor harapan pelanggan pada dimensi Jaminan berdasarkan karakteristik laki-laki.....	62

Tabel 4.19	Skor harapan pelanggan pada dimensi empati berdasarkan karakteristik jenis kelamin laki-laki .....	63
Tabel 4.20	Skor persepsi pelanggan pada dimensi bukti langsung berdasarkan karakteristik jenis kelamin laki-laki .....	64
Tabel 4.21	Skor persepsi pelanggan pada dimensi Keandalan berdasarkan karakteristik jenis kelamin laki-laki .....	64
Tabel 4.22	Skor persepsi pelanggan pada dimensi daya tanggap berdasarkan karakteristik jenis kelamin laki-laki .....	65
Tabel 4.23	Skor persepsi pelanggan pada dimensi Jaminan berdasarkan karakteristik jenis kelamin laki-laki.....	66
Tabel 4.24	Skor persepsi pelanggan pada dimensi empati berdasarkan karakteristik jenis kelamin laki-laki .....	66
Tabel 4.25	Skor harapan pelanggan pada dimensi bukti langsung berdasarkan karakteristik jenis kelamin perempuan.....	67
Tabel 4.26	Skor harapan pelanggan pada dimensi Keandalan berdasarkan karakteristik jenis kelamin perempuan.....	68
Tabel 4.27	Skor harapan pelanggan pada dimensi daya tanggap berdasarkan karakteristik jenis kelamin perempuan.....	68
Tabel 4.28	Skor harapan pelanggan pada dimensi Jaminan berdasarkan karakteristik jenis kelamin perempuan.....	69
Tabel 4.29	Skor harapan pelanggan pada dimensi empati berdasarkan karakteristik jenis kelamin perempuan.....	70
Tabel 4.30	Skor persepsi pelanggan pada dimensi bukti langsung berdasarkan karakteristik jenis kelamin perempuan.....	70
Tabel 4.31	Skor persepsi pelanggan pada dimensi Keandalan berdasarkan karakteristik jenis kelamin perempuan.....	71
Tabel 4.32	Skor persepsi pelanggan pada dimensi daya tanggap berdasarkan karakteristik jenis kelamin perempuan.....	72

Tabel 4.33	Skor persepsi pelanggan pada dimensi Jaminan berdasarkan karakteristik jenis kelamin perempuan.....	72
Tabel 4.34	Skor persepsi pelanggan pada dimensi empati berdasarkan karakteristik jenis kelamin perempuan.....	73
Tabel 4.35	Skor harapan pelanggan pada dimensi bukti langsung berdasarkan karakteristik umur 17-27 .....	74
Tabel 4.36	Skor harapan pelanggan pada dimensi Keandalan berdasarkan karakteristik umur 17-27 .....	74
Tabel 4.37	Skor harapan pelanggan pada dimensi daya tanggap berdasarkan karakteristik umur 17-27 .....	75
Tabel 4.38	Skor harapan pelanggan pada dimensi Jaminan berdasarkan karakteristik umur 17-27.....	75
Tabel 4.39	Skor harapan pelanggan pada dimensi empati berdasarkan karakteristik umur 17-27 .....	76
Tabel 4.40	Skor persepsi pelanggan pada dimensi bukti langsung berdasarkan karakteristik umur 17-27 .....	77
Tabel 4.41	Skor persepsi pelanggan pada dimensi Keandalan berdasarkan karakteristik umur 17-27 .....	77
Tabel 4.42	Skor persepsi pelanggan pada dimensi daya tanggap berdasarkan karakteristik umur 17-27 .....	78
Tabel 4.43	Skor persepsi pelanggan pada dimensi Jaminan berdasarkan karakteristik umur 17-27.....	79
Tabel 4.44	Skor persepsi pelanggan pada dimensi empati berdasarkan karakteristik umur 17-27 .....	79
Tabel 4.45	Skor harapan pelanggan pada dimensi bukti langsung berdasarkan karakteristik umur 28-38 .....	80
Tabel 4.46	Skor harapan pelanggan pada dimensi Keandalan berdasarkan karakteristik umur 28-38 .....	81

Tabel 4.47	Skor harapan pelanggan pada dimensi daya tanggap berdasarkan karakteristik umur 28-38 .....	81
Tabel 4.48	Skor harapan pelanggan pada dimensi Jaminan berdasarkan karakteristik umur 28-38.....	82
Tabel 4.49	Skor harapan pelanggan pada dimensi empati berdasarkan karakteristik umur 28-38 .....	83
Tabel 4.50	Skor persepsi pelanggan pada dimensi bukti langsung berdasarkan karakteristik umur 28-38 .....	83
Tabel 4.51	Skor persepsi pelanggan pada dimensi Keandalan berdasarkan karakteristik umur 28-38 .....	84
Tabel 4.52	Skor persepsi pelanggan pada dimensi daya tanggap berdasarkan karakteristik umur 28-38 .....	85
Tabel 4.53	Skor persepsi pelanggan pada dimensi Jaminan berdasarkan karakteristik umur 28-38.....	85
Tabel 4.54	Skor persepsi pelanggan pada dimensi empati berdasarkan karakteristik umur 28-38 .....	86
Tabel 4.55	Skor harapan pelanggan pada dimensi bukti langsung berdasarkan karakteristik umur 39-49 .....	87
Tabel 4.56	Skor harapan pelanggan pada dimensi Keandalan berdasarkan karakteristik umur 39-49 .....	87
Tabel 4.57	Skor harapan pelanggan pada dimensi daya tanggap berdasarkan karakteristik umur 39-49 .....	88
Tabel 4.58	Skor harapan pelanggan pada dimensi Jaminan berdasarkan karakteristik umur 39-49.....	88
Tabel 4.59	Skor harapan pelanggan pada dimensi empati berdasarkan karakteristik umur 39-49 .....	89
Tabel 4.60	Skor persepsi pelanggan pada dimensi bukti langsung berdasarkan karakteristik umur 39-49 .....	89



Tabel 4.61 Skor persepsi pelanggan pada dimensi Keandalan berdasarkan karakteristik umur 39-49 .....	90
Tabel 4.62 Skor persepsi pelanggan pada dimensi daya tanggap berdasarkan karakteristik umur 39-49 .....	90
Tabel 4.63 Skor persepsi pelanggan pada dimensi Jaminan berdasarkan karakteristik umur 39-49.....	91
Tabel 4.64 Skor persepsi pelanggan pada dimensi empati berdasarkan karakteristik umur 39-49 .....	92
Tabel 4.65 Skor harapan pelanggan pada dimensi bukti langsung berdasarkan karakteristik umur $\geq 50$ .....	93
Tabel 4.66 Skor harapan pelanggan pada dimensi Keandalan berdasarkan karakteristik umur $\geq 50$ .....	93
Tabel 4.67 Skor harapan pelanggan pada dimensi daya tanggap berdasarkan karakteristik umur $\geq 50$ .....	94
Tabel 4.68 Skor harapan pelanggan pada dimensi Jaminan berdasarkan karakteristik umur $\geq 50$ .....	95
Tabel 4.69 Skor harapan pelanggan pada dimensi empati berdasarkan karakteristik umur $\geq 50$ .....	95
Tabel 4.70 Skor persepsi pelanggan pada dimensi bukti langsung berdasarkan karakteristik umur $\geq 50$ .....	96
Tabel 4.71 Skor persepsi pelanggan pada dimensi Keandalan berdasarkan karakteristik umur $\geq 50$ .....	96
Tabel 4.72 Skor persepsi pelanggan pada dimensi daya tanggap berdasarkan karakteristik umur $\geq 50$ .....	97
Tabel 4.73 Skor persepsi pelanggan pada dimensi Jaminan berdasarkan karakteristik umur $\geq 50$ .....	97
Tabel 4.74 Skor persepsi pelanggan pada dimensi empati berdasarkan karakteristik umur $\geq 50$ .....	98

Tabel 4.75 Skor harapan pelanggan pada dimensi bukti langsung berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (tidak sekolah).....	99
Tabel 4.76 Skor harapan pelanggan pada dimensi Keandalan berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (tidak sekolah).....	99
Tabel 4.77 Skor harapan pelanggan pada dimensi daya tanggap berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (tidak sekolah).....	100
Tabel 4.78 Skor harapan pelanggan pada dimensi Jaminan berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (tidak sekolah).....	100
Tabel 4.79 Skor harapan pelanggan pada dimensi empati berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (tidak sekolah).....	101
Tabel 4.80 Skor persepsi pelanggan pada dimensi bukti langsung berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (tidak sekolah).....	101
Tabel 4.81 Skor persepsi pelanggan pada dimensi Keandalan berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (tidak sekolah).....	102
Tabel 4.82 Skor persepsi pelanggan pada dimensi daya tanggap berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (tidak sekolah).....	102
Tabel 4.83 Skor persepsi pelanggan pada dimensi Jaminan berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (tidak sekolah).....	103
Tabel 4.84 Skor persepsi pelanggan pada dimensi empati berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (tidak sekolah).....	103
Tabel 4.85 Skor harapan pelanggan pada dimensi bukti langsung berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (SD/ sederajat).....	104
Tabel 4.86 Skor harapan pelanggan pada dimensi Keandalan berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (SD/ sederajat).....	104
Tabel 4.87 Skor harapan pelanggan pada dimensi daya tanggap berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (SD/ sederajat).....	105
Tabel 4.88 Skor harapan pelanggan pada dimensi Jaminan berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (SD/ sederajat).....	106

Tabel 4.89	Skor harapan pelanggan pada dimensi empati berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (SD/ sederajat).....	106
Tabel 4.90	Skor persepsi pelanggan pada dimensi bukti langsung berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (SD/ sederajat).....	107
Tabel 4.91	Skor persepsi pelanggan pada dimensi Keandalan berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (SD/ sederajat).....	107
Tabel 4.92	Skor persepsi pelanggan pada dimensi daya tanggap berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (SD/ sederajat).....	108
Tabel 4.93	Skor persepsi pelanggan pada dimensi Jaminan berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (SD/ sederajat).....	109
Tabel 4.94	Skor persepsi pelanggan pada dimensi empati berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (SD/ sederajat).....	109
Tabel 4.95	Skor harapan pelanggan pada dimensi bukti langsung berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (SMP/ sederajat).....	110
Tabel 4.96	Skor harapan pelanggan pada dimensi Keandalan berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (SMP/ sederajat).....	110
Tabel 4.97	Skor harapan pelanggan pada dimensi daya tanggap berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (SMP/ sederajat).....	111
Tabel 4.98	Skor harapan pelanggan pada dimensi Jaminan berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (SMP/ sederajat).....	111
Tabel 4.99	Skor harapan pelanggan pada dimensi empati berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (SMP/ sederajat).....	112
Tabel 4.100	Skor persepsi pelanggan pada dimensi bukti langsung berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (SMP/ sederajat) .....	112
Tabel 4.101	Skor persepsi pelanggan pada dimensi Keandalan berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (SMP/ sederajat) .....	113
Tabel 4.102	Skor persepsi pelanggan pada dimensi daya tanggap berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (SMP/ sederajat) .....	113

Tabel 4.103	Skor persepsi pelanggan pada dimensi Jaminan berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (SMP/ sederajat).....	114
Tabel 4.104	Skor persepsi pelanggan pada dimensi empati berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (SMP/ sederajat) .....	114
Tabel 4.105	Skor harapan pelanggan pada dimensi bukti langsung berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (SMA/ sederajat).....	115
Tabel 4.106	Skor harapan pelanggan pada dimensi Keandalan berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (SMA/ sederajat).....	116
Tabel 4.107	Skor harapan pelanggan pada dimensi daya tanggap berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (SMA/ sederajat).....	116
Tabel 4.108	Skor harapan pelanggan pada dimensi Jaminan berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (SMA/ sederajat).....	117
Tabel 4.109	Skor harapan pelanggan pada dimensi empati berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (SMA/ sederajat).....	117
Tabel 4.110	Skor persepsi pelanggan pada dimensi bukti langsung berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (SMA/ sederajat).....	118
Tabel 4.111	Skor persepsi pelanggan pada dimensi Keandalan berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (SMA/ sederajat).....	118
Tabel 4.112	Skor persepsi pelanggan pada dimensi daya tanggap berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (SMA/ sederajat).....	119
Tabel 4.113	Skor persepsi pelanggan pada dimensi Jaminan berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (SMA/ sederajat).....	119
Tabel 4.114	Skor persepsi pelanggan pada dimensi empati berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (SMA/ sederajat).....	120
Tabel 4.115	Skor harapan pelanggan pada dimensi bukti langsung berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (Sarjana).....	121
Tabel 4.116	Skor harapan pelanggan pada dimensi Keandalan berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (Sarjana).....	121

Tabel 4.117	Skor harapan pelanggan pada dimensi daya tanggap berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (Sarjana).....	122
Tabel 4.118	Skor harapan pelanggan pada dimensi Jaminan berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (Sarjana).....	122
Tabel 4.119	Skor harapan pelanggan pada dimensi empati berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (Sarjana).....	123
Tabel 4.120	Skor persepsi pelanggan pada dimensi bukti langsung berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (Sarjana).....	123
Tabel 4.121	Skor persepsi pelanggan pada dimensi Keandalan berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (Sarjana).....	124
Tabel 4.122	Skor persepsi pelanggan pada dimensi daya tanggap berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (Sarjana).....	125
Tabel 4.123	Skor persepsi pelanggan pada dimensi Jaminan berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (Sarjana).....	125
Tabel 4.124	Skor persepsi pelanggan pada dimensi empati berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (Sarjana).....	126
Tabel 4.125	Skor harapan pelanggan pada dimensi bukti langsung berdasarkan karakteristik pekerjaan (Pelajar) .....	126
Tabel 4.126	Skor harapan pelanggan pada dimensi Keandalan berdasarkan karakteristik pekerjaan (Pelajar) .....	127
Tabel 4.127	Skor harapan pelanggan pada dimensi daya tanggap berdasarkan karakteristik pekerjaan (Pelajar) .....	127
Tabel 4.128	Skor harapan pelanggan pada dimensi Jaminan berdasarkan karakteristik pekerjaan (Pelajar).....	128
Tabel 4.129	Skor harapan pelanggan pada dimensi empati berdasarkan karakteristik pekerjaan (Pelajar) .....	128
Tabel 4.130	Skor persepsi pelanggan pada dimensi bukti langsung berdasarkan karakteristik pekerjaan (Pelajar) .....	129

Tabel 4.131	Skor persepsi pelanggan pada dimensi Keandalan berdasarkan karakteristik pekerjaan (Pelajar) .....	129
Tabel 4.132	Skor persepsi pelanggan pada dimensi daya tanggap berdasarkan karakteristik pekerjaan (Pelajar) .....	130
Tabel 4.133	Skor persepsi pelanggan pada dimensi Jaminan berdasarkan karakteristik pekerjaan (Pelajar).....	130
Tabel 4.134	Skor persepsi pelanggan pada dimensi empati berdasarkan karakteristik pekerjaan (Pelajar) .....	131
Tabel 4.135	Skor harapan pelanggan pada dimensi bukti langsung berdasarkan karakteristik pekerjaan (Wiraswasta).....	132
Tabel 4.136	Skor harapan pelanggan pada dimensi Keandalan berdasarkan karakteristik pekerjaan (Wiraswasta).....	132
Tabel 4.137	Skor harapan pelanggan pada dimensi daya tanggap berdasarkan karakteristik pekerjaan (Wiraswasta).....	133
Tabel 4.138	Skor harapan pelanggan pada dimensi Jaminan berdasarkan karakteristik pekerjaan (Wiraswasta).....	134
Tabel 4.139	Skor harapan pelanggan pada dimensi empati berdasarkan karakteristik pekerjaan (Wiraswasta).....	134
Tabel 4.140	Skor persepsi pelanggan pada dimensi bukti langsung berdasarkan karakteristik pekerjaan (Wiraswasta).....	135
Tabel 4.141	Skor persepsi pelanggan pada dimensi Keandalan berdasarkan karakteristik pekerjaan (Wiraswasta).....	135
Tabel 4.142	Skor persepsi pelanggan pada dimensi daya tanggap berdasarkan karakteristik pekerjaan (Wiraswasta).....	136
Tabel 4.143	Skor persepsi pelanggan pada dimensi Jaminan berdasarkan karakteristik pekerjaan (Wiraswasta).....	136
Tabel 4.144	Skor persepsi pelanggan pada dimensi empati berdasarkan karakteristik pekerjaan (Wiraswasta).....	137

Tabel 4.145	Skor harapan pelanggan pada dimensi bukti langsung berdasarkan karakteristik pekerjaan (PNS).....	138
Tabel 4.146	Skor harapan pelanggan pada dimensi Keandalan berdasarkan karakteristik pekerjaan (PNS).....	138
Tabel 4.147	Skor harapan pelanggan pada dimensi daya tanggap berdasarkan karakteristik pekerjaan (PNS).....	139
Tabel 4.148	Skor harapan pelanggan pada dimensi Jaminan berdasarkan karakteristik pekerjaan (PNS).....	139
Tabel 4.149	Skor harapan pelanggan pada dimensi empati berdasarkan karakteristik pekerjaan (PNS).....	140
Tabel 4.150	Skor persepsi pelanggan pada dimensi bukti langsung berdasarkan karakteristik pekerjaan (PNS).....	140
Tabel 4.151	Skor persepsi pelanggan pada dimensi Keandalan berdasarkan karakteristik pekerjaan (PNS).....	141
Tabel 4.152	Skor persepsi pelanggan pada dimensi daya tanggap berdasarkan karakteristik pekerjaan (PNS).....	142
Tabel 4.153	Skor persepsi pelanggan pada dimensi Jaminan berdasarkan karakteristik pekerjaan (PNS).....	142
Tabel 4.154	Skor persepsi pelanggan pada dimensi empati berdasarkan karakteristik pekerjaan (PNS).....	143
Tabel 4.155	Skor harapan pelanggan pada dimensi bukti langsung berdasarkan karakteristik pekerjaan (tidak bekerja) .....	144
Tabel 4.156	Skor harapan pelanggan pada dimensi Keandalan berdasarkan karakteristik pekerjaan (tidak bekerja) .....	144
Tabel 4.157	Skor harapan pelanggan pada dimensi daya tanggap berdasarkan karakteristik pekerjaan (tidak bekerja) .....	145
Tabel 4.158	Skor harapan pelanggan pada dimensi Jaminan berdasarkan karakteristik pekerjaan (tidak bekerja).....	145

Tabel 4.159	Skor harapan pelanggan pada dimensi empati berdasarkan karakteristik pekerjaan (tidak bekerja) .....	146
Tabel 4.160	Skor persepsi pelanggan pada dimensi bukti langsung berdasarkan karakteristik pekerjaan (tidak bekerja) .....	146
Tabel 4.161	Skor persepsi pelanggan pada dimensi Keandalan berdasarkan karakteristik pekerjaan (tidak bekerja) .....	147
Tabel 4.162	Skor persepsi pelanggan pada dimensi daya tanggap berdasarkan karakteristik pekerjaan (tidak bekerja) .....	147
Tabel 4.163	Skor persepsi pelanggan pada dimensi Jaminan berdasarkan karakteristik pekerjaan (tidak bekerja).....	148
Tabel 4.164	Skor persepsi pelanggan pada dimensi empati berdasarkan karakteristik pekerjaan (tidak bekerja) .....	148
Tabel 4.165	Total skor dimensi bukti langsung (Persepsi – Harapan) .....	149
Tabel 4.166	Total skor dimensi keandalan (Persepsi – Harapan).....	150
Tabel 4.167	Total skor dimensi daya tanggap (Persepsi – Harapan).....	150
Tabel 4.168	Total skor dimensi jaminan (Persepsi – Harapan).....	151
Tabel 4.169	Total skor dimensi empati (Persepsi – Harapan) .....	151
Tabel 4.170	Kualitas Pelayanan.....	152
Tabel 4.171	Total skor dimensi bukti langsung (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik jenis kelamin laki-laki.....	154
Tabel 4.172	Total skor dimensi keandalan (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik jenis kelamin laki-laki.....	154
Tabel 4.173	Total skor dimensi daya tanggap (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik jenis kelamin laki-laki.....	155
Tabel 4.174	Total skor dimensi jaminan (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik jenis kelamin laki-laki.....	155
Tabel 4.175	Total skor dimensi empati (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik jenis kelamin laki-laki.....	156



Tabel 4.176	Total skor dimensi bukti langsung (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik jenis kelamin perempuan .....	156
Tabel 4.177	Total skor dimensi keandalan (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik jenis kelamin perempuan .....	157
Tabel 4.178	Total skor dimensi daya tanggap (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik jenis kelamin perempuan.....	157
Tabel 4.179	Total skor dimensi jaminan (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik jenis kelamin perempuan .....	158
Tabel 4.180	Total skor dimensi empati (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik jenis kelamin perempuan .....	158
Tabel 4.181	Total skor dimensi bukti langsung (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik umur 17-27.....	159
Tabel 4.182	Total skor dimensi keandalan (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik umur 17-27.....	159
Tabel 4.183	Total skor dimensi daya tanggap (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik umur 17-27.....	160
Tabel 4.184	Total skor dimensi jaminan (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik umur 17-27.....	160
Tabel 4.185	Total skor dimensi empati (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik umur 17-27.....	161
Tabel 4.186	Total skor dimensi bukti langsung (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik umur 28-38.....	161
Tabel 4.187	Total skor dimensi keandalan (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik umur 28-38.....	162
Tabel 4.188	Total skor dimensi daya tanggap (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik umur 28-38.....	162
Tabel 4.189	Total skor dimensi jaminan (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik umur 28-38.....	163

Tabel 4.190	Total skor dimensi empati (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik umur 28-38.....	163
Tabel 4.191	Total skor dimensi bukti langsung (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik umur 39-49.....	164
Tabel 4.192	Total skor dimensi keandalan (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik umur 39-49.....	164
Tabel 4.193	Total skor dimensi daya tanggap (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik umur 39-49.....	165
Tabel 4.194	Total skor dimensi jaminan (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik umur 39-49.....	165
Tabel 4.195	Total skor dimensi empati (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik umur 39-49.....	166
Tabel 4.196	Total skor dimensi bukti langsung (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik umur $\geq 50$ .....	166
Tabel 4.197	Total skor dimensi keandalan (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik umur $\geq 50$ .....	167
Tabel 4.198	Total skor dimensi daya tanggap (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik umur $\geq 50$ .....	167
Tabel 4.199	Total skor dimensi jaminan (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik umur $\geq 50$ .....	168
Tabel 4.200	Total skor dimensi empati (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik umur $\geq 50$ .....	168
Tabel 4.201	Total skor dimensi bukti langsung (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (tidak sekolah) .....	169
Tabel 4.202	Total skor dimensi keandalan (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (tidak sekolah) .....	169
Tabel 4.203	Total skor dimensi daya tanggap (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (tidak sekolah) .....	170

Tabel 4.204	Total skor dimensi jaminan (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (tidak sekolah) .....	170
Tabel 4.205	Total skor dimensi empati (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (tidak sekolah) .....	170
Tabel 4.206	Total skor dimensi bukti langsung (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (SD/ sederajat) .....	171
Tabel 4.207	Total skor dimensi keandalan (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (SD/ sederajat) .....	171
Tabel 4.208	Total skor dimensi daya tanggap (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (SD/ sederajat).....	172
Tabel 4.209	Total skor dimensi jaminan (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (SD/ sederajat) .....	172
Tabel 4.210	Total skor dimensi empati (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (SD/ sederajat) .....	172
Tabel 4.211	Total skor dimensi bukti langsung (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (SMP/ sederajat) .....	173
Tabel 4.212	Total skor dimensi keandalan (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (SMP/ sederajat) .....	173
Tabel 4.213	Total skor dimensi daya tanggap (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (SMP/ sederajat) .....	174
Tabel 4.214	Total skor dimensi jaminan (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (SMP/ sederajat) .....	174
Tabel 4.215	Total skor dimensi empati (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (SMP/ sederajat) .....	175
Tabel 4.216	Total skor dimensi bukti langsung (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (SMA/ sederajat).....	175
Tabel 4.217	Total skor dimensi keandalan (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (SMA/ sederajat).....	176

Tabel 4.218	Total skor dimensi daya tanggap (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (SMA/ sederajat).....	176
Tabel 4.219	Total skor dimensi jaminan (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (SMA/ sederajat).....	177
Tabel 4.220	Total skor dimensi empati (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (SMA/ sederajat).....	177
Tabel 4.221	Total skor dimensi bukti langsung (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (Sarjana).....	178
Tabel 4.222	Total skor dimensi keandalan (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (Sarjana).....	178
Tabel 4.223	Total skor dimensi daya tanggap (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (Sarjana).....	179
Tabel 4.224	Total skor dimensi jaminan (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (Sarjana).....	179
Tabel 4.225	Total skor dimensi empati (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir (Sarjana).....	180
Tabel 4.226	Total skor dimensi bukti langsung (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik pekerjaan (Pelajar) .....	180
Tabel 4.227	Total skor dimensi keandalan (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik pekerjaan (Pelajar) .....	181
Tabel 4.228	Total skor dimensi daya tanggap (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik pekerjaan (Pelajar) .....	181
Tabel 4.229	Total skor dimensi jaminan (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik pekerjaan (Pelajar) .....	181
Tabel 4.230	Total skor dimensi empati (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik pekerjaan (Pelajar) .....	182
Tabel 4.231	Total skor dimensi bukti langsung (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik pekerjaan (Wiraswasta).....	183

Tabel 4.232	Total skor dimensi keandalan (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik pekerjaan (Wiraswasta).....	183
Tabel 4.233	Total skor dimensi daya tanggap (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik pekerjaan (Wiraswasta).....	184
Tabel 4.234	Total skor dimensi jaminan (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik pekerjaan (Wiraswasta).....	184
Tabel 4.235	Total skor dimensi empati (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik pekerjaan (Wiraswasta).....	185
Tabel 4.236	Total skor dimensi bukti langsung (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik pekerjaan (PNS).....	185
Tabel 4.237	Total skor dimensi keandalan (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik pekerjaan (PNS).....	186
Tabel 4.238	Total skor dimensi daya tanggap (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik pekerjaan (PNS).....	186
Tabel 4.239	Total skor dimensi jaminan (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik pekerjaan (PNS).....	187
Tabel 4.240	Total skor dimensi empati (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik pekerjaan (PNS).....	187
Tabel 4.241	Total skor dimensi bukti langsung (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik pekerjaan (tidak bekerja) .....	188
Tabel 4.242	Total skor dimensi keandalan (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik pekerjaan (tidak bekerja) .....	188
Tabel 4.243	Total skor dimensi daya tanggap (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik pekerjaan (tidak bekerja) .....	189
Tabel 4.244	Total skor dimensi jaminan (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik pekerjaan (tidak bekerja) .....	189
Tabel 4.245	Total skor dimensi empati (Persepsi – Harapan) berdasarkan karakteristik pekerjaan (tidak bekerja) .....	190

Tabel 4.246	Tabulasi silang tingkat kepuasan dan ketidakpuasan responden berdasarkan jenis kelamin.....	191
Tabel 4.247	Tabulasi silang tingkat kepuasan dan ketidakpuasan responden berdasarkan umur.....	191
Tabel 4.248	Tabulasi silang tingkat kepuasan dan ketidakpuasan responden berdasarkan pendidikan terakhir .....	192
Tabel 4.249	Tabulasi silang tingkat kepuasan dan ketidakpuasan responden berdasarkan pekerjaan.....	193

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	24
Gambar 2.2 Model Konseptual Servqual.....	26
Gambar 2.3 Kesenjangan Antara Harapan Pelanggan dengan Kualitas Pelayanan	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Puskesmas Yosomulyo .....	50
Gambar 4.2 Peta Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Yosomulyo .....	51
Gambar 4.3 Alur pelayanan Puskesmas Yosomulyo .....	52
Gambar 4.4 Denah Puskesmas Yosomulyo .....	53

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Surat Keputusan Kepala Puskesmas Yomulyo Nomor : 440/13/429.114.31/2011  
Tentang Standar Pelayanan Publik Puskesmas Yosomulyo Kabupaten  
Banyuwangi
- Kuisisioner
- Surat Keterangan telah selesai melaksanakan penelitian.