



**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN GRATIS BAGI PASIEN
RAWAT JALAN DI PUSKESMAS GLADAK PAKEM**

SKRIPSI

Disusun Oleh

Rindi Febriani Winarti

NIM 080910201028

Dosen Pembimbing I

Drs. Boedijono, M.Si

Dosen Pembimbing II

Dina Suryawati, S.Sos, MPA

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS JEMBER

2014



**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN GRATIS BAGI PASIEN
RAWAT JALAN DI PUSKESMAS GLADAK PAKEM**

SKRIPSI

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

Oleh

Rindi Febriani Winarti

NIM 080910201028

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

2014

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Mamaku Tutik Widiastuti dan Bapakku Iskandar serta Kakakku Rinda Febrianti Winarni yang selalu mendoakan, memotivasi dan memberi kasih sayang selama ini,
2. Guru-guruku sejak TK hingga perguruan tinggi yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran dan keikhlasan,
3. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

MOTO

“Niscaya Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman di antara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat.

Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.”

(QS. Al-Mujadilah: 11)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama: Rindi Febriani Winarti

NIM : 080910201028

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Kualitas Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Gladak Pakem” adalah benar-benar karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun 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 mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 28 Agustus 2014

Yang menyatakan

Rindi Febriani Winarti

NIM 080910201028

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN GRATIS BAGI PASIEN
RAWAT JALAN DI PUSKESMAS GLADAK PAKEM**

Oleh

Rindi Febriani Winarti

NIM 080910201028

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Boedijono, M.Si

Dosen Pembimbing Anggota : Dina Suryawati, S.Sos, MPA

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Gladak Pakem” telah diuji dan disahkan pada

Hari, tanggal : Rabu, 10 September 2014

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik

Tim Penguji:

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si

NIP. 195805101987022001

Drs. Boedijono, M.Si

NIP. 196103311989021001

Anggota Penguji:

1. Dina Suryawati, S.Sos, M.AP

NIP. 198009172005012001

()

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

NIP. 195607261989021001

()

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik

Universitas Jember

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A

NIP. 195207271981031003

RINGKASAN

Kualitas Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Gladak Pakem; Rindi Febriani Winarti, 080910201028; 2014; 129 halaman; Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Jember.

Tugas Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah salah satunya adalah memberikan pelayanan publik sebaik-baiknya kepada masyarakat sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Dasar 1945 dan Pancasila. Pelayanan publik yang telah diatur dengan Undang-Undang dan Pancasila perlu disosialisasikan kepada masyarakat luas.

Bidang pelayanan publik salah satunya adalah pelayanan kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan masyarakat diselenggarakan oleh Pemerintah dengan membangun rumah sakit, puskesmas dan klinik kesehatan. Pelayanan kesehatan masyarakat adalah satu sistem pelayanan publik yang murah, mudah dijangkau dan tidak diskriminatif. Disamping itu mempunyai fungsi sebagai pelayanan kesehatan yang promotif (promosi), preventif (pencegahan) dan kuratif (pengobatan).

Puskesmas Gladak Pakem, Desa Kranjingan, Kecamatan Sumbersari, Kabupaten Jember sebagai lembaga pelayanan kesehatan yang diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan. Puskesmas Gladak Pakem telah menerapkan program rawat jalan gratis sejak tahun 2006, yang meliputi pelayanan rawat jalan umum, pelayanan rawat jalan gigi dan pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak.

Peneliti melakukan penelitian di Puskesmas Gladak Pakem, Kecamatan Sumbersari, Kabupaten Jember selama dua bulan untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan gratis. Alasan peneliti melakukan penelitian di puskesmas tersebut karena dalam memberikan pelayanan kesehatan gratis bagi pasien rawat jalan belum memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan. Hal

tersebut disebabkan karena kemampuan sumber daya organisasi yang belum memadai.

Jenis penelitian yang penulis gunakan yaitu penelitian kuantitatif deskriptif. Berdasarkan jenis datanya penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif. Dalam penelitian ini, peneliti menentukan sampel dengan menggunakan teknik sampling jenuh yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Istilah lain dari sampling jenuh adalah sensus. Sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah pasien yang sedang melakukan pelayanan kesehatan di Puskesmas Gladak Pakem selama bulan April sampai Juni 2014. Dari bulan April sampai Juni, didapat sampel sebanyak 97 pasien. Untuk menganalisa data yang diperoleh dari kuisioner, penulis menggunakan analisis model ServQual yang dimaksudkan untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti mengenai kualitas pelayanan kesehatan bagian rawat jalan di Puskesmas Gladak Pakem, pada kelima dimensi *servqual* skor tertinggi menunjukkan angka 8,6 yaitu pada dimensi empati (*emphaty*) dan skor terendah menunjukkan angka 4,0 yaitu pada dimensi keandalan. Skor rata-rata keseluruhan tingkat harapan menunjukkan angka 71,1 dan skor rata-rata keseluruhan tingkat persepsi menunjukkan angka 77,4. Skor rata-rata dari perhitungan rumus ServQual menunjukkan angka 6,6 yang dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan bagian rawat jalan di Puskesmas Gladak Pakem adalah baik karena tingkat harapan lebih kecil daripada tingkat persepsi.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Gladak Pakem”. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1) dan mencapai gelar Sarjana Sosial.

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 Ilmu Politik Universitas Jember,
2. Bapak Dr. Sasongko, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik,
3. Ibu Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si., selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik,
4. Drs. Boedijono, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Utama dan Dina Suryawati, S.Sos, MPA selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian selama proses penulisan skripsi ini,
5. Tim penguji yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk menguji sehingga menyempurnakan skripsi ini,
6. dr. Ratnawati selaku Kepala Puskesmas Gladak Pakem Kabupaten Jember beserta staf bagian rawat jalan Puskesmas Gladak Pakem yang telah memberi ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian,
7. Untuk staf pegawai di Kecamatan Sumbersari yang sudah memberi ijin kepada peneliti untuk mengambil data,
8. Untuk kakakku Selly Dian Widayarsi yang sudah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini,
9. Untuk sahabat-sahabatku Zakia, Missy, Amel,

10. Teman-teman Administrasi Negara khususnya angkatan 2008 yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

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

Jember, 28 Agustus 2014

Penulis

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	v
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.2 Latar Belakang	1
1.3 Perumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	9
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Konsep	10
2.2 Pelayanan Publik	10
2.2.1 Barang Publik dan Penyediaannya	14
2.2.2 Konsep Jasa	15
2.3 Pelayanan Kesehatan	17
2.4 Pelayanan Rawat Jalan	20
2.5 Kualitas Layanan	23
2.5 Perspektif Pelayanan Publik	29
2.5.1 Kepuasan Pelanggan	29
BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian	33
3.2 Tempat dan Waktu penelitian	34
3.2.1 Tempat Penelitian	34
3.2.2 Waktu Penelitian	34
3.3 Populasi dan sampel penelitian	35
3.3.1 Penentuan Populasi Penelitian	35
3.3.2 Penentuan Sampel Penelitian	35
3.4 Definisi Operasional	38
3.5 Teknik Pengumpulan Data	40

3.5 Jenis dan Sumber Data	41
3.5.1 Data Primer	41
3.5.2 Data Sekunder	41
3.6 Metode Analisis Data	41
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Profil Puskesmas Gladak Pakem.....	44
4.1.1 Visi dan Moto	45
4.1.2 Lokasi Puskesmas Gladak Pakem.....	45
4.1.3 Dasar Hukum dari Layanan Puskesmas Gladak Pakem	45
4.1.4 Sarana dan Fasilitas.....	46
4.1.5 Ketenagaan dan Personalia	47
4.1.6 Struktur Organisasi	48
4.1.7 Alur Pelayanan Rawat jalan	50
4.1.8 Persyaratan Pelayanan rawat jalan	51
4.2 Identitas Responden	51
4.3 Analisis Data	51
4.3.1 Harapan Responden terhadap Pelayanan Puskesmas Gladak Pakem.....	52
4.3.2 Persepsi Responden terhadap Pelayanan Puskesmas Gladak Pakem	60
4.3.3 Analisis <i>Service Quality</i>	67
4.3.4 Interpretasi Hasil Data	70
4.3.5 Harapan responden dengan tingkat pendidikan Sekolah Dasar Terhadap Layanan Rawat Jalan	74
4.3.6 Persepsi Responden dengan tingkat pendidikan Sekolah Dasar terhadap Layanan Rawat Jalan	78
4.3.7 Harapan responden dengan tingkat pendidikan Sekolah Menengah Pertama	85
4.3.8 Persepsi responden dengan tingkat pendidikan Sekolah Menengah Pertama	89
4.3.9 Harapan responden dengan tingkat pendidikan Sekolah	

Menengah Atas	96
4.3.10 Persepsi responden dengan tingkat pendidikan Sekolah Menengah Atas	100
4.3.11 Harapan responden dengan tingkat pendidikan Diploma	107
4.3.12 Persepsi responden dengan tingkat pendidikan Diploma.....	111
4.3.13 Harapan responden dengan tingkat pendidikan Sarjana	118
4.3.14 Persepsi responden dengan tingkat pendidikan Sarjana	122
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....	129
5.1 Kesimpulan.....	129
5.2 Saran	129
Daftar Pustaka	

DAFTAR TABEL

Tabel. 1.1 Tingkat pendidikan penduduk Kecamatan Sumbersari	5
Tabel 1.2 Kondisi lingkungan Puskesmas Gladak Pakem	6
Tabel 1.3 Penyakit terbanyak yang ada di Puskesmas Gladak Pakem	6
Tabel 1.4 Kunjungan Poli di Puskesmas Gladak Pakem tahun 2013	7
Tabel 1.5 Data Keluarga Miskin Kecamatan Sumbersari	8
Tabel 2.1 Perbedaan pelayanan kedokteran dengan pelayanan kesehatan masyarakat	18
Tabel 3.1 Kunjungan Puskesmas Gladak Pakem tahun 2014	37
Tabel 4.1 Deskripsi harapan responden terhadap dimensi bukti langsung	52
Tabel 4.2 Deskripsi harapan responden terhadap dimensi keandalan	53
Tabel 4.3 Deskripsi harapan responden terhadap dimensi responsivitas	55
Tabel 4.4 Deskripsi harapan responden terhadap dimensi jaminan	56
Tabel 4.5 Deskripsi harapan responden terhadap dimensi empati	58
Tabel 4.6 Harapan responden terhadap pelayanan kesehatan bagian rawat jalan di Puskesmas Gladak	59
Tabel 4.7 Deskripsi persepsi responden terhadap dimensi bukti langsung	61
Tabel 4.8 Deskripsi persepsi responden terhadap dimensi keandalan	62
Tabel 4.9 Deskripsi persepsi responden terhadap dimensi responsivitas	63
Tabel 4.10 Deskripsi persepsi responden terhadap dimensi jaminan	64
Tabel 4.11 Deskripsi persepsi responden terhadap dimensi empati	65
Tabel 4.12 Tabel rekapitulasi persepsi pasien terhadap pelayanan rawat jalan di Puskesmas Gladak Pakem	67
Tabel 4.13 Hasil rekapitulasi persepsi dan harapan pasien bagian rawat jalan di Puskesmas Gladak Pakem	68
Tabel 4.14 Deskripsi Responden dengan tingkat pendidikan Sekolah Dasar terhadap dimensi bukti langsung	74
Tabel 4.15 Deskripsi harapan responden dengan tingkat pendidikan Sekolah	

Dasar terhadap dimensi keandalan	75
Tabel 4.16 Deskripsi harapan responden dengan tingkat pendidikan Sekolah Dasar terhadap dimensi responsivitas	76
Tabel 4.17 Deskripsi harapan responden dengan tingkat pendidikan Sekolah Dasar terhadap dimensi jaminan	76
Tabel 4.18 Deskripsi harapan responden dengan tingkat pendidikan Sekolah Dasar terhadap dimensi empati	77
Tabel 4.19 Harapan responden dengan tingkat pendidikan Sekolah Dasar terhadap pelayanan bagian rawat jalan di Puskesmas Gladak Pakem	78
Tabel 4.20 Deskripsi persepsi responden dengan tingkat pendidikan Sekolah Dasar terhadap dimensi bukti langsung	78
Tabel 4.21 Deskripsi persepsi responden dengan tingkat pendidikan Sekolah Dasar terhadap dimensi keandalan	79
Tabel 4.22 Deskripsi persepsi responden dengan tingkat pendidikan Sekolah Dasar terhadap dimensi responsivitas	80
Tabel 4.23 Deskripsi persepsi responden dengan tingkat pendidikan Sekolah Dasar terhadap dimensi jaminan	80
Tabel 4.24 Deskripsi persepsi responden dengan tingkat pendidikan Sekolah Dasar terhadap dimensi empati	81
Tabel 4.25 Persepsi responden dengan tingkat pendidikan Sekolah Dasar terhadap Pelayanan kesehatan bagian rawat jalan di Puskesmas Gladak Pakem	82
Tabel 4.26 Hasil rekapitulasi harapan dan persepsi pasien bagian rawat jalan di Puskesmas Gladak Pakem dengan tingkat pendidikan Sekolah Dasar	82
Tabel 4.27 Deskripsi Responden dengan tingkat pendidikan Sekolah Menengah Pertama terhadap dimensi bukti langsung.....	85
Tabel 4.28 Deskripsi harapan responden dengan tingkat pendidikan Sekolah Menengah Pertama terhadap dimensi keandalan	86
Tabel 4.29 Deskripsi harapan responden dengan tingkat pendidikan Sekolah	

Menengah Pertama terhadap dimensi responsivitas	86
Tabel 4.30 Deskripsi harapan responden dengan tingkat pendidikan Sekolah Menengah Pertama terhadap dimensi jaminan	87
Tabel 4.31 Deskripsi harapan responden dengan tingkat pendidikan Sekolah Menengah Pertama terhadap dimensi empati	88
Tabel 4.32 Harapan responden dengan tingkat pendidikan Sekolah Dasar Terhadap pelayanan bagian rawat jalan di Puskesmas Gladak Pakem	89
Tabel 4.33 Deskripsi persepsi responden dengan tingkat pendidikan Sekolah Menengah Pertama terhadap dimensi bukti langsung	89
Tabel 4.34 Deskripsi persepsi responden dengan tingkat pendidikan Sekolah Menengah Pertama terhadap dimensi keandalan	90
Tabel 4.35 Deskripsi persepsi responden dengan tingkat pendidikan Sekolah Menengah Pertama terhadap dimensi responsivitas	91
Tabel 4.36 Deskripsi persepsi responden dengan tingkat pendidikan Sekolah Menengah Pertama terhadap dimensi jaminan	80
Tabel 4.37 Deskripsi persepsi responden dengan tingkat pendidikan Sekolah Menengah Pertama terhadap dimensi empati	92
Tabel 4.38 Rekapitulasi persepsi responden dengan tingkat pendidikan Sekolah Menengah Pertama terhadap pelayanan kesehatan bagian rawat jalan di Puskesmas Gladak Pakem	93
Tabel 4.39 Hasil rekapitulasi harapan dan persepsi pasien bagian rawat jalan Di Puskesmas Gladak Pakem dengan tingkat pendidikan Sekolah Menengah Pertama	93
Tabel 4.40 Harapan responden dengan tingkat pendidikan Sekolah Menengah Atas terhadap dimensi bukti langsung	96
Tabel 4.41 Deskripsi harapan responden dengan tingkat pendidikan Sekolah Menengah Atas terhadap dimensi keandalan	97
Tabel 4.42 Deskripsi harapan responden dengan tingkat pendidikan Sekolah Menengah Atas terhadap dimensi responsivitas	97
Tabel 4.43 Deskripsi harapan responden dengan tingkat pendidikan Sekolah	

Menengah Atas terhadap dimensi jaminan	98
Tabel 4.44 Deskripsi harapan responden dengan tingkat pendidikan Sekolah Menengah Atas terhadap dimensi empati	99
Tabel 4.45 Harapan responden dengan tingkat pendidikan Sekolah Menengah Atas terhadap pelayanan bagian rawat jalan di Puskesmas Gladak Pakem	100
Tabel 4.46 Deskripsi persepsi responden dengan tingkat pendidikan Sekolah Menengah Atas terhadap dimensi bukti langsung	100
Tabel 4.47 Deskripsi persepsi responden dengan tingkat pendidikan Sekolah Menengah Atas terhadap dimensi keandalan	101
Tabel 4.48 Deskripsi persepsi responden dengan tingkat pendidikan Sekolah Menengah Atas terhadap dimensi responsivitas	102
Tabel 4.49 Deskripsi persepsi responden dengan tingkat pendidikan Sekolah Menengah Atas terhadap dimensi jaminan	102
Tabel 4.50 Deskripsi persepsi responden dengan tingkat pendidikan Sekolah Menengah Atas terhadap dimensi empati	103
Tabel 4.51 Rekapitulasi persepsi responden dengan tingkat pendidikan Sekolah Menengah Atas terhadap pelayanan kesehatan bagian rawat jalan di Puskesmas Gladak Pakem	104
Tabel 4.52 Hasil rekapitulasi harapan dan persepsi pasien bagian rawat jalan di Puskesmas Gladak Pakem dengan tingkat pendidikan Sekolah Menengah Atas	104
Tabel 4.53 Harapan responden dengan tingkat pendidikan Diploma terhadap dimensi bukti langsung.....	107
Tabel 4.54 Deskripsi harapan responden dengan tingkat pendidikan Diploma terhadap dimensi keandalan	108
Tabel 4.55 Deskripsi harapan responden dengan tingkat pendidikan Diploma terhadap dimensi responsivitas	108
Tabel 4.56 Deskripsi harapan responden dengan tingkat pendidikan Diploma terhadap dimensi jaminan	109
Tabel 4.57 Deskripsi harapan responden dengan tingkat pendidikan Diploma	

terhadap dimensi empati	110
Tabel 4.58 Harapan responden dengan tingkat pendidikan Diploma terhadap pelayanan bagian rawat jalan di Puskesmas Gladak Pakem	111
Tabel 4.59 Deskripsi persepsi responden dengan tingkat pendidikan Diploma terhadap dimensi bukti langsung	111
Tabel 4.60 Deskripsi persepsi responden dengan tingkat pendidikan Diploma terhadap dimensi keandalan	112
Tabel 4.61 Deskripsi persepsi responden dengan tingkat pendidikan Diploma terhadap dimensi responsivitas	113
Tabel 4.62 Deskripsi persepsi responden dengan tingkat pendidikan Diploma terhadap dimensi jaminan	113
Tabel 4.63 Deskripsi persepsi responden dengan tingkat pendidikan Diploma terhadap dimensi empati	114
Tabel 4.64 Rekapitulasi persepsi responden dengan tingkat pendidikan Diploma terhadap pelayanan kesehatan bagian rawat jalan di Puskesmas Gladak Pakem	115
Tabel 4.65 Hasil rekapitulasi harapan dan persepsi pasien bagian rawat jalan di Puskesmas Gladak Pakem dengan tingkat pendidikan Diploma	115
Tabel 4.66 Harapan responden dengan tingkat pendidikan Sarjana terhadap dimensi bukti langsung.....	118
Tabel 4.67 Deskripsi harapan responden dengan tingkat pendidikan Sarjana terhadap dimensi keandalan	119
Tabel 4.68 Deskripsi harapan responden dengan tingkat pendidikan Sarjana terhadap dimensi responsivitas	119
Tabel 4.69 Deskripsi harapan responden dengan tingkat pendidikan Sarjana terhadap dimensi jaminan	120
Tabel 4.70 Deskripsi harapan responden dengan tingkat pendidikan Sarjana terhadap dimensi empati	121
Tabel 4.71 Harapan responden dengan tingkat pendidikan Sarjana terhadap pelayanan bagian rawat jalan di Puskesmas Gladak Pakem	121

Tabel 4.72 Deskripsi persepsi responden dengan tingkat pendidikan Sarjana terhadap dimensi bukti langsung	122
Tabel 4.73 Deskripsi persepsi responden dengan tingkat pendidikan Sarjana terhadap dimensi keandalan	122
Tabel 4.74 Deskripsi persepsi responden dengan tingkat pendidikan Sarjana terhadap dimensi responsivitas	123
Tabel 4.75 Deskripsi persepsi responden dengan tingkat pendidikan Sarjana terhadap dimensi jaminan	124
Tabel 4.76 Deskripsi persepsi responden dengan tingkat pendidikan Sarjana terhadap dimensi empati	125
Tabel 4.77 Rekapitulasi persepsi responden dengan tingkat pendidikan Sarjana terhadap pelayanan kesehatan bagian rawat jalan di Puskesmas Gladak Pakem	125
Tabel 4.78 Hasil rekapitulasi harapan dan persepsi pasien bagian rawat jalan di Puskesmas Gladak Pakem dengan tingkat pendidikan Sarjana	126

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model ServQual	28
Gambar 4.1.6 Struktur Organisasi Puskesmas Gladak Pakem.....	49
Gambar 4.1.7 Alur Pelayanan Rawat Jalan Gratis di Puskesmas Gladak Pakem	50

DAFTAR LAMPIRAN

- A. Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 4 tahun 2011
- B. Lembar Kuisisioner
- C. Surat permohonan ijin pelaksanaan penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember
- D. Surat ijin penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Limnas Kabupaten Jember
- E. Surat ijin penelitian dari Dinas Kesehatan Kabupaten Jember
- F. Surat keterangan selesai penelitian dari Puskesmas Gladak Pakem Kabupaten Jember