

TESIS

**UPAYA MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN PRIMA  
KARYAWAN PUSKESMAS PLAYEN II KABUPATEN  
GUNUNGGIDUL DENGAN PENDEKATAN SERVQUAL  
MODEL**

***THE EFFORTS OF IMPROVING EMPLOYEE SERVICE  
EXCELLENCE PERFORMANCE OF PUSKESMAS PLAYEN II  
OF GUNUNGGIDUL REGENCY WITH SERVQUAL MODEL  
APPROACH***

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2  
Program Magister Manajemen



Diajukan Oleh:

**Indria Desy Rachmawati**

NIM: 20161020019

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2019**

**TESIS**

**UPAYA MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN PRIMA  
KARYAWAN PUSKESMAS PLAYEN II KABUPATEN  
GUNUNGGIDUL DENGAN PENDEKATAN SERVQUAL  
MODEL**

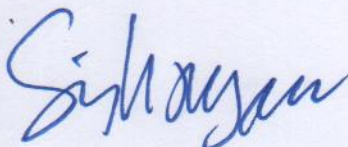
*THE EFFORTS OF IMPROVING EMPLOYEE SERVICE  
EXCELLENCE PERFORMANCE OF PUSKESMAS PLAYEN II IN  
GUNUNGGIDUL REGENCY WITH SERVQUAL MODEL APPROACH*

Diajukan oleh

**Indria Desy Rachmawati**  
**NIM: 20161020019**

**Tesis ini telah disetujui oleh:**

Pembimbing I



Prof. Dr. Siswoyo Haryono

Pembimbing II



Dr. Nuryakin, MM.

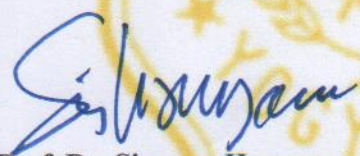
**TESIS**  
**UPAYA MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN PRIMA**  
**KARYAWAN PUSKESMAS PLAYEN II KABUPATEN**  
**GUNUNGGIDUL DENGAN PENDEKATAN SERVQUAL**  
**MODEL**

**Diajukan Oleh:**  
**Indria Desy Rachmawati**  
**20161020019**

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Magister Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

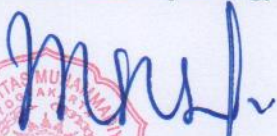
Yang terdiri dari

  
Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono

  
Prof. Dr. Siswono Haryono

  
Dr. Nuryakin, MM

Mengetahui  
Ketua Program Magister Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

  
Dr. Arni Surwanti, M.Si  
NIK. 19641219199033143007

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa: **Indria Desy Rachmawati**

Nomor Mahasiswa : 20161020019

Program Studi : Magister Manajemen

Judul Tesis : **“Upaya Meningkatkan Kinerja Pelayanan Prima Karyawan Puskesmas Playen II Kabupaten Gunungkidul Dengan Pendekatan SERVQUAL Model”**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Tesis yang saya ajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 2 (S2) pada program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta bebas dari tindakan plagiat dan telah disesuaikan dengan kaidah ilmiah, norma akademik dan norma hukum sesuai peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi.
2. Bilamana terbukti dan terdapat tindakan plagiat maka bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Yogyakarta, **Mei 2019**

Yang membuat pernyataan



**Indria Desy Rachmawati**

**20161020019**

## **MOTTO**

*Demi masa. Sesungguhnya manusia itu benar-benar dalam kerugian*

**( QS. Al-'Ashr : 1-2 )**

*Man Jadda Wa Jada (Siapa yang bersungguh-sungguh akan berhasil)*

*Man Shobaro Zafiro (Siapa yang bersabar akan beruntung)*

*Man Saaro 'Alaa Darbi Washola (Siapa yang berjalan di jalurNya akan sampai)*

**( Pepatah Arab )**

*Jer Basuki Mawa Bea (Untuk mencapai cita cita, memerlukan pengorbanan)*

**(Falsafah Jawa)**

*Pilihlah jalan mendaki, karena itu akan mengantarkan kita ke puncak puncak baru*

**(Anies Baswedan)**

*People are like bicycles. They can keep their balance only as long as they keep moving*

**(Albert Einstein)**

## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahilalamin...*

***Tesis ini kupersembahkan kepada:***

*Suamiku Nugroho Bambang Widyatmoko, SH., terimakasih untuk doa, izin, dan segala support yang tak terhingga,....semoga Allah SWT meridhoi cita cita kita....*

*Anakku Kintara Rauuf Zidan Nugroho (dan adiknya nanti), anak hebat yang selalu membuat bangga, dan menjadi sumber semangat...*

*Orang tuaku, (alm) bapak Setyo Legowo & ibu Sidig Nur Wahyuningsih, terimakasih untuk doa yang tak pernah putus....*

*Mertuaku (alm) bapak Suryoto & ibu Sukatinah, terimakasih untuk doa yang tak pernah putus....*

*Adik, adik ipar, dan keponakan*

- *Andrea Anang Setyawan, Amd & Bernadheta Diah Puspitasari, S.Pd., juga keponakan cantik Alina Audelia Putri*
- *Arda Trias Herlambang, S.Pd.*
- *drh. Retno Wulandari & Aliga Alan Faturrohman, Amd.*

*Semoga kita rukun selalu yaaaaaa.....*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya. Sholawat serta salam senantiasa penulis haturkan kepada sang Murobbi Agung Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, kerabat, sahabat, dan pengikutnya yang senantiasa istiqomah sampai akhir zaman. Alhamdulillah akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul **“UPAYA MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN PRIMA KARYAWAN PUSKESMAS PLAYEN II KABUPATEN GUNUNGKIDUL DENGAN PENDEKATAN SERVQUAL MODEL”**

Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 2 (S2) pada Prodi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis berharap tesis ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak yang ingin memanfaatkannya.

Dalam penyusunan tesis ini penulis mendapat banyak masukan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Sri Atmaja P. Rosyidi, S.T., MSc.Eng., Ph.D., PE. selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Arni Surwanti, M.Si. selaku ketua dan Bapak Dr. Nuryakin, SE.,MM selaku Sekretaris Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Prof. Dr. Siswono Haryono, MM., M.Pd. dan Bapak Dr. Nuryakin, SE.,MM selaku dosen pembimbing 1 dan 2, yang telah memberikan bimbingan, masukan dan motivasi selama proses penyelesaian tesis ini.
4. Seluruh dosen dan staff Program Magister Manajemen yang ikut berperan dalam proses perkuliahan.
5. Dinas Kesehatan kabupaten Gunungkidul, khususnya Puskesmas Playen II, terimakasih telah mengizinkan penelitian ini,
6. Keluarga yang saya cintai dan banggakan,



7. Seluruh sahabat dan teman – teman seperjuangan magister manajemen angkatan 43 yang selalu bersedia membantu dan memberikan motivasi dan do'a dengan keikhlasan dan kesabaran.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, semoga amal ibadah yang bapak/ibu berikan mendapat balasan kebaikan dari Allah SWT. Aamiin.

Akhirnya harapan penulis semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak terutama bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Yogyakarta,     Maret 2019

Indria Desy Rachmawati

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
HALAMAN PENGANTAR.....	vii
HALAMAN DAFTAR ISI.....	x
HALAMAN DAFTAR TABEL.....	xiii
HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....	xiv
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
INTISARI.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	11
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II LANDASAN TEORI.....	13

A. Kinerja.....	13
B. Kinerja Pelayanan.....	18
C. Pelayanan Prima.....	21
D. Penelitian Yang Relevan.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	41
B. Lokasi Penelitian.....	45
C. Kehadiran Peneliti.....	45
D. Data, Sumber Data, dan Nara Sumber.....	46
E. Metode Pengumpulan Data.....	52
F. Teknik Analisis Data.....	59
G. Keabsahan Data.....	63
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	66
A. Gambaran Puskesmas Playen II.....	66
B. Kualitas Pelayanan Karyawan Puskesmas Playen II.....	72
C. Upaya meningkatkan kinerja pelayanan prima karyawan.....	111
BAB V TEMUAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	120
A. Temuan Penelitian.....	120
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	136
BAB VI PENUTUP.....	152

A. Kesimpulan.....	152
B. Saran.....	156
DAFTAR PUSTAKA.....	161
LAMPIRAN.....	166

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 State of the Art.....	31
Tabel 4.1 Struktur Organisasi Puskesmas Playen II.....	71
Tabel 4.2 Daftar Karyawan UPT Puskesmas Playen II Tahun 2018.....	87
Tabel 4.3 Jumlah pasien November 2018 – Januari 2019.....	93
Tabel 4.4 Indeks Kepuasan Masyarakat periode tahun 2018....	110

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Denah Puskesmas Playen II.....	83
Gambar 4.2 Lowongan THL Dinas Kesehatan Gunungkidul tahun 2019.....	97
Gambar 4.3 Rekap Pelamar Rekrutmen Dinas Kesehatan 2019.....	114
Gambar 4.4 Sertifikat Akreditasi Puskesmas Playen II...	118

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara.....	167
Lampiran 2 : Hasil Wawancara.....	173
Lampiran 3 : Dokumentasi.....	219

## INTISARI

Kinerja organisasi, dapat ditunjukkan oleh kinerja pelayanan di sektor publik. Kinerja manusia memainkan peran utama dalam persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya meningkatkan kinerja pelayanan prima karyawan Puskesmas Playen II kabupaten Gunungkidul. Menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis digunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik pemeriksaan keabsahan data dengan ketekunan pengamatan, konfirmabilitas, triangulasi.

Hasilnya, kualitas pelayanan sudah memenuhi SERVQUAL dalam meningkatkan kinerja pelayanan prima karyawan, indikator peningkatan kinerja juga terpenuhi. Adapun upaya upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan prima karyawan adalah: (1) Perbaikan dan penyempurnaan sarana prasarana, (2) Evaluasi kinerja karyawan rutin, (3) Pelatihan didasarkan pada evaluasi, sehingga tepat sasaran, (4) Membuat tata nilai dalam melayani, (5) Survei indeks kepuasan rutin untuk mengetahui apa saja kinerja pelayanan yang perlu diperbaiki (6) Pembagian tugas walaupun rangkap tetap disesuaikan dengan tugas pokoknya (7) Pembagian waktu yang cermat agar semua tugas terlaksana, (8) Mengupgrade teknologi, untuk meminimalisir waktu dan tenaga.

Kata Kunci : kinerja, kinerja pelayanan, pelayanan prima, SERVQUAL



## **ABSTRACT**

*Organizational performance, can be shown by the performance of services in the public sector. Human performance plays a major role in customer perceptions of service quality. This study aims to determine the efforts to improve the excellent service performance of Puskesmas Playen II employees in Gunungkidul Regency. Using qualitative research methods with a descriptive approach. Data collection techniques with observation, interviews and documentation. The analysis used data reduction, data presentation, and conclusion. The technique of checking the validity of the data with perseverance of observation, confirmation, triangulation.*

*The result, service quality has fulfilled SERVQUAL in improving employee excellent service performance, performance improvement indicators are also met. The efforts made to improve the excellent service performance of employees are: (1) repair and refinement of infrastructure, (2) Evaluation of routine employee performance, (3) Training is based on evaluation, so that it is on target, (4) Making values in serving (5) Routine satisfaction index survey to find out what service performance needs to be improved (6) Division of tasks even though they are still adjusted to their main tasks (7) Careful time distribution so that all tasks are carried out, (8) Upgrade technology, to minimize time and power.*

*Keywords: performance, service performance, service excellence, SERVQUAL*