

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS  
INDIHIANG KOTA TASIKMALAYA DALAM PRESPEKTIF  
MASYARAKAT**



**Disusun Oleh:**

**Bella Anggini**

**20120520009**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMUPOLITIK UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2018**

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS  
INDIHIANG KOTA TASIKMALAYA DALAM PRESPEKTIF  
MASYARAKAT**

**SKRIPSI**

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada Fakultas  
Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**Oleh:**

**Bella Anggini  
20120520009**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2018**

## **HALAMAN PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Bella Anggini

NIM : 20120520009

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi:

Judul : Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Indihiang  
Kota Tasikmalaya Dalam Prespektif Masyarakat

Pembimbing : Dr. Muchamad Zaenuri, M. Si

Belum pernah diajukan untuk diuji sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar akademik pada berbagai tingkat di universitas atau perguruan tinggi manapun. Tidak ada bagian dalam skripsi ini yang pernah dipublikasikan oleh pihak lain, kecuali bagian yang digunakan sebagai referensi, berdasarkan kaidah penulisan ilmu yang benar.

Apabila dikemudian hari ternyata skripsi yang saya terbukti hasil saduran atau plagiat, maka saya akan bersedia menanggung resiko yang akan saya terima.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta,

Yang menyatakan

**(Bella Anggini)**

## **HALAMAN MOTTO**

Janganlah membanggakan atau menyombongkan apa saja yang telah kamu peroleh, turut dan ikutilah ilmu padi makin berisi makin tunduk dan makin bersyukur kepada yang menciptakan kita Allah SWT.

Tuntutlah ilmu walaupun ke negeri Cina, sesungguhnya menuntut ilmu wajib atas tiap-tiap muslim

**(Hadist)**

“Allah mencintai pekerjaan yang apabila bekerja ia menyelesaikannya dengan baik”

**(HR. Thabrani)**

“Orang yang menuntut ilmu berarti menuntut rahmat; orang yang menuntut ilmu berarti menjalankan rukun Islam dan Pahala yang diberikan kepada sama dengan para Nabi”

**(HR. Dailani dari Anas r.a)**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini dipersembahkan kepada:

1. Orang tua saya, Bapak Turmono dan Ibu Eni Juhartini yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan doa yang tak henti-hentinya.
2. Mertua saya, Bapak Saep dan Ibu Ecin K. yang selalu memberikan perhatian serta dukungan dan doa yang begitu tulus layaknya kepada anak kandung mereka sendiri.
3. Suami saya, Maulana Fajar F. yang selalu menjadi contoh bagi saya untuk berjuang menyelesaikan pendidikan.
4. Anak saya yang baru saja lahir, Azzam Khalif Putra yang menjadi salah satu alasan terbesar bagi saya untuk menyelesaikan pendidikan.
5. Teman-teman saya yang tak pernah lelah berada disamping saya dan menemani saya saat saya berjuang untuk mengejar mimpi saya.

## **KATA PENGANTAR**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS INDIHIANG KOTA TASIKMALAYA DALAM PRESPEKTIF MASYARAKAT”** sebagai syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis menyadari dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, pengarahan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak dan Ibu yang selalu memberikan dukungan dan keluarga besarku yang selalu mendukungku.
2. Teman- teman yang selalu menemani dan memberiku semangat.
3. Ibu Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Bapak Dr. Muchamad Zaenuri, M. Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu di tengah kesibukan yang padat untuk memberikan bimbingan demi selesainya skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Program Ilmu Pemerintahan.

5. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis tak lupa mohon kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini, karena penulis yakin bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Akhir kata semoga atas bantuannya, baik moril maupun materil akan mendapat balasan dari Allah SWT. Dan semoga tulisan ini dapat memberi kan manfaat bagi kita semua. Amin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 26 April 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>I</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>II</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>III</b>
<b>HALAMAN MOTTO.....</b>	<b>IV</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>V</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>VI</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>VIII</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>XI</b>
<b>DAFTAR GRAFIK.....</b>	<b>XIV</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>XV</b>
<b>SINOPSIS.....</b>	<b>XVII</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
D. Kerangka Dasar Teori.....	8
E. Definisi Konseptual.....	34
F. Definisi Operasional.....	34
G. Metode Penelitian.....	35
H. Teknik Pengumpulan Data.....	37
I. Teknik Analisis Data.....	38
J. Populasi dan Sampel.....	39
K. Analisis Servqual.....	40
L. Analisis Importance Performance.....	43



<b>BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN.....</b>	<b>45</b>
A. Gambaran Umum Kecamatan Indihiang.....	45
B. Kondisi Umum Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya.....	46
C. Visi dan Misi Puskesmas Indihiang.....	48
D. Tujuan, Fungsi, dan Nilai-Nilai Yang Diwujudkan Puskesmas Indihiang	49
E. Sarana dan Prasarana, Struktur Organisasi, dan Sumber Daya Manusia (SDM).....	50
F. Program UPTD Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya.....	65
G. Pelayanan Kesehatan Puskesmas Indihiang.....	66
H. Drajat Kesehatan.....	67
I. Prilaku Sehat.....	74
J. Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS).....	77
<b>BAB III HASIL PEMBAHASAN.....</b>	<b>78</b>
A. Karakteristik Responden.....	78
B. Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Indihiang Kota Tasikmalaya.....	82
1. Ketampakan Fisik (Tangible).....	84
2. Keandalan (Reliability).....	89
3. Jaminan Kepastian (Assurance).....	93
4. Empati (Emphaty).....	97
5. Daya Tanggap (Responsiveness).....	101
C. Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kesenjangan Pada Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya.....	105
<b>BAB IV PENUTUP.....</b>	<b>113</b>
A. Kesimpulan.....	113
B. Saran.....	115

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>117</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>119</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Tenaga Kesehatan Puskesmas Indihiang, Puskesmas Cipedes, Puskesmas Cigeureung.....	5
Tabel 1.2 Jumlah Pasien Puskesmas Indihiang, Puskesmas Cipedes, dan Puskesmas Cigeureung Tahun 2017.....	6
Tabel 2.1 Luas Wilayah, Jumlah Penduduk, Jumlah KK dan Kepadatan Penduduk di Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Indihiang.....	46
Tabel 2.2 Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya.....	47
Tabel 2.3 Jenis Perlengkapan di Ruang Kepala Puskesmas UPTD Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya.....	51
Table 2.4 Jenis Perlengkapan di Ruang Kasubbag TU UPTD Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya.....	51
Tabel 2.5 Jenis Perlengkapan di Ruang Pengambilan Obat/ Farmasi UPTD Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya.....	52
Table 2.6 Jenis Perlengkapan di Ruang KIA, MTBS UPTD Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya.....	52
Table 2.7 Jenis Perlengkapan di Ruang Administrasi UPTD Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya.....	53
Table 2.8 Jenis Perlengkapan di Ruang Pendaftaran UPTD Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya.....	53
Table 2.9 Jenis Perlengkapan di Ruang Tunggu UPTD Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya.....	54
Table 2.10 Jenis Perlengkapan di Ruang Gigi UPTD Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya.....	54
Table 2.11 Jenis Perlengkapan di Ruang Tindakan UPTD	

Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya.....	55
Table 2.12 Jenis Perlengkapan di Ruang BP Umum UPTD	
Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya.....	55
Table 2.13 Jenis Perlengkapan di Ruang Konsultasi Gizi UPTD Puskesmas	
Indihiang Kota Tasikmalaya.....	56
Table 2.14 Jenis Perlengkapan di Ruang Laboratorium UPTD Puskesmas Indihiang	
Kota Tasikmalaya.....	56
Tabel 2.15 Jenis Perlengkapan di Ruang Aula UPTD Puskesmas	
Indihiang Kota Tasikmalaya.....	56
Tabel 2.16 Jenis Perlengkapan di Ruang Konsultasi Kesling UPTD	
Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya.....	57
Tabel 2.17 Jenis Perlengkapan di Ruang Tengah (lantai 2) UPTD	
Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya.....	57
Tabel 2.18 Jenis Perlengkapan Alat Medis di Ruang BP Umum UPTD	
Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya.....	57
Tabel 2.19 Jenis Perlengkapan di Ruang Tindakan BP II UPTD Puskesmas	
Indihiang Kota Tasikmalaya.....	58
Tabel 2.20 Jenis Perlengkapan di Ruang Dapur UPTD Puskesmas	
Indihiang Kota Tasikmalaya.....	58
Tabel 2.21 Jenis Perlengkapan di Ruang TB, HIV dan IMS UPTD	
Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya.....	58
Tabel 2.22 Jenis Obat yang Tersedia di UPTD Puskesmas Indihiang Kota	
Tasikmalaya.....	59
Tabel 2.23 Jumlah Pegawai PNS berdasarkan Pendidikan pada UPTD	
Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya.....	61
Tabel 2.24 Jumlah Pegawai Non PNS (PTT) berdasarkan Pendidikan pada	
UPTD Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya.....	62

Tabel 2.25 Jumlah Pegawai Non PNS (Magang) berdasarkan Pendidikan pada UPTD Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya.....	62
Tabel 2.26 Susunan Pegawai PNS berdasarkan Jenis Kelamin dan Jenjang Pendidikan di UPTD Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya.....	63
Tabel 2.27 Susunan Pegawai berdasarkan Status Kepegawaian di UPTD Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya.....	64
Tabel 2.28 Susunan Pegawai berdasarkan Golongan di UPTD Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya.....	64
Tabel 2.29 Jenis Jaminan Kesehatan Pra Bayar di UPTD Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya.....	64
Tabel 2.30 Jenis Imunisasi yang di berikan oleh UPTD Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya.....	66
Tabel 2.31 Penyakit non infeksi di UPTD Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya.....	67
Tabel 2.32 10 Besar Penyakit Terbanyak di UPTD Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya.....	72
Tabel 2.33 Cakupan Pemantauan Ststus Gizi Bayi dan Balita di UPTD Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya.....	72
Tabel 2.34 Jenis Jaminan Kesehatan Pra Bayar di UPTD Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya.....	74
Tabel 3.1 Ketampakan Fisik ( <i>Tangible</i> ).....	77
Tabel 3.2 Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	84
Tabel 3.3 Jaminan Kepastian ( <i>Assurance</i> ).....	89
Tabel 3.4 Empati ( <i>Emphaty</i> ).....	94
Tabel 3.5 Daya Tanggap( <i>Responsiveness</i> ).....	97
Tabel 3.6 Perhitungan GAP 5 Keseluruhan.....	103

Tabel 3.7 Perhitungan Nilai Rata-Rata Kenyataan Pelayanan Yang Diterima Dan Nilai Rata-Rata Harapan Pelayanan.....	107
---	-----

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1 Jenis Klamin Responden.....	78
Grafik 3.2 Usia Responden.....	79
Grafik 3.3 Status Sipil.....	80
Grafik 3.4 Pendidikan Terakhir.....	81
Grafik 3.5 Pekerjaan Responden.....	81

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model Konseptual SERVQUAL.....	25
Gambar 1.2 Matriks IPA.....	27
Gambar 1.3 Model Diagram Kertasius.....	44
Gambar 2.1 Peta Administrasi Kecamatan Indihiang Kota Tasikmalaya.....	45
Gambar 3.1 Ruang Tunggu Pasien.....	84
Gambar 3.2 Informasi Alur Pelaksanaan UPTD Puskesmas Indihiang.....	90
Gambar 3.3 Kondisi Pelayanan Pada Ruang Pendaftaran.....	94
Gambar 3.4 Kondisi Pelayanan Pada Kasir.....	98
Gambar 3.5 Kondisi Pelayanan Pada Apotek.....	102
Gambar 3.6 Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya.....	106



## SINOPSIS

Kualitas pelayanan kesehatan pada puskesmas merupakan salah satu fokus penting masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang memuaskan, berkualitas, serta biaya yang murah. Kecamatan Indihiang adalah salah satu kecamatan yang ada di Kota Tasikmalaya. Kecamatan Indihiang menyelenggarakan pelayanan kesehatan untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal dan memuaskan bagi masyarakat/pasien. Berdasarkan hal tersebut maka menarik untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya.

Metode penelitian yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya adalah dengan menggunakan metode kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data yaitu pembagian kuisioner kepada setiap pasien yang datang serta diikuti dengan wawancara langsung kepada pasien ataupun staf yang ada pada Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya dan pengumpulan data dokumentasi untuk melengkapi informasi.

Hasil penelitian kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya diukur dengan metode SERVQUEL Gap 5 yang merupakan penilaian antara kesenjangan yang terjadi pada harapan pelayanan dengan kenyataan pelayanan yang diterima dan dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya sudah dapat dikatakan “baik” yang ditunjukkan dengan rata-rata nilai kesenjangan atau Gap 5 secara keseluruhan dibawah -1 yaitu -0,28 namun harus tetap adanya prioritas perbaikan dikarenakan nilai rata-rata kesenjangan/Gap 5 keseluruhan bernilai negatif. Adapun faktor/atribut yang paling berpengaruh dan paling diprioritaskan perbaikannya yaitu sesuai dengan analisis diagram kartesius yaitu pada kuadran A yang terdiri dari Faktor/atribut 1, 2, 5, 14, 25, 27.

Saran dalam penelitian ini adalah Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya harus tetap melakukan prioritas perbaikan sehingga puskesmas bukan hanya dikatakan baik saja tetapi memenuhi harapan masyarakat sehingga masyarakat merasa puas. Dalam hal ini perlu adanya perbaikan dan evaluasi, terutama dalam meningkatkan keramahan, sopan santun, dan kesabaran dalam memberikan pelayanan, adanya tempat parkir yang nyaman dan aman serta segi daya tampung pasien yang datang agar pasien tidak berdesak sesak, serta puskesmas harus memperhatikan perlu adanya media informasi dengan cara membuat website khusus bagi Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya yang dapat mudah diakses oleh seluruh masyarakat/pasien.

**KATA KUNCI:**

Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Kesehatan.