

**ANALISA KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSKESMAS
JAKASETIA BEKASI DENGAN METODE SERVICE QUALITY**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana



11180500

Program Studi Sistem Informasi

STMIK Nusa Mandiri Jakarta

Jakarta

2019

ABSTRAK

Puskesmas sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan yang paling penting mengemban tugas untuk memberi pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat. Puskesmas dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan memberi pelayanan yang bermutu. Pelayanan bermutu dalam konteks pelayanan di Puskesmas berarti memberikan pelayanan kepada pasien didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, sehingga dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap Puskesmas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Jakasetia. Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode penelitian asosiatif dengan menggunakan Service Quality. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien Puskesmas Jakasetia sebanyak 100 responden. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa rangking 1 dalam hasil score berdasarkan lima dimensi adalah assurance. Faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Jakasetia meliputi fasilitas ruang pemeriksaan dan ruang tunggu kurang memadai, petugas pelayanan kurang handal, dan jaminan kesembuhan tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Dengan demikian Puskesmas Jakasetia perlu mempertahankan elemen-elemen yang sudah dinilai baik oleh masyarakat serta perlu memperbaiki hal-hal yang masih kurang baik sehingga kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan terpenuhi dengan baik.



DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL SKRIPSI
LEMBAR PERSEMBAHAN
LEMBAR PERYATAAN KEASLIAN SKRIPSI
LEMBAR PERYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI
LEMBAR PANDUAN PENGGUNA HAK CIPTA

KATA PENGANTAR
ABSTRAKSI
LEMBAR ABSTRAKSI
DAFTAR ISI
DAFTAR GAMBAR
DAFTAR TABEL
DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

BAB I	PENDAHULUAN	
	1.1. Latar Belakang Masalah	1
	1.2. Identifikasi Masalah	2
	1.3. Maksud dan Tujuan	2
	1.4. Metode Penelitian	2
	1.5. Ruang Lingkup	2
	1.6. Hipotesis	2
BAB II	LANDASAN TEORI	
	2.1. Tinjauan Pustaka	6
	2.2. Penelitian Terkait	11
	2.3. Tinjauan Organisasi Atau Objek Penelitian	12
	2.3.1. Sejarah Puskesmas Jakasetia	12
	2.3.2. Visi Misi UPTD Puskesmas Jakasetia	13
	2.3.3. Struktur Organisasi dan Fungsi	14
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	
	3.1. Tahapan Penelitian	16
	3.2. Instrumen Penelitian	20
	3.3. Metode Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel	25
	3.4. Metode Analisis Data	30
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	4.1. Deskripsi Data Penelitian	32
	4.1.1. Gambaran Umum Responden	32
	4.2. Uji Hasil Instrumen Penelitian	36
	4.2.1. Uji Validitas Data Responden	36
	4.2.2. Uji Reliabilitas Data Responden	57
	4.3. Pengolahan Data Servqual (Service Quality)	62
	4.3.1. Perhitungan Frekuensi Jawaban Kuesioner Ekspetasi dan Persepsi	62

4.3.2. Perhitungan Pembobotan dan Rata-rata Jawaban Kuesioner	
Kepuasan Pelayanan	69
4.3.3. Perhitungan Nilai Gap Kepuasan Pasien	72
4.3.4. Perhitungan Nilai Servqual (Service Quality) Per Dimensi	73
4.3.5. Menentukan Servqual Score Untuk Setiap Variabel	76
4.4. Hasil Hipotesis	77
BAB V	PENUTUP
5.1. Kesimpulan	78
5.2. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	79
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	80
LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN	81
SURAT KETERANGAN RISET	82
LAMPIRAN	83



DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, S. K. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Danzone Of Tolerance. *Seminar Nasional Teknologi dan Rekayasa (SENTRA)*, 1-9.
- Friyadie, & Alramuri, D. (2017). Implementasi Metode Fuzzy Servqual Untuk Menilai Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Telkom. *Jurnal Techno Nusa Mandiri Vol. 14*, 111-116.
- Harto, B. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy Servqual Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan. *Jurnal TEKNOIF*, 20-30.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2014). *Principles of Marketin, 12th Edition, Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran*. Jakarta: Erlangga.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Journal of Business Administration*, 232-243.
- Majid, A. (2016). *Strategi Pembelajaran*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suharyanta, D., & A'yunin, Q. (1978-0575). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Fuzzy Di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Panembahan Senopati Bantul. *KESMAS*, 27-50.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran, Edisi 4*. Yogyakarta: Andi.
- Triwibowo, S., Rukmi, H. S., & Harsono, A. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kawasan Wisata Kawah Putih Perum Perhutani Jawa Barat dan Banten dengan menggunakan Metode Service Quality (Servqual). *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 13-23.
- Ulkhqaq, M. M., & Barus, M. P. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Servqual: Studi Kasus Layanan IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Regional 1 Sumatera. *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, 61-67.