

KUALITAS PELAYANAN POLI UMUM PUSKESMAS KRIAN

KABUPATEN SIDOARJO

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



Disusun oleh:

JEFTA VENANTA
NPM. 1541010045

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA**

2022

LEMBAR PERSETUJUAN

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS KRIAN
KABUPATEN SIDOARJO**

Disusun oleh:

JEFTA VENANTA
NPM. 1541010045

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,
Dosen Pembimbing


Dra. Susi Harijati, M.AP
NIP. 196902101993032001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, Chra
NIP. 195907011987031001

LEMBAR PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN POLI UMUM PUSKESMAS KRIAN

KABUPATEN SIDOARJO

Disusun oleh:

JEFTA VENANTA

NPM. 1541010045

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal : 20 Mei 2022

PEMBIMBING :


Dra. Susi Harjati, M.AP
NIP. 196902101993032001

TIM PENGUJI :

1. KETUA


Dr. Ertin Rining Nawangsari, M.Si
NIP. 196801161994032001

2. SEKRETARIS


Tukiman, S.Sos, M.Si
NIP. 196103231989031001

3. ANGGOTA


Dra. Susi Harjati, M.AP
NIP. 196902101993032001

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**


Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, Ms.Chra
NIP. 195907011987031001

HALAMAN REVISI

**KUALITAS PELAYANAN POLI UMUM PUSKESMAS KRIAN
KABUPATEN SIDOARJO**

Nama Mahasiswa : Jesta Venanta
NPM : 1541010045
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Telah Direvisi dan Disahkan pada tanggal Mei 2022

TIM PENGUJI I


Dr. Ertin Rining Nawangsari, M.Si
NIP. 196801161994032001

TIM PENGUJI II


Tukiman, S.Sos, M.Si
NIP. 196103231989031001

TIM PENGUJI III


Dra. Susi Harjati, M.AP
NIP. 196902141993032001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI



Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jefta Venanta
NPM : 1541010045
Program Studi/Fakultas : Administrasi Publik/ FISIP
Judul Skripsi :

KUALITAS PELAYANAN POLI UMUM PUSKESMAS KRIAN KABUPATEN SIDOARJO

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 30 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar strata 1 di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarism dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku

Surabaya, 25 Mei 2022
Yang Membuat Pernyataan


JEFTA VENANTA
NPM. 1541010045

v

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmatNya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul *Kualitas Pelayanan Poli Umum Puskesmas Krian Kabupaten Sidoarjo dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Poli Umu Puskesmas Krian Kabupaten Sidoarjo*".

Penulisan Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana di Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur. Dengan tersusunnya Skripsi ini, Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dra. Susi Hardjati. M.Ap selaku dosen pembimbing yang dengan segala perhatian, arahan, bimbingan dan kesabarannya rela meluangkan waktu untuk Penulis. Pada kesempatan ini, Penulis juga menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak-pihak yang telah membantu Penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini, di antaranya :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Achmad Fauzi, M.MT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, Ms.Chra, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN "Veteran" Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si, selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UPN "Veteran" Jawa Timur.
4. Seluruh Pegawai Puskesmas Krian Kecamatan Krian Kabupaten Sidoarjo.

5. Bapak dr. Eko Budiyanto selaku Kepala Tata Usaha Puskesmas Krian, Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo.
6. Bapak drg. Yusuf Rizkillah Akbar selaku Penanggung jawab Mutu Puskesmas Krian, Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo.
7. Bapak Sunasa selaku Koordinator Pelayanan Loker Puskesmas Krian, Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo.
8. Kedua Orangtua Penulis Bapak Eko Adianto, Ibu Kristyowati, serta saudara-saudara Penulis yang senantiasa mengiringi doa tiada henti serta dukungan dan semangat.
9. Sahabat-sahabat Penulis dan kawan-kawan yang senantiasa memberikan bantuan, semangat, dan doa dalam pembuatan Skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan Ilmu Administrasi Negara angkatan 2015 yang selalu memberikan dukungan, motivasi, semangat, dan saling mendoakan.
11. Dan pihak-pihak yang telah membantu dalam penulisan Skripsi ini. Akhirnya Penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 29 Maret 2022

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN REVISI.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAKSI.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Penelitian Terdahulu	14
2.2 Pelayanan Publik.....	18
2.2.1 Pengertian Pelayanan	18

2.2.2	Defnisi Pelayanan Publik	18
2.2.3	Jenis-jenis Pelayanan Publik	19
2.2.4	Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	20
2.2.5	Standart Pelayanan Publik	22
2.3	Kualitas Pelayanan Publik	23
2.3.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	23
2.3.2	Variabel-varibel Pelayanan Prima	25
2.3.3	Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	25
2.3.4	Dimensi Kualitas Pelayanan Publik	27
2.4	Pelayanan Kesehatan	31
2.5	Konsep Puskesmas	33
2.6	Kerangka Berfikir Teori	36
BAB III METODE PENELITIAN		37
3.1	Jenis Penelitian	37
3.2	Lokasi Penelitian	39
3.3	Fokus Penelitian	39
3.4	Informan dan Teknik Penarikan Informan	44
3.5	Teknik Pengumpulan Data	45
3.6	Teknik Analisis Data	46
3.7	Keabsahan Data	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		53
4.1	Gambaran Objek Penelitian	53
4.1.1	Visi dan Misi Puskesmas Krian	56

4.1.2	Tugas, Fungsi dan Wewenang Puskesmas Krian.....	57
4.1.3	Struktur Organisasi Puskesmas Krian.....	61
4.1.4	Komposisi Pegawai Puskesmas Krian	65
4.1.5	Prosedur Pelayanan Poli Umum Puskesmas Krian.....	68
4.1.6	Sarana dan Prasarana Puskesmas Krian.....	69
4.1.7	Jenis Pelayanan Puskesmas Krian.....	72
4.2	Hasil Penelitian	74
4.2.1	<i>Tangible</i> (Berwujud)	75
4.2.2	<i>Realibility</i> (Kehandalan)	85
4.2.3	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	90
4.2.4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	94
4.2.5	<i>Emphaty</i> (Empati)	102
4.3	Pembahasan.....	105
4.3.1	<i>Tangible</i> (Berwujud)	109
4.3.2	<i>Realibility</i> (Kehandalan)	112
4.3.3	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	114
4.3.4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	116
4.3.5	<i>Emphaty</i> (Empati)	118
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		124
5.1	Kesimpulan.....	124
5.2	Saran.....	128

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Jumlah Kunjungan Masing-masing Poli Puskesmas Krian	8
2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Penulis.....	16
4.1 Komposisi Pegawai Puskesmas Krian Berdasarkan Jenis Kelamin....	65
4.2 Komposisi Pegawai Puskesmas Krian Berdasarkan Rumpun SDM ...	66
4.3 Komposisi Pegawai Puskesmas Krian Berdasarkan Status Kepegawaian.....	66
4.4 Komposisi Pegawai Poli Umum Puskesmas Krian Berdasarkan Jenis Tenaga Kerja Medis.....	67
4.5 Komposisi Pegawai Poli Umum Puskesmas Krian Berdasarkan Pendidikan	68
4.6 Sarana Kesehatan Puskesmas Krian	70
4.7 Sarana Penunjang Puskesmas Krian.....	71
4.8 Jadwal Pelayanan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP).....	73
4.9 Jadwal Pelayanan Poli Umum Puskesmas Krian.....	96
4.10 Tabel Ringkasan Hasil Penelitian.....	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka bergikir Kualitas Pelayanan Poli Umum Puskesmas Krian Kabupaten Sidoarjo	36
3.1 Komponen Analisis Data Model Interaktif.....	50
4.1 Gedung Puskesmas Krian	55
4.2 Struktur Organisasi Puskesmas Krian	64
4.3 Prosedur Pelayanan Poli Umum Puskesmas krian	69
4.4 Penampilan Petugas Poli Umum dalam memberikan pelayanan	77
4.5 Kondisi Ruang Tunggu Pelayanan Poli Umum dan Taman Puskesmas Krian.....	80
4.6 Fasilitas Penunjang Pelayanan Poli Umum	82
4.7 Pelayanan Petugas Poli Umum Kepada Pasien	86
4.8 Penggunaan Alat Bantu Komputer	88
4.9 Ruang Tunggu Poli Umum dan CCTV	102

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian

Lampiran 2 Surat Selesai Penelitian

Lampiran 3 Dokumentasi wawancara Penulis

ABSTRAKSI

JEFTA VENANTA, KUALITAS PELAYANAN POLI UMUM PUSKESMAS KRIAN KABUPATEN SIDOARJO.

Pada era pemerintahan dewasa ini istilah *good governance* muncul sebagai suatu cara pandang baru terhadap pemerintahan. paradigma penyelenggaraan pemerintahan yang bermula dari “rule government” bergeser menjadi “good governance”, dari sentralistis ke desentralistis. Pemberi pelayanan publik dituntut untuk bisa memberikan pelayanan yang berkualitas terlebih pada pelayanan kebutuhan dasar, salah satunya yaitu pelayanan kesehatan. Puskesmas Krian merupakan salah satu penyedia pelayanan kesehatan. Puskesmas Krian telah menjadi Puskesmas terbesar di Sidoarjo yang mampu menjadi BLUD di Kabupaten Sidoarjo pada tahun dan memiliki berbagai prestasi dalam bidang pelayanannya. Dimana dalam Puskesmas Krian Poli Umum memiliki jumlah kunjungan harian tertinggi.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas pelayanan Poli Umum Puskesmas Krian Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif. Kemudian, teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan Poli Umum Puskesmas Krian dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada para pengguna layanannya, dilihat dari kelima dimensi Kualitas Pelayanan, yaitu 1) *Tengible*, bahwa Poli Umum Puskesmas Krian telah mampu memberikan bukti fisik pelayanan yang baik dilihat dari penampilan petugas, kondisi ruang tunggu, fasilitas dan kondisi bangunan dengan berkualitas; 2) *Realibility*, Petugas Pelayanan Poli Umum Puskesmas Krian telah memiliki kehandalan yang baik dalam menguasai alat penunjang pelayanan, peralayanan medis dan Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, sehingga dapat dikatakan sudah berkualitas; 3) petugas pelayanan Poli Umum Puskesmas Krian dirasa telah cukup tanggap dalam memenuhi kebutuhan pasien. Petugas telah secara tanggap menyambut pelayanan dari pengguna layanan, kemudian petugas juga cukup tanggap memenuhi kebutuhan sarana prasarana, Terakhir petugas juga tanggap dalam menyelesaikan permasalahan dan keluhan pasien,. Sehingga bisa dikatan sudah berkualitas; 4) Poli Umum Puskemas Krian telah cukup baik dalam memberikan jaminan pelayanan kepada pengguna layanannya, ditinjau dari jaminan Biaya, jaminan tepat waktu pelayanan dan jaminan kemandan kepada para pengguna layanan di Puskesmas Krian; 5) Petugas telah melayani pengguna layanan dengan sikap ramah dan sopan sehingga pengguna layanan merasa dihargai. Kemudian petugas layanan juga tidak diskriminatif dalam melayani para pengguna layanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Poli Umum Puskesmas Krian

ABSTRACT

JEFTA VENANTA, QUALITY OF SERVICES IN GENERAL POLYCLINIC KRIAN PUBLIC HEALTH CENTER

In the current era of government, the term good governance appears as a new way of looking at government. The government paradigm that started from "rule government" shifted to "good governance", from centralized to decentralized. Public service providers to be able to provide quality services for basic needs services, one of which is health services. Krian Health Center is one of the providers of health services. Krian Health Center has become the largest Public Health Center in Sidoarjo which was able to become a regional public service agency in Sidoarjo Regency in and has various achievements in the field of service. Where in the Public Health Center Krian Polyclinic has the highest number of daily visits.

This study aims to describe and analyze the service quality of the Krian Public Health Center, Sidoarjo Regency. This research is a descriptive study using qualitative methods. Then, data collection techniques in the form of observation, interviews, documentation, and triangulation.

The results of this study indicate that the service quality of the Krian Public Health Center can provide good service quality to its service users, seen from the five dimensions of Service Quality, namely 1) Tangible, that the Krian Public Health Center Poly has been able to provide evidence of good service seen from the appearance of the officers. , the condition of the waiting room, facilities and quality building conditions; 2) Realibility, Public Poly Service Officers at Krian Public Health Center have good reliability in mastering supporting equipment, medical equipment and officers in providing services, so that they are of high quality; 3) the service of the Krian Public Health Center is deemed to have been quite responsive in meeting the needs of patients. Officers responsively welcome services from service users, then officers are also quite responsive to meet the needs of infrastructure facilities, Finally officers are also responsive in solving patient problems and complaints. So that it can be said that it is of high quality; 4) The Krian Public Health Center is quite good in providing service guarantees to its service users, in terms of guarantees, guarantees on time of service and security guarantees for service users at Krian Health Centers; 5) The service has served service users with a friendly and polite attitude so that service users feel valued. Then service officers are also not discriminatory in serving service users.

Keywords: Service Quality, Krian Public Health Center Polyclinic