

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PUSAT
KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS) KEPUTIH
KECAMATAN SUKOLILO KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh:

DELTA DIVA DINANTY
NPM. 20041010206

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PUSAT KESEHATAN
MASYARAKAT (PUSKESMAS) KEPUTIH KECAMATAN SUKOLILO
KOTA SURABAYA**


Disusun Oleh :

Delta Diva Dinanty
NPM. 20041010206


Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

PEMBIMBING


Indira Arundinasari, S.AP., M.AP
NPT. 21219930521320

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


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PUSAT KESEHATAN
MASYARAKAT (PUSKESMAS) KEPUTIH KECAMATAN SUKOLILO
KOTA SURABAYA

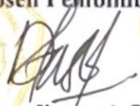
Disusun Oleh :

Delta Diva Dinanty
NPM. 20041010206

Telah diujikebenaran oleh tim penguji dan diterbitkan pada Jurnal Paradigma :
Journal of Sociology Research and Education (Terakreditasi Sinta 4) Volume 6
Nomor 1 Tahun 2025

Menyetujui,

Dosen Pembimbing


Indira Arundinasari, S.AP, M.AP
NPT. 21219930521320

TIM PENGUJI


1. Ketua


Dra. Susi Hardjati, M.AP
NIP. 196902101993032001

2. Sekretaris


Indira Arundinasari, S.AP, M.AP
NPT. 21219930521320

3. Anggota


Rosydatuzzahro Anisykurillah, S.AP, M.AP
NIP. 199303162022032008

Mengetahui,

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


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PUSAT KESEHATAN
MASYARAKAT (PUSKESMAS) KEPUTIH KECAMATAN SUKOLILO
KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh :

Delta Diva Dinanty
NPM. 20041010206

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 11 Desember 2024

Dosen Penguji 1

Dosen Penguji 2

Dosen Penguji 3

Dra. Susi Hardjati, M.AP
NIP. 196902101993032001

Indira Arundinasari, S.AP, M.AP
NPT. 21219930521320

Rosyidatuzzahro A, S.AP, M.AP
NIP. 199303162022032008

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Delta Diva Dinanty
NPM : 20041010206
Program Studi/Fakultas : Administrasi Publik/FISIP
Judul Skripsi : **Kualitas Pelayanan Publik Di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Keputih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya**

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil pribadi saya dengan dibuktikan cek plagiasi dengan ketentuan 20 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 kemudian hari terbukti bahwa skripsi saya ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarism dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 11 Desember 2024
Yang Membuat Pernyataan



Delta Diva Dinanty
NPM. 20041010206

KATA PENGANTAR

Dengan bersyukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS KEPUTIH KECAMATAN SUKOLILO KOTA SURABAYA”. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan memenuhi persyaratan kelulusan dalam program studi Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dengan tersusunnya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih atas bimbingan dan arahan dari Ibu Indira Arundinasari, S.AP., M.AP selaku dosen pembimbing dengan segala upaya dan perhatian yang diberikan dalam membimbing penulis sungguh sangat dihargai. Selain itu, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini, sehingga semuanya dapat berjalan dengan lancar. Terima kasih khususnya kepada:

1. Bapak Prof Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran Jawa Timur;
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M. AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Segenap dosen di Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan dan wawasan secara teoritis dan praktis selama proses perkuliahan;

5. Drg. Siti Rozaemah M.kes selaku Kepala Utama Puskesmas Keputih;
6. Yanti Herdini, S.AP selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha Puskesmas Keputih
7. Kedua orang tua, serta keluarga yang selalu mengiringi penulis dengan doa, nasihat, dukungan, serta memberikan motivasi semangat dan kepercayaan kepada penulis;
8. Farrah Ayu Rashida, Risda Wulan, Taysa Adila, Mayga Putri, Ayuk Oktavianingrum yang menemani penulis selama di bangku perkuliahan dan saling memberi dukungan;
9. Teman-teman Program Studi Administrasi Publik Angkatan 2020 yang sama-sama berjuang menuju kelulusan.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menambah wawasan bagi pembacanya. Penulis berharap segala kritik dan saran demi membantu penulis untuk memperbaiki dan menyempurnakan penulisan ke depannya.

Surabaya , 9 Desember 2024

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REVISI	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	18
1.3. Tujuan Penelitian	18
1.4. Manfaat Penelitian	18
1.4.1. Manfaat Teoritis	18
1.4.2. Manfaat Praktis	19

BAB II KAJIAN PUSTAKA	20
2.1. Penelitian Terdahulu	20
2.2. Pelayanan Publik.....	24
2.3. Kualitas Pelayanan.....	27
2.4. Puskesmas	35
2.5. Kerangka Berfikir	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
3.1. Jenis penelitian.....	39
3.2. Definisi Konseptual.....	39
3.3. Lokasi Penelitian.....	41
3.4. Fokus dan Sub Fokus Penelitian	41
3.5. Sumber Data.....	43
3.6. Teknik Penentuan Informan	44
3.7. Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.8. Teknik Analisis Data.....	46
3.9. Keabsahan Data.....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	54
4.1.1. Gambaran Umum Puskesmas Keputih	54
4.1.2. Struktur Organisasi dan Tugas Pokok dan Fungsi Puskesmas	57

4.1.3. Motto, Visi dan Misi Puskesmas Keputih	60
4.1.4. Komposisi Pegawai dan Pelayanan Puskesmas Keputih.....	60
4.2. Hasil Penelitian	63
4.2.1 <i>Tangibles</i>	63
4.2.2. <i>Reliability</i>	77
4.2.3. <i>Responsiveness</i>	91
4.2.4. <i>Assurance</i>	102
4.2.5. <i>Empathy</i>	111
4.3. Pembahasan.....	121
4.3.1. <i>Tangibles</i>	121
4.3.2. <i>Reliability</i>	124
4.3.3. <i>Responsiveness</i>	127
4.3.4. <i>Assurance</i>	130
4.3.5. <i>Emphaty</i>	132
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	137
5.1 Kesimpulan	137
5.2 Saran	138
DAFTAR PUSTAKA	140
LAMPIRAN.....	142

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 <i>E-Government</i> Kota Surabaya.....	8
Gambar 3. 1 Komponen Analisis Data Miles and Huberman.....	47
Gambar 4. 1 Foto tampak depan Puskesmas Keputih.....	57
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi dari Puskesmas Keputih	59
Gambar 4. 3 Fasilitas Tempat Duduk Ruang Tunggu Puskesmas	64
Gambar 4. 4 Fasilitas Ruang Laktasi	66
Gambar 4. 5 Fasilitas Tempat Edukasi Membaca.....	67
Gambar 4. 6 Fasilitas Toilet Di Puskesmas Keputih.....	69
Gambar 4. 7 Fasilitas Ruang Rawat Inap Umum & Bersalin	70
Gambar 4. 8 Penampilan Petugas Puskesmas Keputih	74
Gambar 4. 9 Alur Pengaduan Pelanggan	87
Gambar 4. 10 Fasilitas Penunjang Layanan Informasi Antrian	100
Gambar 4. 11 Pasien di Poli Umum sedang konsultasi dengan Dokter.....	103
Gambar 4. 12 Petugas membantu pendaftaran.....	117

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rangkuman Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas - Puskesmas Kota Surabaya	12
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu dan Sekarang	23
Tabel 3.1 Fokus, Sub fokus dan Aspek Penelitian.....	42
Tabel 4. 1 Komposisi pegawai Puskesmas Keputih berdasarkan status kepegawaian.....	61
Tabel 4. 2 Komposisi Pegawai Puskesmas Keputih berdasarkan Jenis Kelamin ..	61
Tabel 4. 3 Daftar Pelayanan Puskemas Keputih	62

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Rekomendasi Penelitian.....	142
Lampiran 2. Pedoman Wawancara Pegawai/Kepala Puskesmas.....	143
Lampiran 3. Dokumentasi saat Observasi Lapangan.....	146
Lampiran 4. Surat Selesai Penelitian.....	147
Lampiran 5. Lembar Persetujuan Publikasi Ilmiah.....	148

ABSTRAK

Pemerintah Kota Surabaya melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan kesehatan. Terdapat hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Puskesmas dari tahun 2020 hingga 2023 mengalami fluktuasi, namun cenderung naik, Namun ada beberapa temuan yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Keputih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. Maka Rumusan Masalahnya “Bagaimakan Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Keputih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya?”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan mengetahui Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Keputih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Fokus dalam penelitian adalah 1. Berwujud /Tampak /Terjamah (Tangibles); 2. Keterandalan/Kehandalan (Realibility); 3. Keresponsifan/Tanggap (Responsiviness); 4. Keyakinan/Jaminan (Assurance); dan 5. Empati (Empathy). Penelitian ini menggunakan informan penelitian yang terdiri dari pejabat fungsional yang bertugas memberikan pelayanan di Puskesmas Keputih Kecamatan Sukolilo; staf administrasi Puskesmas Keputih Kecamatan Sukolilo; dan masyarakat pengguna pelayanan kesehatan di Puskesmas Keputih Kecamatan Sukolilo sebagai sumber data primer. Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah analisis data deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Keputih Kecamatan Sukolilo dilihat dari dimensi Berwujud/Tampak/Terjamah (Tangibles); 2. Keterandalan/Kehandalan (Realibility) Keresponsifan/Tanggap (Responsiviness); 4. Keyakinan/Jaminan (Assurance) telah sejalan dengan harapan masyarakat, namun ternyata pada dimensi Empati (Emphaty) belum memenuhi harapan masyarakat sehingga masih perlu dibenahi.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Puskesmas Keputih

ABSTRACT

The Surabaya City Government conducted a Community Satisfaction Survey among health service users. There are results from the Community Satisfaction Index (IKM) of Community Health Centers from 2020 to 2023 which have fluctuated, but tend to increase. However, there are several findings related to the implementation of health services at the Keputih Health Center, Sukolilo District, Surabaya City. So the problem formulation is "What is the quality of public services at the Keputih Health Center, Sukolilo District, Surabaya City?". The aim of this research is to describe and determine the quality of public services at the Keputih Health Center, Sukolilo District, Surabaya City.

This research is a qualitative descriptive research with data collection techniques in the form of observation, interviews and documentation. The focus of the research is 1. Tangible / Visible / Touchable (Tangibles); 2. Reliability/Reliability (Realibility); 3. Responsiveness/Responsiveness (Responsiviness); 4. Confidence/Guarantee (Assurance); and 5. Empathy (Empathy). This research used research informants consisting of functional officials tasked with providing services at the Keputih Community Health Center, Sukolilo District; administrative staff at the Keputih Community Health Center, Sukolilo District; and community users of health services at the Keputih Community Health Center, Sukolilo District as primary data sources. The data analysis technique used by researchers is descriptive data analysis.

The results of the research show that: (1) The quality of health services at the Keputih Community Health Center, Sukolilo District is seen from the Tangible/Visible/Touchable dimensions (Tangibles); 2. Reliability/Reliability (Realibility) Responsiveness/Responsiveness (Responsiviness); 4. Confidence/Guarantee (Assurance) has been in line with community expectations, but it turns out that the Empathy dimension has not met community expectations so it still needs to be improved.

Keywords: *Public Services, Service Quality, Keputih Health Center*