

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN RAWAT JALAN DI
PUSKESMAS KECAMATAN TURI KABUPATEN LAMONGAN**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



OLEH :

SANINDITA QOLBIYAH HARIROH
NPM. 21041010175

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR**

FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

SURABAYA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN RAWAT JALAN
DI PUSKESMAS KECAMATAN TURI KABUPATEN LAMONGAN**

Disusun Oleh:

Sanindita Oolbivah Hariroh
NPM. 21041010175

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui,
Pembimbing


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

Mengetahui,

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


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN RAWAT JALAN
DI PUSKESMAS KECAMATAN TURI KABUPATEN LAMONGAN**

Oleh :

SANINDITA QOLBIYAH HARIROH

NPM. 21041010175

Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Adminitrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur Pada tanggal 17
Juli 2025

Pembimbing

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

Tim Penguji,

1. Ketua

Binti Azizatun Nafi'ah, S.IAN., M.PA
NIP. 199207262022032008

2. Sekretaris

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

3. Anggota

Singgih Manggalou, S.IP., M.IP
NPT. 21119920401314

Mengetahui,

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

Dr. Gatur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

Judul Penelitian : **Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan
di Puskesmas Kecamatan Turi Kabupaten
Lamongan**

Nama : **Sanindita Qolbiyah Hariroh**

NPM : **21041010175**

Program Studi : **Administrasi Publik**

Fakultas : **Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik**

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 21 Juli 2025

Menyetujui,

Dosen Penguji 1

Dosen Penguji 2

Dosen Penguji 3

Binti Azizaton Nafi'ah, S.IAN., M.PA
NIP. 199207262022032008

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

Singgih Manggalou, S.IP, M.IP
NPT. 21119920401314

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sanindita Qolbiyah Hariroh
NPM : 21041010175
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 10 Juli 2025
Yang membuat pernyataan



Sanindita Qolbiyah Hariroh

NPM. 21041010175

*pilih salah satu (lingkari)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS KECAMATAN TURI KABUPATEN LAMONGAN”** penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Dengan tersusunnya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Tukiman, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing dengan segala kesabaran, perhatian, motivasi, serta telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak berikut ini atas bantuannya dalam penulisan skripsi ini:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.

4. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan segudang ilmu pengetahuan dan wawasan akademik selama perkuliahan.
5. Orang tua dan keluarga penulis yang selalu mengiringi penulis dengan doa, nasehat, dukungan serta memberikan motivasi semangat dan kepercayaan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan ini.
6. Sahabat dan teman-teman seperjuangan penulis Anggie, Bella, Nadira, Sindi, teman Bina Desa, teman Magang, serta Latipo gengs yang selalu membantu memberikan suport dalam pengerjaan skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan program studi Administrasi Publik angkatan 2021 yang bersama sama berjuang menuju kelulusan.

Akhirnya penulis berharap agar ini dapat memberikan kemanfaatan bagi banyak pihak.

Surabaya, Juli 2025

Penulis

ABSTRAK

Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Puskesmas Kecamatan Turi Kabupaten Lamongan

Sanindita Qolbiyan Hariroh
21041010175

Pelayanan kesehatan merupakan hak fundamental setiap individu yang dijamin dalam UUD 1945 dan menjadi tanggung jawab pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan primer memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, terjangkau, dan merata kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Turi Kabupaten Lamongan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan model SERVQUAL, yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Turi dengan rata-rata kunjungan 3.159 orang dalam 6 bulan terakhir tahun 2023. Menggunakan rumus Slovin dengan taraf kesalahan 10%, diperoleh sampel sebanyak 100 responden yang dipilih melalui teknik random sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert empat poin yang telah diuji validitas dan reliabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik responden didominasi oleh perempuan (54%) dan kelompok usia 21-30 tahun (70%). Seluruh dimensi kualitas pelayanan berada dalam kategori berkualitas dengan persentase persetujuan: *Tangibles* (75%), *Reliability* (75%), *Responsiveness* (75%), *Assurance* (77%), dan *Empathy* (78%). Secara keseluruhan, 73% responden menilai kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan berkualitas, 24% menilai sangat berkualitas, dan hanya 3% yang menilai kurang berkualitas. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Turi telah mencapai standar berkualitas sesuai ekspektasi pasien, meskipun masih terdapat aspek yang memerlukan perbaikan khususnya terkait teknologi, peralatan, dan simplifikasi alur pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Kesehatan, Pelayanan Rawat Jalan, Servqual.

ABSTRACT

The Quality of Outpatient Health Services at the Turi Subdistrict Health Center in Lamongan Regency

Sanindita Qolbiyan Hariroh

21041010175

Healthcare is a fundamental right of every individual guaranteed by the 1945 Constitution and is the responsibility of the government to ensure the well-being of the community. Community health centers, as primary healthcare facilities, play a strategic role in providing quality, affordable, and equitable healthcare services to the community. This study aims to analyze and describe the quality of outpatient health services at the Turi Subdistrict Health Center in Lamongan Regency based on the five dimensions of service quality in the SERVQUAL model, namely Tangibles (physical evidence), Reliability (Reliability), Responsiveness (Responsiveness), Assurance (Assurance), and Empathy (Empathy). This study uses a quantitative approach with a descriptive design. The study population consists of all outpatient patients at the Turi Subdistrict Health Center, with an average of 3,159 visits in the last six months of 2023. Using the Slovin formula with a 10% error rate, a sample of 100 respondents was selected through random sampling. The research instrument was a questionnaire with a four-point Likert scale that had been tested for validity and Reliability. The results showed that the characteristics of the respondents were dominated by women (54%) and the 21-30 age group (70%). All dimensions of service quality were categorized as high quality, with approval percentages as follows: Tangibles (75%), Reliability (75%), Responsiveness (75%), Assurance (77%), and Empathy (78%). Overall, 73% of respondents rated the quality of outpatient health services as good, 24% rated it as very good, and only 3% rated it as poor. This study concluded that the quality of outpatient health services at the Turi District Health Center has reached the quality standards expected by patients, although there are still aspects that need improvement, particularly related to technology, equipment, and simplification of service procedures.

Keywords: *Service Quality, Healthcare Services, Outpatient Services, Servqual.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR REVISI	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	16
1.3 Tujuan Penelitian	16
1.4 Manfaat Penelitian	17
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	19
2.1 Penelitian Terdahulu	19
2.2 Landasan Teori.....	24
2.2.1 Pelayanan Publik.....	24
2.2.2 Pelayanan Kesehatan.....	25
2.2.2.1 Tujuan Pelayanan Kesehatan	27
2.2.2.2 Asas Pelayanan Kesehatan.....	27
2.2.2.3 Karakteristik pelayanan kesehatan.....	28
2.2.2.4 Syarat pokok Pelayanan kesehatan	30
2.2.3 Kualitas Pelayanan.....	31
2.2.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	33
2.2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	34
2.2.4 Puskesmas	35
2.3 Hipotesis	36
2.4 Kerangka Berpikir.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Jenis Penelitian.....	37

3.2	Lokasi Penelitian.....	38
3.3	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	38
3.4	Populasi dan Sampel.....	41
3.4.1	Populasi.....	41
3.4.2	Sampel.....	42
3.5	Teknik Penarikan Sampel	43
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.6.1	Sumber Data.....	43
3.7	Pengumpulan Data	44
3.7.1	Kuesioner / angket	44
3.8	Uji Validitas dan Uji Reabilitas	44
3.8.1	Uji Validitas	44
3.8.2	Uji Reabilitas	46
3.9	Teknik Analisis Data.....	49
BAB IV		50
HASIL DAN PEMBAHASAN		50
4.1	Gambaran Umum Puskesmas Kecamatan Turi Kabupaten Lamongan ..	50
4.2	Hasil Penelitian.	63
4.3	Pembahasan.....	79
BAB V		90
KESIMPULAN DAN SARAN		90
5.1	Kesimpulan	90
5.2	Saran	92
DAFTAR PUSTAKA.....		94
DAFTAR LAMPIRAN.....		96

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah pasien rawat jalan jenis pelayanan pemeriksaan umum pada Puskesmas Turi Kabupaten Lamongan	13
Tabel 1. 2 Jumlah pasien rawat jalan pada Puskesmas Kabupaten Lamongan.....	14
Tabel 3. 1 Instrumen Pengukuran Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Puskesmas Kecamatan Turi Kabupaten Lamongan	39
Tabel 3. 2 Skala pengukuran Data	41
Tabel 3. 3 Uji Validitas	46
Tabel 3. 4 Uji Reabilitas.....	48
Tabel 4. 1 Deskripsi Pegawai Berdasarkan Profesi	53
Tabel 4. 2 Deskripsi Pegawai Berdasarkan Status Kepegawaian	54
Tabel 4. 3 Deskripsi Pegawai Berdasarkan Pendidikan terakhir	55
Tabel 4. 4 Deskripsi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4. 5 Deskripsi Keadaan Sarana Prasarana Kesehatan	56
Tabel 4. 6 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	64
Tabel 4. 7 Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin	64
Tabel 4. 8 Deskripsi jumlah Responden Berdasarkan Skor Komponen Dimensi Tangibles	65
Tabel 4. 9 Kategori Sub Dimensi Tangibless.....	67
Tabel 4. 10 Deskripsi Jumlah Responden Berdasarkan Skor Komponen Dimensi Reliability	68
Tabel 4. 11 Kategori Sub Dimensi Reliability	70
Tabel 4. 12 Deskripsi Jumlah Responden Berdasarkan Skor Komponen Dimensi Responsiveness	71
Tabel 4. 13 Kategori Sub Dimensi Responsiveness.....	73
Tabel 4. 14 Deskripsi Jumlah Responden Berdasarkan Skor Komponen Dimensi Assurance	74
Tabel 4. 15 Kategori Sub Dimensi Assurane	76
Tabel 4. 16 Deskripsi Jumlah Responden Berdasarkan Skor Komponen Dimensi Empathy	77
Tabel 4. 17 Kategori Sub Dimensi Empathy	79
Tabel 4. 18 Deskripsi Distriusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Puskesmas Kecamatan Turi Kabupaten Lamongan	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	36
Gambar 4. 1 Puskesmas Kecamatan Turi Kabupaten lamongan	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	96
Lampiran 2 Surat ijin penelitian.....	100
Lampiran 3 Jawaban Responden.....	101
Lampiran 4. Uji SPSS	104