



**Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Genuk  
(Studi Kasus Pelayanan Poli Umum)**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana  
(S1) Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

**Penyusun**

**Nama : Julia Rizky**

**NIM : 14030117120010**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**SEMARANG**

**2021**

**HALAMAN PERNYATAAN**  
**KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)**

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

1. Nama : Julia Rizky
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14030117120010
3. Tempa / Tanggal Lahir : Semarang / 26 Juli 1999
4. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
5. Jurusan : Administrasi Publik
6. Alamat : Jl. Sendang Indah Timur RT 07/02 Kel. Muktiharjo Lor, Kec. Genuk Semarang.

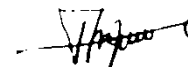
Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang saya tulis berjudul:

**“Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Genuk (Studi Kasus Pelayanan Poli Umum)”**

Adalah benar-benar Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 1 November 2021  
Pembuat Pernyataan



Julia Rizky

## HALAMAN PENGESAHAN

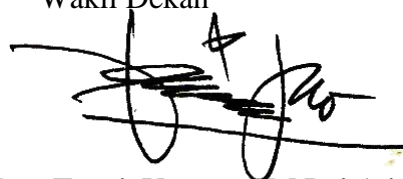
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas  
Genuk Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Poli  
Umum)  
Nama Penyusun : Julia Rizky  
Nomor Induk Mahasiswa : 14030117120010  
Program Studi : Administrasi Publik

**Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan  
Strata I.**

Semarang, 1 November 2021

Dekan

Wakil Dekan



Dr. Hardi Warsono, MTP  
NIP. 19640827.199001.1.001


Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin  
NIP. 1960822.199403.1.003

### Dosen Pembimbing :

1. Dra. Hesti Lestari, MS


  
(.....)

2. Dra. Dewi Rostyaningsih, M.Si

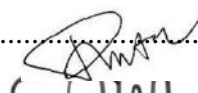
  
(.....)

### Dosen Penguji Skripsi :

1. Dra. Hesti Lestari, MS

  
(.....)

2. Dra. Dewi Rostyaningsih, M.Si

  
(.....)

3. Amni Zarkasyi Rahman, S.A.P, M.Si.

  
(.....)

**MOTTO**

***“Cukuplah Allah menjadi Penolong kami dan Allah adalah sebaik-baik Pelindung”***

**(QS. Ali Imran:173)**

***“God is good in every season”***

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan segenap rasa cinta, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Segala Puji bagi Allah SWT Tuhan Pencipta alam semesta beserta isinya, yang selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini serta sholawat salam kepada junjungan kita, Nabi besar Muhammad SAW.
2. Kepada kedua orang tua tercinta, Alm Bapak dan Ibu yang senantiasa merawat, memberikan kasih dan sayang, selalu memberikan doa, semangat dan membimbing, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar. Terima kasih atas pengorbanannya selama ini.
3. Kedua Budhe saya yang memberikan kasih sayang, memberi dukungan yang tiada habisnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Kepada kakak-kakak saya, yang sudah memberikan semangat, dukungan dan doa selama proses pengerjaan skripsi.
5. Kepada teman-teman SMA saya, Saskia, Naufal, Galang, Ega yang selalu ada, selalu memberikan semangat dan bantuan serta menemani dalam proses pengerjaan skripsi.
6. Kepada teman semasa kuliah, Erina, Maria, Renita dan Kiki yang selalu memberikan dukungan selama perkuliahan dan menjadi tempat berkeluh kesah serta memotivasi satu sama lain, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
7. Kepada teman seperbimbingan, Annas Dwi yang selalu memberikan bantuan, memberi dukungan dan berbagi semangat selama pengerjaan skripsi.

8. Kepada Keluarga UKM TATRA FISIP yang membantu mengembangkan bakat dan menambah pengalaman berorganisasi dengan baik selama perkuliahan.
9. Ekky Indra Gunawan yang selalu memberikan bantuan, dukungan, doa, semangat dan selalu menemani penulis selama proses pengerjaan skripsi.

Judul : Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Genuk Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Poli Umum)

Nama : Julia Rizky

NIM : 14030117120010

---

### ABSTRAK

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu pelayanan publik yang perlu ditingkatkan. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya keluhan yang disampaikan oleh pengunjung Puskesmas Genuk atas pelayanan yang diberikan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk Mengetahui bagaimana Kualitas pelayanan kesehatan di poli umum Puskesmas Genuk dan mengidentifikasi apa yang menjadi faktor penghambat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan purposive sampling yang berjumlah 14 orang meliputi pasien, petugas loket, Kasubag Tata Usaha, dokter umum, dan perawat umum. Kualitas pelayanan pada penelitian ini diukur dengan menggunakan lima dimensi dari teori Zeithaml yaitu, *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati). Tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh faktor pendukung/penghambat yang dikemukakan oleh Moenir. Pada penelitian ini menghasilkan temuan tiga dimensi (*tangible, responsiveness*) belum berjalan dengan baik, dua dimensi (*reliability* dan *assurance*) berjalan cukup baik, dan satu dimensi (*emphaty*) sudah berjalan dengan baik. Dari enam faktor yang disampaikan oleh Moenir, terdapat tiga faktor yang menghambat kualitas pelayanan, yaitu faktor kesadaran, faktor sitem, prosedur dan aturan, serta faktor sarana pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pelayanan Poli Umum, Puskesmas Genuk.

Title : *Quality of Health Services at Genuk Health Center Semarang City (Case Study of General Poly Services)*

Name : Julia Rizky

NIM : 14030117120010

---

### **ABSTRACT**

*Health services are one of the public services that need to be improved. This research was motivated by the number of complaints submitted by visitors to the Genuk Health Center for the services provided. The purpose of this study was to determine how the quality of health services in the general poly Puskesmas Genuk and identify what are the inhibiting factors. The method used in this study is a qualitative descriptive method. Sources of data in this study obtained from interviews, observations, and documentation. The selection of informants was carried out using purposive sampling, totaling 14 people including patients, counter officers, Head of Sub-Division of Administration, general practitioners, and general nurses. Service quality in this study was measured using five dimensions from Zeithaml's theory namely, tangible (physical evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), empathy (empathy). The level of service quality is also influenced by the supporting/inhibiting factors proposed by Moenir. In this study, the findings of three dimensions (tangible, responsiveness) have not worked well, two dimensions (reliability and assurance) have worked quite well, and one dimension (emphaty) has been running well. Of the six factors presented by Moenir, there are three factors that hinder service quality, namely awareness factors, system factors, procedures and rules, and service facilities factors.*

*Keywords : Service Quality, General Poly Service, Puskesmas Genuk.*



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan kasihNya sehingga penulis dapat menyusun skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Gneuk Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Poli Umum)” dengan baik.

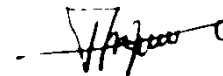
Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Strata 1 Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Pada proses penelitian dan penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan dukungan, bantuan dan motivasi dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Yos Johan Utama, S. H., M. Hum, selaku Rektor Universitas Diponegoro Semarang.
2. Bapak Dr. Hardi Warsono, MTP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Ibu Dra. Tri Yuningsih, M.Si selaku Ketua Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
4. Ibu Dra. Maesaroh, M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
5. Ibu Dra. Hesti Lestari, MS selaku dosen pembimbing 1 skripsi. Terima kasih Bu Hesti atas bimbingan dan arahan serta masukan yang bermanfaat dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Ibu Dra. Dewi Rostyaningsih, M.Si selaku dosen pembimbing 2 skripsi. Terima kasih Bu Dewi atas bimbingan dan arahan serta masukan yang bermanfaat dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Amni Zarkasyi Rahman, S.A.P, M.Si selaku dosen wali yang telah memberikan bimbingan dan arahnya selama penulis menjadi mahasiswa Administrasi Publik.
8. Seluruh staff pengajar di Departemen Administrasi Publik.
9. Bapak Kaharrudin, S.K.M selaku Kepala Kasubag Tata Usaha Puskesmas Genuk Kota Semarang, yang sudah mengijinkan penulis melakukan penelitian di Puskesmas Genuk.
10. Seluruh petugas di Puskesmas Genuk (Petugas Loker, dokter umum dan perawat umum) yang telah membantu proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan yang mungkin ditemukan dalam skripsi ini, sehingga penulis memohon maaf dan menerima segala kritik dan saran yang membangun. Penulis berharap skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak lain yang membutuhkan.

Semarang, 1 November 2021



JULIA RIZKY

NIM 14030117120010

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>17</b>
1.1. Latar Belakang .....	17
1.2. Perumusan Masalah.....	26
1.3. Tujuan Penelitian.....	26
1.4. Manfaat Penelitian.....	27
1.5. Kajian Teori.....	28
1.5.1. Penelitian Terdahulu .....	28
1.5.2. Administrasi Publik .....	30
1.5.3. Manajemen Publik .....	37
1.5.4. Pelayanan Publik.....	40
1.5.5. Pelayanan Kesehatan .....	42
1.5.6. Kualitas Pelayanan.....	43
1.5.7. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	47
1.5.8. Kerangka Pemikiran.....	49
1.6. Fenomena Penelitian .....	50
1.7. Metode Penelitian.....	52
1.7.1. Desain Penelitian .....	52

1.7.2. Situs Penelitian.....	53
1.7.3. Subjek Penelitian .....	53
1.7.4. Jenis Data .....	55
1.7.5. Sumber Data.....	55
1.7.6. Teknik Pengumpulan Data.....	55
1.7.7. Analisis dan Interpretasi Data.....	56
1.7.8. Kualitas Data.....	57
<b>BAB II GAMBARAN UMUM .....</b>	<b>59</b>
2.1. Data Umum .....	59
2.2. Visi .....	60
2.3. Misi.....	60
2.4. Motto .....	61
2.5. Tata Nilai .....	63
2.6. Jenis Pelayanan Puskesmas Genuk .....	64
2.7. Tugas Pokok dan Fungsi .....	65
2.7.1. Tugas Pokok.....	65
2.7.2. Fungsi.....	65
2.7.3. Tugas dan Fungsi Dokter Puskesmas Genuk Sebagai Tenaga Strukrural .....	66
2.7.4. Tugas dan Fungsi Petugas Kesehatan Lingkungan Puskesmas Genuk.....	66
2.7.5. Tugas dan Fungsi Petugas Gizi Puskesmas Genuk.....	67
2.8. Struktur Organisasi.....	69
2.9. Keadaan Pegawai Puskesmas Genuk .....	70
<b>BAB III PENYAJIAN DATA DAN HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>71</b>
3.1. Identitas Informan Penelitian .....	71
3.2. Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Umum di Puskesmas Genuk Kota Semarang .....	72
3.2.1. <i>Tangible</i> (Kenampakan Fisik).....	74
3.2.2. <i>Reliability</i> (Kehandalan) .....	76
3.2.3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	79

3.2.4. <i>Assurance</i> (Jaminan) .....	80
3.2.5. <i>Emphaty</i> (Empati) .....	83
3.3. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan .....	85
3.3.1. Faktor Kesadaran .....	85
3.3.2. Faktor Sistem, Prosedur, dan Aturan .....	87
3.3.3. Faktor Pengorganisasian .....	88
3.3.4. Faktor Pendapatan.....	89
3.3.5. Faktor Kemampuan.....	90
3.3.6. Faktor Sarana Pelayanan.....	91
<b>BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>93</b>
4.1. Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Genuk Kota Semarang (Studi Kasus Poli Umum ).....	93
4.1.1. <i>Tangible</i> (Kenampakan Fisik).....	93
4.1.2. <i>Reliability</i> (Kehandalan) .....	97
4.1.3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	99
4.1.4. <i>Assurance</i> (Jaminan).....	100
4.1.5. <i>Emphaty</i> (Empati) .....	102
4.2. Faktor yang Menghambat Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Genuk Kota Semarang .....	104
4.2.1. Faktor Kesadaran .....	104
4.2.2. Faktor Sistem Prosedur dan Aturan .....	106
4.2.3. Faktor Sarana Pelayanan.....	108
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>111</b>
5.1. Kesimpulan.....	111
5.1.1. Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Umum Puskesmas Genuk Kota Semarang.....	111
5.1.2. Faktor Penghambat .....	113
5.2. Saran.....	114
5.2.1. Faktor Kesadaran .....	114
5.2.2. Faktor Sistem, Prosedur dan Aturan .....	114
5.2.3. Faktor Sarana Pelayanan.....	114

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>115</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>118</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1. Tabel Daftar Puskesmas .....	4
Tabel 1.2. Tabel Jumlah Kunjungan Poli Puskesmas Genuk .....	7
Tabel 1.3. Tabel Penelitian Terdahulu .....	12
Tabel 2.1. Data Ketenagakerjaan Puskesmas Genuk .....	57
Tabel 4.1. Data Jumlah Pengunjung Berdasarkan Cara Bayar .....	87

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1. Gambar Manajemen .....	38
Gambar 1.2. Gambar Kerangka Pemikiran .....	49
Gambar 2.1. Gambar Struktur Organisasi .....	69