

**PERSEPSI MASYARAKAT KECAMATAN GATAK  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS  
KECAMATAN GATAK KABUPATEN  
SUKOHARJO**



**Disusun Oleh :**  
**Herlambang Cahya Gumilar**  
**D0112040**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Sosial Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**

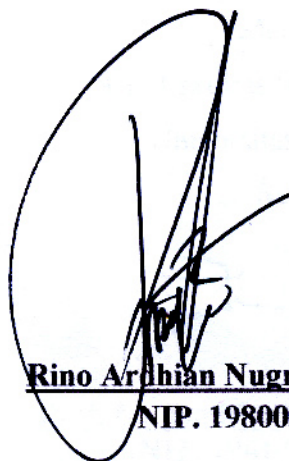
**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA**

**2019**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Panitia Penguji  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Sebelas Maret Surakarta

**Pembimbing**



**Rino Ardhian Nugroho, S.Sos, M.T.I.Ph.D**  
**NIP. 198005032005011003**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Telah diuji dan disahkan oleh Panitia Penguji  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Sebelas Maret Surakarta


Pada Hari :

Tanggal :

Panitia Penguji :

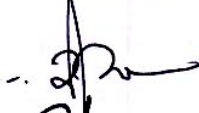
1. Drs. Priyanto Susiloadi, M.Si.

NIP. 196010091986011001

(  )  
Ketua Penguji

2. Dr. Rina Herlina Haryanti, S.Sos, M.Si

NIP. 197911202006042001

(  )  
Sekretaris Penguji

3. Rino Ardhian Nugroho, S.Sos.M.T.I.Ph.D

NIP. 198005032005011003

(  )  
Anggota Penguji

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Sebelas Maret

Surakarta



Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si

NIP. 196108251986012001

## PERNYATAAN ORISINALITAS DAN PUBLIKASI SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi yang berjudul : *PERSEPSI MASYARAKAT KECAMATAN GATAK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS KECAMATAN GATAK KABUPATEN SUKOHARJO* adalah karya saya sendiri dan bebas dari plagiat, serta tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik, serta tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali secara tertulis digunakan sebagai acuan dalam naskah ini, dan disebutkan dalam sumber acuan serta daftar pustaka.
2. Publikasi sebagian atau keseluruhan isi pada skripsi pada jurnal atau forum ilmiah lain harus seijin dan menyertakan tim pembimbing sebagai *author* dan institusi yang bersangkutan. Apabila dalam waktu sekurang-kurangnya satu semester (enam bulan sejak pengesahan skripsi), saya tidak melakukan publikasi sebagian atau keseluruhan skripsi ini, maka Prodi Ilmu Administrasi Negara berhak mempublikasikannya pada jurnal ilmiah yang diterbitkan oleh Prodi Ilmu Administrasi Negara. Apabila saya melakukan pelanggaran dari ketentuan publikasi ini, maka saya bersedia mendapatkan sanksi akademik yang berlaku.

Surakarta, 31 Juli 2019



Herlambang Cahya Gumilar

D0112040

**MOTTO**

**MULAT SARIRA HANGRASA WANI**



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Rasa syukur yang teramat dalam kepada:

*Allah S.W.T satu-satunya Tuhan dari segala Tuhan yang patut untuk disembah*

Dengan bahagia dan rasa lega, karya sangat sederhana ini saya persembahkan untuk :

***Kedua Orang Tua***, atas semua kesabaran dan pengertiannya

***Saudaraku, Nastiti dyah***, sebagai adik yang selalu berada disamping orang tuaku, terimakasih untuk itu dik

***Teman-teman administrasi negara 2012***, atas semua kenangan yang diberikian di bangku kuliah

***Perempuan***, semoga kita disegerakan atas semua doa yang kita panjatkan bersama

***Teman***, tak terkecuali

***Almamaterku***, terimakasih.

Semoga karya ini bermanfaat, dan menjadi pemberat timbangan amal kita kelak.

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah rabbil 'alamin*, segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang tak henti-hentinya menganugerahkan rahmat dan ridho kepada penulis, hingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *PERSEPSI MASYARAKAT KECAMATAN GATAK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS KECAMATAN GATAK KABUPATEN SUKOHARJO*.

Selama menempuh pendidikan hingga tersusunnya skripsi ini penulis banyak memperoleh berbagai dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan penuh kerendahan hati penulis haturkan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Rino Ardhian Nugroho, S.Sos, M.T.I.Ph.D, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik dan dosen pembimbing skripsi yang selama ini dengan sabar memberikan arahan, bimbingan serta penjelasan yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Drs. Sudarto, M.Si., selaku Pembimbing Akademik yang selama ini telah membantu dan memberikan masukan kepada penulis dalam menempuh perkuliahan
3. Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
4. Segenap dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP UNS yang telah memberikan ilmu selama penulis menempuh studi.
5. Seluruh informan dari Masyarakat Gatak atas waktu dan kesediaannya untuk memberikan informasi yang dibutuhkan penulis dan penyusunan skripsi ini
6. Teman-teman yang telah membantu dan menemani dalam melakukan wawancara.
7. Seluruh teman yang telah mendukung dan mendoakan atas kelancaran penyusunan penelitian ini.
8. Seluruh pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu yang turut membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan karena terbatasnya kemampuan dan pengetahuan penulis. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun.

Surakarta, 31 Juli 2019

Penulis



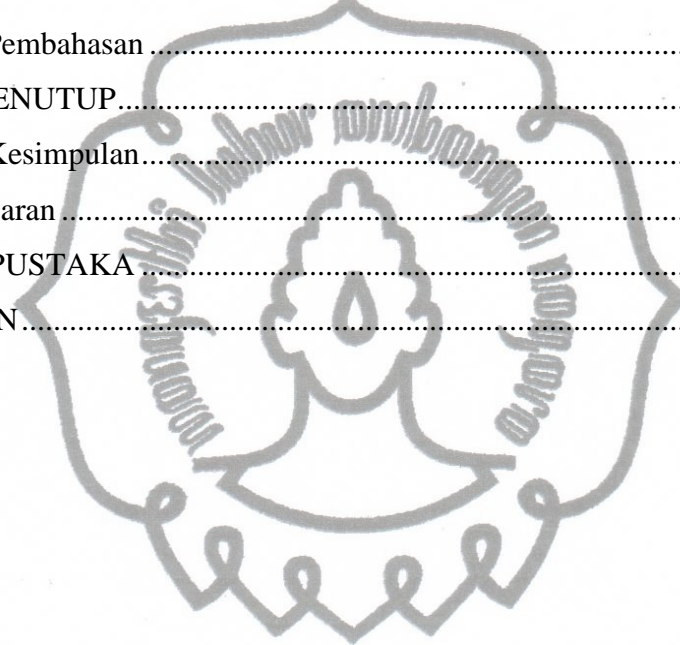
Herlambang Cahya Gumilar



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiv
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
A. Penelitian Terdahulu.....	9
B. Tinjauan Pustaka.....	16
1. Persepsi.....	16
2. Kualitas.....	19
3. Pelayanan.....	20
4. Kualitas Pelayanan.....	24
C. Kerangka Berfikir.....	25
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b> .....	<b>27</b>
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Lokasi Penelitian.....	28
C. Sumber Data.....	28
D. Teknik Pengumpulan Data.....	29

E. Validitas Data .....	32
F. Analisis Data .....	33
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
A. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	36
1. Gambaran Umum Kabupaten Sukoharjo .....	36
2. Gambaran Umum Kecamatan Gatak .....	38
3. Gambaran Umum Puskesmas Kecamatan Gatak .....	40
B. Pembahasan .....	41
<b>BAB V. PENUTUP .....</b>	<b>84</b>
A. Kesimpulan .....	84
B. Saran .....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>88</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>91</b>



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir Perseksi Masyarakat Kecamatan terhadap Kualitas Pelayanan Puskesmas Kecamatan Gatak, Kabupaten Sukoharjo.....	26
Gambar 3.1	Model Analisis Interaktif Skema Model Analisis Interaktif ...	35
Gambar 4.1	Gedung Ruang Tunggu Puskesmas Kecamatan Gatak .....	44
Gambar 4.2	Ruang Tunggu Puskesmas Gatak .....	44
Gambar 4.3	Mesin Sistem Antrian .....	47
Gambar 4.4	Tiket Antrian Puskesmas Gatak .....	47
Gambar 4.5	Peta Alur Pelayanan Pusekesmas Gatak.....	52
Gambar 4.6	Alur Pelayanan Gawat Darurat Puskesmas Gatak.....	52
Gambar 4.7	Call Center Puskesmas Gatak.....	77
Gambar 4.8	Kotak saran Puskesmas Gatak.....	78

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1	Jumlah Fasilitas Kesehatan Per Kabupaten/Kota Se Karisidenan Surakarta .....	3
Tabel 1.2	Data Jumlah Fasilitas Kesehatan di Kabupaten Sukoharjo Berdasarkan Kecamatan pada Tahun 2017 .....	4
Tabel 2.1	Penulisan Terdahulu Terkait Persepsi Masyarakat tentang Kualitas Pelayanan di sebuah Organisasi .....	13
Tabel 4.1	Banyaknya Fasilitas Kesehatan Kabupaten Sukoharjo dari tahun 2012-2017 .....	38
Tabel 4.2	Jumlah Sarana Kesehatan Dan Jumlah Penduduk Menurut Desa di Kecamatan Gatak Tahun 2017.....	39
Tabel 4.3	Jumlah Ketenagaan Puskesmas Kecamatan Gatak Tahun 2017.	40
Tabel 4.4	Matriks Persepsi Masyarakat Kecamatan Gatak Terhadap Kualitas Pelayanan Puskesmas Kecamatan Gatak Kabupaten Sukoharjo.....	80

## ABSTRAK

**Herlambang Cahya Gumelar. D0112040. Persepsi Masyarakat Kecamatan Gatak Terhadap Kualitas Pelayanan Puskesmas Kecamatan Gatak Kabupaten Sukoharjo. Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Sebelas Maret. Surakarta. 2019**

Kesehatan merupakan satu bentuk indikator kesejahteraan masyarakat. Upaya dari pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat terutama dalam hal ini adalah bidang kesehatan, pemerintah membangun unit pelayanan kesehatan masyarakat di setiap kecamatan yaitu pusat kesehatan masyarakat atau biasa disebut Puskesmas (Septiana,2016). Dalam hal ini Puskesmas Kecamatan Gatak melakukan pelayanan kesehatan bertujuan secara langsung memberikan jaminan kesehatan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Penelitian ini dilakukan untuk melihat kualitas pelayanan Puskesmas Kecamatan Gatak.

Dalam penelitian ini menggunakan aspek-aspek kualitas pelayanan teori Parasuraman ( dalam Pasolong 2006 : 135) yang meliputi (1) *Tangible* (2) *Empaty*, (3) *Reliability*, (4) *Responsive* (5) *Asurance*. Untuk melengkapi penelitian ini, Yang kemudian ditambahkan lagi dengan satu variabel pendukung dari Osborn dan Plstarik yaitu *customer complain system* ( dalam Pasolong 2006 : 140)

Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dengan informan secara purposional, observasi dan studi dokumentasi. Penelitian ini menggunakan analisis data interaktif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Kecamatan Gatak (1) *Tangible*, terdapat kelebihan fasilitas dan prasarana yang mendukung proses pelayanan, namun juga ditemui kekurangan yang menghambat proses pelayanan. (2) *reliability*. kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan sudah bisa dibilang baik. (3) *Responsive*, petugas Puskesmas gatak melayani secara tanggap dan tepat dalam memberikan pelayanan, namun ditemukan petugas yang kurang interaktif. (4) *Empaty*, ditemukan pelayanan petugas puskesmas yang kurang empati dengan pengunjung. (5) *Asurance*, petugas puskesmas Kecamatan Gatak memberikan pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku, namun masih memakan waktu. (6) *Customer complain system*, penerapannya dapat berdampak positif terhadap kualitas pelayanan puskesmas, namun masih banyak yang belum memanfaatkan layanan *customer complain system*.

Kata kunci : kualitas pelayanan, Puskesmas, persepsi

## ABSTRACT

**Herlambang Cahya Gumelar. D0112040. Community Perception of Gatak District on the Quality of Health Services at Gatak District, Sukoharjo Regency. State Administration Study Program. Faculty of Social and Political Sciences. Universitas Sebelas Maret. Surakarta 2019**

Health is an indicator of community welfare. Efforts from the government to realize the welfare of the community, especially in this case is the health sector, the government built public health service units in each district, namely the community health center or commonly called Puskesmas (Septiana, 2016). In this case the Gatak District Health Center conducts health services aimed directly at providing health insurance and improving the welfare of the community. This research was conducted to see the quality of service at the Gatak District Health Center.

In this study using aspects of the quality of service theory Parasuraman (in Pasolong 2006: 135) which includes (1) Tangible (2) Empaty, (3) Reliability, (4) Responsive (5) Asurance. To complete this research, which was then added again with one supporting variable from Osborn and Plstrik namely the customer complain system (in Pasolong 2006: 140)

In this study using a qualitative descriptive method. With data collection techniques using interviews with informants purposively, observation and study documentation. This research uses interactive data analysis.

The results of this study indicate that the quality of service in the Gatak District Health Center (1) Tangible, there are excess facilities and infrastructure that support the service process, but also found deficiencies that hamper the service process. (2) reliability. The reliability of the officers in providing services is arguably good. (3) Responsive, the Puskesmas staff are not responsive in providing services responsibly, but the officers are found to be less interactive. (4) Empaty, it was found that the services of Puskesmas staff were less empathetic with visitors. (5) Asurance, public health officials at the district and city level do not provide services in accordance with applicable regulations, but are still time-consuming. (6) customer complaint system, its response can have a positive impact on the quality of health center services, but there are still many who have not utilized the customer complaint system service.

Keywords: service quality, Puskesmas, perception