



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS
RAWA TEMBAGA KOTA BEKASI TAHUN 2024**

SKRIPSI

BAHIZZA SHADRINA ZHAFARIN

2010713128

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA
2024**



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS
RAWA TEMBAGA KOTA BEKASI TAHUN 2024**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Kesehatan Masyarakat**

BAHIZZA SHADRINA ZHAFARIN

2010713128

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA
2024**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Bahiizza Shadrina Zhafarin

NIM : 2010713128

Tanggal : 10 Mei 2024

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 10 Mei 2024

Yang menyatakan,



(Bahiizza Shadrina Zhafarin)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bahiizza Shadrina Zhafarin
NIM : 2010713128
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Program Studi : Kesehatan Masyarakat

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Rawa Tembaga Kota Bekasi Tahun 2024”

Beserta Perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database) merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 18 Mei 2024

Yang menyatakan,



(Bahiizza Shadrina Zhafarin)

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Bahiizza Shadrina Zhafarin
NRP : 2010713128
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Rawa
Tembaga Kota Bekasi Tahun 2024.


Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.


Dr. Apriningsih, S.K.M., M.K.M
Ketua Penguji


Dr. Laily Hanifah, S.K.M., M.Kes
Penguji I

Desmawati, SKp., M.Kep., Sp.Mat., PhD
Dekan FIKES UPN "Veteran" Jakarta


Cahya Arbitera, S.K.M., M.K.M
Penguji II (Pembimbing)


Dr. Chandrayani Simanjorang, S.K.M., M.Epid
Koor. Prodi Kesehatan Masyarakat
Program Sarjana

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 24 Juni 2024

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS RAWA TEMBAGA KOTA BEKASI TAHUN 2024

Bahiizza Shadrina Zhafarin

Abstrak

Puskesmas merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang berperan penting dalam meningkatkan status kesehatan. Puskesmas yang berkualitas merupakan awal mulanya dalam menciptakan masyarakat Indonesia yang sehat dan peduli akan kesehatan. Namun sayangnya, masih terdapat keluhan dari pasien terkait pelayanan yang kurang memuaskan yaitu seperti yang terjadi di Puskesmas Rawa Tembaga. Berdasarkan survei, masih terdapat pasien yang mengalami pengalaman yang kurang memuaskan yaitu hilangnya catatan rekam medis, sikap pegawai yang kurang baik, dan fasilitas puskesmas yang masih kurang memadai. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Rawa Tembaga Kota Bekasi menggunakan jenis penelitian deskriptif metode kualitatif pendekatan studi kasus. Penulis memperoleh data dari observasi, wawancara, dokumentasi, dan telaah dokumen. Informan pada penelitian ini diantaranya kepala puskesmas, petugas puskesmas yang terdiri dari dokter, apoteker, petugas loket pendaftaran, dan penanggung jawab rekam medis, dan 5 pasien Puskesmas Rawa Tembaga. Penulis menggunakan indikator pelayanan prima A6 menurut Barata untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Rawa Tembaga. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu kualitas pelayanan Puskesmas Rawa Tembaga sudah cukup baik secara teori pelayanan prima A6 menurut Barata, tetapi masih terdapat hal yang harus diperhatikan yaitu sikap petugas, fasilitas pelayanan, dan ketersediaan SDM.

Kata Kunci: Puskesmas, kualitas pelayanan, pelayanan prima

ANALYSIS OF THE QUALITY OF HEALTH SERVICES AT RAWA TEMBAGA PUBLIC HEALTH CENTER IN 2024

Bahiizza Shadrina Zhafarin

Abstract

Puskesmas is one of the health facilities that plays an important role in improving health status. A quality health center is the beginning of creating a healthy and health-conscious Indonesian society. Unfortunately, there are still complaints from patients regarding unsatisfactory services, such as those that occur at Rawa Tembaga Health Center. Based on the survey, there are still patients who experience unsatisfactory experiences, namely the loss of medical records, poor employee attitudes, and inadequate health center facilities. This research was conducted at Rawa Tembaga Health Center Bekasi City using descriptive research type qualitative method case study approach. Researchers obtained data from observation, interviews, documentation, and document review. Informants in this study included the head of the health center, health center officers consisting of doctors, pharmacists, registration counter officers, and the person in charge of medical records, and 5 patients of Rawa Tembaga Health Center. Researchers used A6 excellent service indicators according to Barata to assess the quality of health services at Rawa Tembaga Health Center. The conclusions of this study are that the quality of service of Rawa Tembaga Health Center is quite good in the theory of excellent service A6 according to Barata, but there are still things that must be considered, namely the attitude of officers, service facilities, and the availability of human resources.

Keywords: *Health center, service quality, service excellence*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala karunia dan hidayah-Nya sehingga laporan skripsi ini berhasil diselesaikan dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Rawa Tembaga Kota Bekasi Tahun 2024”. Pada kesempatan yang baik ini, izinkan penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu, khususnya kepada:

1. Bapak Cahya Arbitera, S.K.M., M.K.M. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberikan saran yang sangat bermanfaat.
2. Ibu Dr. Apriningsih, S.K.M., M.K.M. selaku ketua penguji I pada sidang skripsi atas masukan dan arahnya yang sangat bermanfaat.
3. Ibu Dr. Laily Hanifah, S.K.M., M.Kes. selaku dosen penguji II pada sidang skripsi atas masukan dan arahnya yang sangat bermanfaat
4. Pihak Puskesmas Rawa Tembaga yang telah memberikan izin dan kesempatannya untuk melaksanakan penelitian.
5. Bapak, Ibu, Kakak dan seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan penulis doa dan semangat.
6. Teman-teman Kesehatan Masyarakat Angkatan 2024 yang telah menemani perkuliahan dan saling mendukung untuk menyelesaikan skripsi hingga akhir.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini memiliki banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis berharap masukan dan saran yang membangun untuk kedepannya. Penulis berharap laporan skripsi ini dapat berguna dalam menambah pengetahuan bagi semua pihak.

Jakarta, 18 Mei 2024

Penulis,

Bahiizza Shadrina Zhafarin

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	5
I.3 Tujuan Penelitian	5
I.4 Manfaat Penelitian	6
I.5 Ruang Lingkup	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
II.1 Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	8
II.2 Faktor Penyebab Kualitas.....	12
II.3 Pelayanan Prima	15
II.4 Pelayanan Prima Bidang Kesehatan	19
II.6 Penelitian Terdahulu	21
II.7 Kerangka Teori	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
III.1 Kerangka Konsep.....	30
III.2 Jenis Penelitian.....	30
III.3 Definisi Operasional.....	32
III.4 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	34
III.5 Subjek dan Objek Penelitian	34
III.6 Sumber Data.....	34
III.7 Teknik Pengumpulan Data	35
III.8 Instrumen Penelitian.....	36
III.9 Keabsahan Data.....	37
III.10 Etika Penelitian	37
III.11 Teknik Analisis Data	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
IV.1 Gambaran Lokasi Umum Penelitian	41
IV.2 Hasil Penelitian.....	47
IV.3 Pembahasan Penelitian	85
IV.4 Keterbatasan Penelitian	95

BAB V PENUTUP.....	97
V.1 Kesimpulan.....	97
V.2 Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA.....	100
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penelitian Terdahulu	21
Tabel 2	Definisi Operasional Evaluasi Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Rawa Tembaga Kota Bekasi Tahun	32
Tabel 3	Data Ketenagaan di Puskesmas Rawatembaga Tahun 2022	43
Tabel 4	Daftar Sarana dan Prasarana Puskesmas Rawa Tembaga Tahun 2023	44
Tabel 5	Karakteristik Informan Utama	48
Tabel 6	Karakteristik Informan Pendukung	48
Tabel 7	Hasil Wawancara Komponen Sikap Pegawai Menurut Pasien	56
Tabel 8	Hasil Wawancara Kebersihan Gedung Puskesmas.....	62
Tabel 9	Hasil Observasi Ketersediaan Sarana & Prasarana Puskesmas Rawa Tembaga.....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Jumlah Kunjungan Rawat Jalan Puskesmas di Kota Bekasi Tahun 2015 s.d 2021	2
Gambar 2	Kerangka Teori	29
Gambar 3	Kerangka Konsep	30
Gambar 4	Analisis Model Miles & Hubberman	39
Gambar 5	Puskesmas Rawa Tembaga.....	41
Gambar 6	Struktur Organisasi Puskesmas Rawa Tembaga	42
Gambar 7	Alur Pelayanan Pasien.....	50
Gambar 8	Seragam Petugas Puskesmas	57
Gambar 9	Tempat Sampah Puskesmas Rawa Tembaga.....	59
Gambar 10	Luar Gedung Puskesmas Rawa Tembaga	60
Gambar 11	Dalam Gedung Puskesmas Rawa Tembaga	60
Gambar 12	Toilet Puskesmas Rawa Tembaga	61
Gambar 13	Lahan Parkir Puskesmas Rawa Tembaga	63
Gambar 14	Kotak Kritik & Saran	66
Gambar 15	Informasi Pegaduan Pelayanan	67
Gambar 16	Loket Pendaftaran Puskesmas Rawa Tembaga	75
Gambar 17	Poli Lansia Puskesmas Rawa Tembaga.....	75
Gambar 18	Laboratorium Puskesmas Rawa Tembaga.....	76
Gambar 19	Poli Gigi Puskesmas Rawa Tembaga	76
Gambar 20	Poli KIA Puskesmas Rawa Tembaga	77
Gambar 21	Farmasi Puskesmas Rawa Tembaga.....	77
Gambar 22	<i>Nurse Station</i> Puskesmas Rawa Tembaga.....	78
Gambar 23	Kursi Ruang Tunggu Puskesmas Rawa Tembaga	79

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Permohonan Izin Studi Pendahuluan dan Penelitian
- Lampiran 2 Surat Balasan Dinas Kesehatan Permohonan Izin Studi Pendahuluan dan Penelitian
- Lampiran 3 Kartu Monitoring
- Lampiran 4 *Time Schedule*
- Lampiran 5 Penjelasan Sebelum Persetujuan (PSP)
- Lampiran 6 Formulir Persetujuan Subjek (*Informed Consent*)
- Lampiran 7 Petunjuk Wawancara
- Lampiran 8 Pedoman Wawancara Kepala Puskesmas Rawa Tembaga Kota Bekasi
- Lampiran 9 Pedoman Wawancara Pegawai Puskesmas Rawa Tembaga Kota Bekasi
- Lampiran 10 Pedoman Wawancara Pasien Puskesmas Rawa Tembaga Kota Bekasi
- Lampiran 11 Lembar Observasi
- Lampiran 12 Persetujuan Etik
- Lampiran 13 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 14 Surat Pernyataan Bebas Plagiarisme
- Lampiran 15 Hasil Turnitin