

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI
PUSKESMAS WAMENA KOTA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Akademik Guna
Mencapai Gelar Sarjana S.AP Pada Program Studi Administrasi Publik



Oleh:

EMIRENSIANA RIE PASU

N I M. 2017 11 124

**YAYASAN PENDIDIKAN ISLAM DI TANAH PAPUA
CABANG KABUPATEN JAYAWIJAYA
UNIVERSITAS AMAL ILMIAH YAPIS WAMENA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS WAMENA KOTA

Identitas penulis,

NAMA : EMIRENSIANA RIE PASU

NIM : 2017 11 124

PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Telah diperiksa dan disetujui

Pada Tanggal: 28 – 01 – 2022

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

H. MUHAMMAD ALI, S.Sos, M.Si.
NIDN. 1417056701

BAMBANG S.DOMI, S.Sos, M.Si
NIDN. 1204076701

Mengetahui:

Ketua Program Studi Administrasi Publik

Irmayani Misrah, S.Sos., M.AP
NIDN. 1409108402

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI
PUSKESMAS WAMENA KOTA**

Telah Dipertahankan Skripsi ini Di Depan Panitia Ujian Skripsi

Pada Hari Kamis Tanggal : 22 September 2022

Ketua

Sekretaris

H. MUHAMMAD ALI, S.Sos, M.Si.
NIDN. 1417056701

BAMBANG S.DOMI, S.Sos, M.Si
NIDN. 1204076701

Anggota,

Anggota,

Siti Khikmatul Rizqi, S.IP, M.Si
NIDN. 1201037702

Rianik Thomas, SE, M.Si
NIDN. 1415097901

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dra. TELLY NANCY SILOOY, M.Si.
NIDN. 1207086701

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan Puji dan Syukur ke hadirat Tuhan yang Maha Esa, karena atas berkat, rahmat, hidayah, petunjuk, perlindungan serta pertolonganNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Di dalam proses penyusunan dan penulisan skripsi ini, penulis banyak menerima bimbingan, petunjuk serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini secara khusus penulis dengan tulus hati menyampaikan banyak terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Bapak **Dr. H. Rudihartono Ismail, M.Pd** selaku Rektor Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena.
2. Ibu Dra. **Telly Nancy Silooy, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena.
3. Ibu **Irmayani Misrah, S.Sos., M.AP** selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena.
4. Ibu **Nuraini, S.Sos., M.AP** selaku Dosen Wali yang telah berusaha keras mengarahkan penulis selama menekuni studi.
5. Bapak **H. Muhammad Ali, S.Sos., M.Si** selaku Pembimbing I dan Bapak **Bambang Supeno Domi, S.Sos, M.Si** selaku Pembimbing II, yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan dan arahan yang sangat bermanfaat kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Bapak dan Ibu Dosen di Lingkungan Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena, khususnya pada Program Studi Administrasi Publik yang telah mendidik, membina dan mengabdikan ilmu kepada penulis, serta seluruh staf yang telah membantu penulis selama menekuni studi.

7. **Ibu dr. Lorina** selaku Kepala Puskesmas Wamena Kota Kabupaten Jayawijaya yang telah memberikan ijin, rekomendasi dan bantuan kepada penulis untuk melakukan penelitian pada Puskesmas Wamena Kota Kabupaten Jayawijaya.
8. Orang tuaku tercinta **ibunda Teresia Ria**, yang telah membesarkan penulis serta adik-adikku yang telah memberikan doa dan restu sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini.
9. Yang tersayang suamiku **Gabriel Gelo** dan putriku **Maria Rosari Gelo** yang telah sabar menanti dan memberikan motivasi kepada penulis agar menyelesaikan perkuliahan ini.
10. **Bapak Natalis Mumpu, A.Ma.Pd., S.Sos** dan **Ibu Teresia Ernita Madaun, S.Pd.** selaku pimpinan yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melanjutkan perkuliahan ini.
11. **Bapak Bambang Budiandoyo, S.Pd., M.Pd** dan **ibu C. E. Hening Tyas Utami, S.H., M.Pd** yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan perkuliahan ini.
12. Seluruh rekan-rekan mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena atas kebersamaannya selama penulis duduk di bangku perkuliahan.
13. Kepada semua pihak yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu, yang dengan rela membantu penulis baik selama menekuni studi maupun dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Sebagai manusia biasa, penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini tidak terlepas dari kekurangan dan kesalahan, di mana masih jauh dari suatu karya ilmiah yang baik dan sempurna. Oleh karena itu, atas segala kekurangan penulis dengan senang hati menerima saran dan kritik yang sifatnya membangun dari berbagai pihak demi penyempurnaan penulisan ini.

Semoga semua amal bhakti yang diberikan kepada penulis kiranya dibalas oleh Tuhan Yang Maha Esa dan semoga skripsi ini juga bermanfaat di hati pembaca.

Wamena, 19 September 2022
Penulis,

EMIRENSIANA RIE PASU
NIM. 2017 11 124

ABSTRAKSI

EMIRENSIANA RIE PASU NIM. 201711124 “*Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Wamena Kota*” (Pembimbing **H. Muhammad Ali** dan **Bambang Supeno Domi**).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Wamena Kota Kabupaten Jayawijaya. Indikator-indikator yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Realiability* (Reabilitas), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati). Sampel penelitian sebanyak 30 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, kuesioner dan studi literatur. Teknik analisa data yang digunakan adalah teknik analisis statistik deskriptif.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa rata-rata skor indikator *Tangible* (Berwujud) adalah 4,2 termasuk dalam predikat Baik, rata-rata skor indikator *Realiability* (Reliabilitas) adalah 4,2 termasuk dalam predikat Baik, rata-rata skor indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap) adalah 4,2 termasuk dalam predikat Baik, rata-rata skor indikator *Assurance* (Jaminan) adalah 4,3 termasuk dalam predikat Sangat Baik, rata-rata skor indikator *Empathy* (Empati) adalah 4,3 termasuk dalam predikat Sangat Baik. Rata-rata skor hasil rekapitulasi kelima indikator pengukuran adalah **4,2** termasuk dalam predikat **Baik**. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Puskesmas Wamena Kota Kabupaten Jayawijaya termasuk di dalam predikat Baik.

Kata Kunci: *Kualitas, Pelayanan Publik*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	4
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
1. Tujuan Penelitian	5
2. Kegunaan Penelitian	5
BAB II. LANDASAN TEORI	7
A. Kajian Teori	7
1. Pengertian Analisis	7
2. Pengertian Kualitas	8
3. Pelayanan Publik	10
a. Pengertian Pelayanan	10
b. Kualitas Pelayanan Publik	12
c. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik	16
d. Unsur Kualitas Pelayanan Publik	18
e. Faktor Kualitas Pelayanan Publik	19
f. Ciri-ciri Kualitas Pelayanan Publik	21

B. Penelitian Terdahulu	22
C. Defenisi Operasional	24
D. Kerangka Konseptual Penelitian	25
BAB III. METODE DAN TEKNIK PENELITIAN	26
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	26
1. Lokasi Penelitian	26
2. Waktu Penelitian	26
B. Jenis Penelitian	26
C. Populasi dan Sampel	26
1. Populasi	26
2. Sampel	27
D. Instrumen Penelitian	28
E. Teknik Pengumpulan Data	28
F. Teknik Analisa Data	29
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
A. Hasil Penelitian	31
1. Keadaan Lokasi Penelitian	31
2. Keadaan Responden	37
3. Analisa Data	39
B. Pembahasan Hasil Penelitian	66
BAB V. PENUTUP	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN - LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Interpretasi Nilai Skor	30
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	38
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	39
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan	40
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Tentang Teknologi yang digunakan petugas administrasi memadai	41
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Tentang Peralatan yang Digunakan petugas Medis Memadai	42
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Tentang Petugas Berpenampilan Rapi dan Menarik	43
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Tentang Ketersediaan Ruang Tunggu yang Bersih Bagi para Pasien	44
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Tentang Ketersediaan Ruang Tunggu Yang Nyaman Bagi Para Pasien	45
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Tentang Lokasi Puskesmas Yang Mudah Dijangkau Oleh Masyarakat	46
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Tentang Puskesmas Memberikan Pelayanan Kesehatan Sesuai Dengan Jam Pelayanan Kerja	47
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Tentang Proses Waktu Layanan Pendaftaran Yang Cepat	48

Tabel 4.14	Tanggapan Responden Tentang Petugas Sigap Dalam Melayani Pasien	49
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Tentang Kemudahan Layanan Informasi Puskesmas	50
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Tentang Petugas Memberikan Informasi Yang Jelas dan mudah Dimengerti Oleh Pasien	51
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Puskesmas Yang Mudah dan Tidak Berbelit-belit	52
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Tentang Petugas Mampu Memberikan Pelayanan Yang Baik	53
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Tentang Petugas Medis Memberikan Penjelasan Tentang Penyakit Kepada Pasien Dengan Baik	54
Tabel 4.20	Tanggapan Responden Tentang Puskesmas DiDukung Dengan Tenaga Medis Yang Handal Sehingga Dapat Menimbulkan Kepercayaan Terhadap Pasien	55
Tabel 4.21	Tanggapan Responden Tentang petugas Mampu Memberikan Pengobatan Yang Tepat Bagi Setiap Pasien	56
Tabel 4.22	Tanggapan Responden Tentang petugas Bersikap Ramah Kepada Setiap Pasien	57
Tabel 4.23	Tanggapan Responden Tentang Petugas Bersikap Sopan Kepada Setiap Pasien	58
Tabel 4.24	Tanggapan Responden Tentang Pasien Merasa Aman Berobat di Puskesmas Wamena Kota	59
Tabel 4.25	Tanggapan Responden Tentang Pasien Merasa Nyaman Untuk Berobat di Puskesmas Wamena Kota	60
Tabel 4.26	Tanggapan Responden Tentang Biaya Yang Dikeluarkan Untuk Berobat Terjangkau	61

Tabel 4.27	Tanggapan Responden Tentang Petugas Meluangkan Waktu Khusus Untuk Berkomunikasi Dengan Pasien	62
Tabel 4.28	Tanggapan Responden Tentang Petugas Bersikap Adil, Tidak Membeda-bedakan Setiap Pasien	63
Tabel 4.29	Tanggapan Responden Tentang petugas Mampu Mendengarkan Dengan Seksama Keluhan - Keluhan Setiap Pasien.....	64
Tabel 4.30	Tanggapan Responden Tentang puskesmas beroperasi Sesuai Dengan jadwal Yang ditentukan Sehingga Pasien Dapat Terlayani Dengan Baik	65
Tabel 4.31	Rata-Rata Skor Indikator <i>Tangibles</i>	67
Tabel 4.32	Rata-Rata Skor Indikator <i>Reliability</i>	68
Tabel 4.33	Rata-Rata Skor Indikator <i>Responsiviness</i>	69
Tabel 4.34	Rata-Rata Skor Indikator <i>Assurance</i>	71
Tabel 4.35	Rata-Rata Skor Indikator <i>Empathy</i>	72
Tabel 4.36	Rekapitulasi Indikator Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Wamena Kota	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual Penelitian	25
Gambar 4.1	Bagan Struktur Organisasi	36

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Identitas Responden
- Lampiran 3 Rekapitulasi Jawaban Responden
- Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 5 Surat Ijin Melakukan Penelitian
- Lampiran 6 Surat Keterangan Selesai Melakukan Penelitian
- Lampiran 7 Biodata Penulis

Lampiran 7 Biodata Penulis



Emirensiana Rie Pasu, lahir di Ende Flores pada tanggal 18 Februari 1976, Anak pertama dari empat bersaudara, dari Ibu Theresia Ri'adan Bapak David Wuda Wea. Tamat SD pada tahun 1988 di SRK ST. Anne Wilayah Persekutuan Labuan Sabah Malaysia. Tamat SMP pada tahun 1992 di SMP Negeri Nangaroro Flores. Tamat SMA

pada tahun 1995 di SMA YPPK Yoanes XXIII Merauke. Menyelesaikan pendidikan Diploma III pada tahun 2022 di Akademi Sekretari Saint Theresa Jakarta. Tercatat sebagai mahasiswi pada Program Studi Administrasi Publik Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena Angkatan 2017/2018.

LAMPIRAN 6: Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian



**PEMERINTAH KABUPATEN JAYAWIJAYA
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS WAMENA KOTA**

JL.Ahmad Yani, No. Telp (0969) 31811 Distrik Wamena 99511



SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 090/308/SPT/PKM-WK/IX/2022

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Puskesmas Wamena Kota Kabupaten Jayawijaya dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : EMIRENSIANA RIE PASU
NIM : 2017 11 124
Program Studi : Administrasi Publik
Lokasi : Puskesmas Wamena Kota Kab. Jayawijaya

Telah melaksanakan Penelitian di Puskesmas Wamena Kota Kabupaten Jayawijaya mulai bulan Juli s/d 13 Agustus 2022 dalam rangka menyusun Skripsi dengan Judul :

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS WAMENA KOTA

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam pernyataan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

DIKELUARKAN DI : W a m e n a
PADA TANGGAL : 15 September 2022

Kepala Puskesmas Wamena Kota

