



**POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
PENEKANAN PADA KUALITAS SUMBER DAYA  
MANUSIA (STUDI KASUS PADA PUSKESMAS  
PEMBANTU PETAMBURAN)**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Terapan**

**Oleh**

**NAMA : SEVIRA NAILIL MUNA  
NPM : 2020011086  
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA APARATUR**

**SKRIPSI**

**PROGRAM SARJANA TERAPAN  
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA  
LEMBAGA ADMINISITRASI NEGARA**

**JAKARTA, 2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Sevira Nailil Muna  
NPM : 2020011086  
Jurusan : Administrasi Publik  
Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur  
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Publik Penekanan Pada Kualitas Sumber Daya Manusia (Studi Kasus Pada Puskesmas Pembantu Petamburan)

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Pada 22 April 2024

Pembimbing



**(Dr. Hamka, MA.)**

## LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Sarjana Terapan  
Politeknik STIA LAN Jakarta pada 22 April 2024

Ketua merangkap Anggota



(Dr. Mala Sondang Silitonga, MA.)

Sekretaris merangkap Anggota



(Budi Fernando Tumanggor, S.S., M.B.A.)

Anggota



(Dr. Hamka, MA.)

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Sevira Nailil Muna

NPM : 2020011086

Jurusan : Administrasi Publik

Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PENEKANAN PADA KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA (STUDI KASUS PADA PUSKESMAS PEMBANTU PETAMBURAN)”** merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila kemudian hari penulisan Tugas Akhir ini merupakan **hasil plagiat atau penjiplakan** terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia **menerima sanksi** berdasarkan peraturan Politeknik STIA LAN Jakarta dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Jakarta, April 2024

Penulis,



**Sevira Nailil Muna**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT atas berkat dan rahmatnya sehingga skripsi yang berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan Publik Penekanan Pada Kualitas Sumber Daya Manusia (Studi Kasus Pada Puskesmas Pembantu Petamburan)**” dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar S.Tr.A.P. Tidak lupa penulis menyampaikan terima kasih kepada Bapak Dr. Hamka, MA. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran, dan masukan yang bermanfaat bagi penyelesaian skripsi dan semua pihak yang telah mendukung serta membantu penulis baik langsung maupun tidak langsung dalam melaksanakan penelitian hingga penyelesaian skripsi.

1. Ibu Prof. Dr. Nurliah Nurdin, MA., selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta.
2. Bapak dan Ibu Wakil Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta.
3. Bapak Budi Fernando Tumanggor, S.S., M.B.A., selaku Ketua Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur Politeknik STIA LAN Jakarta.
4. Bapak Porman Lumban Gaol, S.Si., MM., selaku Sekertaris Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur Politeknik STIA LAN Jakarta.
5. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Publik Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Politeknik STIA LAN Jakarta.
6. Orang Tua yang selalu mendoakan, memberi dukungan, dan semangat kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
7. Kepala Puskesmas Pembantu Petamburan dr. Martha, I.P. yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melakukan penelitian di Puskesmas Pembantu Petamburan.
8. Kepala Suku Dinas Kesehatan Jakarta Pusat dr. Rismasari, MARS., Kepala Puskesmas Tanah Abang dr. Ovi Norfiana, M.K.M., dan karyawan lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
9. Seluruh pasien Puskesmas Pembantu Petamburan yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu peneliti mengisi kuesioner.

10. Mohammad Sangaji yang selalu mendukung peneliti baik secara moril maupun materil dan menemani peneliti selama proses penelitian dan penulisan skripsi yang cukup berat.
11. Ka Pita, Fikri, dan Fathan yang menjadi semangat bagi peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
12. Mutia, Jenisa, Fira, Devi, dan Dewi yang memberikan semangat, memotivasi, membantu, mendoakan, dan selalu bersedia untuk menemani diproses skripsi yang berat.
13. Rani dan Anti yang memberikan masukan dan saran-saran yang membangun dalam proses penyusunan skripsi.
14. *Happy eight* yang memberikan dukungan secara emosional kepada peneliti selama proses penelitian dan proses penulisan skripsi.
15. Seluruh teman angkatan 2020 jurusan Administrasi Publik Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Pada penulisan skripsi ini peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang harus diperbaiki. Seluruh bentuk kritik dan saran yang membangun akan diterima dengan senang hati dan diharapkan dapat membantu dalam penulisan selanjutnya agar lebih baik lagi.

Jakarta, April 2024

Sevira Nailil Muna

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik pada Puskesmas Pembantu Petamburan. Penelitian dilakukan terhadap 97 pasien yang sedang berkunjung atau pernah berkunjung ke Puskesmas Pembantu Petamburan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kualitas pelayanan untuk menentukan kategori kinerja pelayanan, metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui perbedaan antara harapan pasien terhadap kualitas pelayanan publik dengan kinerja pelayanan publik yang diterima oleh pasien. Berdasarkan data yang didapatkan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan berada di kategori memuaskan namun, kualitas pelayanan publik yang dapat dilakukan untuk melayani masyarakat/ pasien masih berada pada angka 75,5% dari kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat/ pasien sehingga, masih terdapat perbedaan atau *gap* pada setiap indikator pelayanan. Selain itu, terdapat indikator yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan seperti ruang *check up* (pemeriksaan) yang nyaman, indikator kedisiplinan dalam memberikan pelayanan, indikator kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan, indikator menerapkan budaya 5S (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun) serta indikator pegawai melayani dan menghargai setiap pasien yang berkunjung masih berada di bawah harapan pasien.

Kata kunci: Pelayanan Publik; Sumber Daya Manusia Aparatur; Puskesmas.

STIA LAN  
J A K A R T A

## **ABSTRACT**

*This research aims to analyze the quality of public services at the Petamburan Sub Public Health Center. The research was conducted on 97 patients who were visiting or had visited the Petamburan Sub Public Health Center. The approach used in this research is a quantitative approach with descriptive methods. The data analysis techniques used are service quality analysis to determine service performance categories, the importance-performance analysis (IPA) method to determine the difference between patient expectations regarding the quality of public services and the performance of public services received by patients. Based on the data obtained, the research results show that service performance is in the satisfactory category, however, the quality of public services that can be provided to serve the community/patients is still at 75.5% of the quality of service expected by the community/patients, so there are still differences or gaps in each service indicator. Apart from that, there are indicators that are a top priority for improvement, such as a comfortable check-up room, indicators of discipline in providing services, indicators of employee alertness in providing services, indicators of implementing the 5S culture (smile, greeting, greet, polite and courteous) and indicators of employees serving and respecting every patient who visits are still below patient expectations.*

*Keywords: Public Service; Human Resources Apparatus; Public Health Center.*

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Permasalahan .....	1
B. Rumusan Permasalahan .....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
A. Tinjauan Teori .....	11
B. Definisi Operasional Variabel dan Indikatornya .....	33
C. Kerangka Berpikir.....	34
D. Hipotesis Penelitian.....	36
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>37</b>
A. Metode Penelitian.....	37
B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	37
C. Teknik Pengumpulan Data .....	40
D. Instrumen Penelitian.....	40
E. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	42
F. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data .....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b> .....	<b>47</b>
A. Penyajian Data .....	47
B. Pembahasan.....	62
C. Sintesis Pemecahan Masalah .....	65

<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>68</b>
A. Kesimpulan .....	68
B. Saran.....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>70</b>



**POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Sistem Manajemen Pelayanan Prima .....	30
Tabel 2. 2 Operasional Variabel .....	33
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas .....	47
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas .....	49
Tabel 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4. 4 Distribusi Responden Berdasarkan Usia .....	50
Tabel 4. 5 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	50
Tabel 4. 6 Distribusi Responden Berdasarkan pernyataan pernah ke Puskesmas Pembantu Petamburan.....	51
Tabel 4. 7 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat .....	52
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Kualitas Pelayanan .....	53
Tabel 4. 9 Hasil Perhitungan Persentase kepuasan yang dapat dipenuhi oleh Puskesmas Pembantu Petamburan .....	55
Tabel 4. 10 Nilai Rata-Rata Harapan ( <i>Importance</i> ) dan Kinerja ( <i>Performance</i> )..	57

POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pendudduk di Kecamatan Tanah Abang Berdasarkan Kelurahan.....	3
Gambar 1. 2 Keluhan Masyarakat Kepada Puskesmas Pembantu Petamburan.....	4
Gambar 1. 3 Hasil Observasi Peneliti .....	5
Gambar 2. 1 Diagram derajat kartesius model IPA.....	32
Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir.....	35
Gambar 3. 1 Pilihan Jawaban Kelompok Harapan ( <i>Importance</i> ) .....	41
Gambar 3. 2 Pilihan Jawaban Kelompok Kinerja ( <i>Performance</i> ) .....	41
Gambar 3. 3 Kategori Kinerja Pelayanan .....	44
Gambar 3. 4 Diagram Kartesius Pada Metode <i>Importance – Performance Analysis</i> (IPA).....	45
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius Model IPA .....	59

POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A

# **BAB I**

## **PERMASALAHAN PENELITIAN**

### **A. Latar Belakang Permasalahan**

Sumber daya manusia dalam lembaga pemerintahan atau biasa disebut sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliki peran yang sangat penting dalam membantu pemerintah mencapai tujuannya serta memiliki fungsi khusus, seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara yang menyatakan bahwa ASN memiliki fungsi sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan masyarakat serta perekat dan pemersatu bangsa. Selain itu, Salah satu yang menjadi tujuan didirikannya lembaga pemerintahan adalah untuk membangun kesejahteraan masyarakat, seperti yang sudah tertuang di dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 yang mengamanatkan kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia. Untuk dapat mencapai tujuan tersebut, pemerintah membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas.

Sumber daya manusia yang berkualitas dapat dicapai dengan dilakukannya pembinaan. Pembinaan kepegawaian yang dilakukan oleh pemerintah menjadi usaha dalam menciptakan sumber daya manusia yang disiplin, kesidiplinan tersebut menjadi kunci dalam menjalankan tugas serta fungsi dalam pemerintahan yang cenderung meningkat dan terus berubah sesuai dengan perkembangan kehidupan masyarakat baik dalam segi aturan ataupun penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat/pelayanan publik.

Secara sederhana pelayanan publik merupakan pelayanan yang dijalankan oleh pemerintah baik pelayanan dalam bentuk barang ataupun jasa. Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang tersebut, penyelenggaraan pelayanan publik

harus selaras dengan perubahan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, serta harapan dan kebutuhan masyarakat.

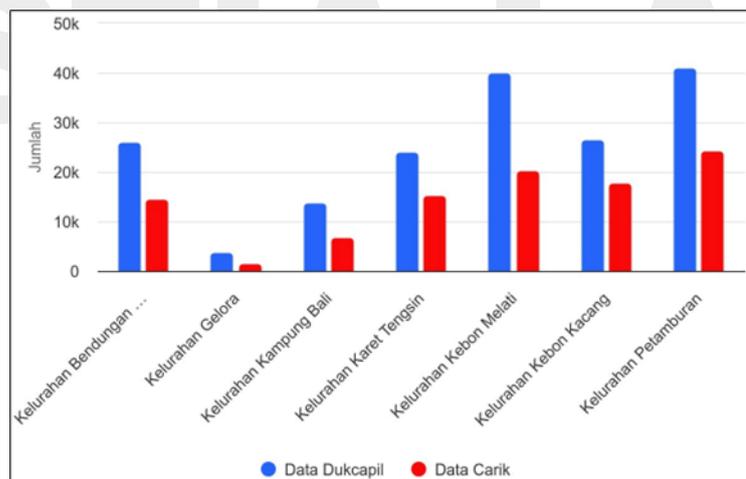
Pelayanan publik menjadi kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pemerintah, baik itu pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Salah satu wujud dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu pembentukan pusat kesehatan masyarakat (puskesmas). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Sesuai dengan pengertian tersebut maka, dapat ditarik kesimpulan, puskesmas merupakan lembaga penyelenggara pelayanan kesehatan tingkat pertama di Indonesia dan merupakan garda terdepan dalam pembangunan kesehatan masyarakat. Puskesmas diharapkan dapat memberikan pelayanan prima sebagai langkah awal penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Untuk mencapai tujuan tersebut sumber daya manusia harus berperan sebagai pendukung.

Sumber daya manusia menjadi pendukung dalam pelaksanaan pelayanan publik bukan tanpa alasan, hal tersebut diungkapkan karena sumber daya manusia pada instansi pemerintah merupakan penggerak utama dalam pemberian layanan sehingga secara langsung memberikan dampak dan kontribusi terhadap kualitas pelayanan publik. Untuk itu, jika sumber daya manusia yang memberikan pelayanan publik berkinerja baik maka akan menghasilkan pelayanan yang baik. Sebaliknya, jika kinerja sumber daya manusia pemberi pelayanan publik buruk maka akan menghasilkan pelayanan kurang baik.

Kondisi pelayanan publik saat ini masih terdapat beberapa kekurangan, terbukti dengan banyaknya pengaduan yang diterima masyarakat melalui media massa dan jejaring sosial. Berdasarkan permasalahan tersebut sudah seharusnya pemerintah memperhatikan kualitas pelayanan publiknya dengan

serius. Usaha yang dapat dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan publik terutama pada pelayanan kesehatan, puskesmas dapat melakukan analisis kualitas pelayanannya melalui survei kepuasan masyarakat. Diharapkan dengan dukungan masyarakat yang berperan serta dalam berjalannya pelayanan publik, evaluasi ini dapat mencerminkan kualitas pelayanan publik yang sesungguhnya.

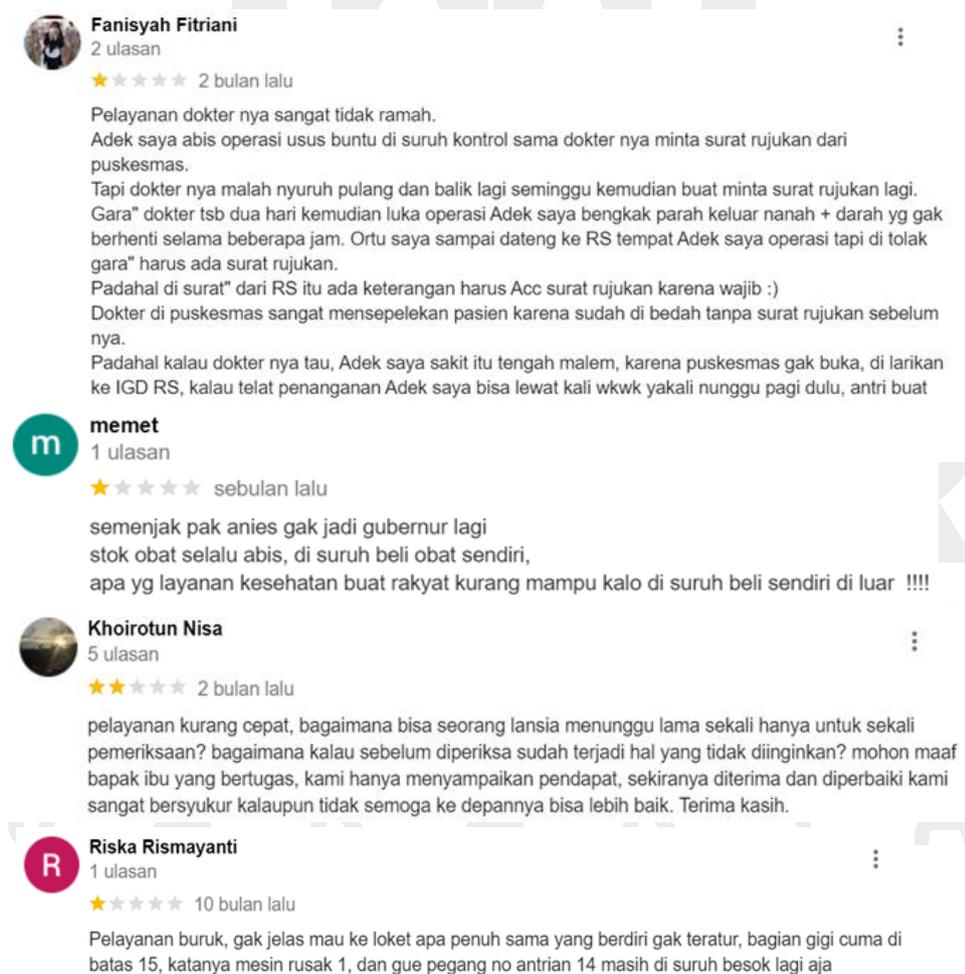
Dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan publik terutama di lingkup pelayanan kesehatan peneliti tertarik untuk mengkaji terkait kualitas pelayanan publik pada Puskesmas Pembantu Petamburan, peneliti menjadi tertarik kepada lokus tersebut karena puskesmas merupakan unit penyelenggara pelayanan kesehatan tingkat pertama di Indonesia dan merupakan garda terdepan dalam pembangunan kesehatan masyarakat. Selain alasan tersebut, peneliti juga melihat data dukcapil yang menunjukkan bahwa Kelurahan Petamburan memiliki jumlah penduduk terbanyak dibandingkan dengan 6 Kelurahan lainnya yang ada di Kecamatan Tanah Abang sehingga menjadi perlu untuk memiliki Puskesmas yang berkinerja baik dan nyaman karena sebanyak kurang lebih 41.065 jiwa menggantungkan kesehatannya kepada Puskesmas Pembantu Petamburan.



**Gambar 1. 1 Jumlah Penduduk di Kecamatan Tanah Abang Berdasarkan Kelurahan**

*Sumber: Website Kecamatan Tanah Abang*

selain itu, berdasarkan hasil riset sederhana yang peneliti lakukan Puskesmas Pembantu Petamburan memiliki rating terendah dibandingkan dengan Puskesmas Pembantu lainnya yang ada di Kecamatan Tanah Abang. Alasan lainnya yaitu masih terdapat banyaknya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat yang ditujukan kepada Puskesmas Pembantu Petamburan melalui *google review*. Berikut beberapa keluhan yang disampaikan oleh masyarakat melalui *google review* yang peneliti dapatkan:



**Gambar 1.2 Keluhan Masyarakat Kepada Puskesmas Pembantu Petamburan**

*Sumber : google review, 2024*

Keluhan yang disampaikan masyarakat kepada Puskesmas Pembantu Petamburan tersebut beberapa diantaranya terkait dengan kinerja pegawai,

seperti tenaga medis yang kurang ramah, pelayanan yang kurang cepat dan terdapat faktor lain yang membuat pasien tidak puas terhadap pelayanan publik di Puskesmas Pembantu Petamburan seperti, stok obat yang sering habis dan kondisi antrian yang tidak teratur.

Selanjutnya, peneliti juga mengobservasi Puskesmas Pembantu Petamburan dengan hasil observasi yang peneliti dapatkan yaitu banyaknya pasien yang berkunjung setiap harinya ke Puskesmas Pembantu Petamburan namun, tidak diimbangi dengan jumlah pegawai yang memadai sehingga pasien sering kali menumpuk. Selain itu, masih terdapat beberapa keterbatasan sarana prasarana seperti kondisi lahan parkir yang tidak mencukupi, kondisi ruang tunggu pasien yang kurang nyaman karena tidak memiliki jumlah kursi yang cukup, luas bangunan yang tidak begitu luas membuat kondisi ruang tunggu penerimaan obat menjadi sangat sempit yaitu berada di lorong ruangan dan pasien sering kali menumpuk hingga ke luar ruangan jika jumlah pasien yang berkunjung banyak. Berikut adalah hasil observasi yang peneliti dapatkan berupa foto terkait sarana dan prasarana pada Puskesmas Pembantu Petamburan:



**Gambar 1. 3 Hasil Observasi Peneliti**

*Sumber : Peneliti, 2024*

Untuk menambah informasi terkait permasalahan yang ada di Puskesmas Pembantu Petamburan, peneliti melakukan wawancara kepada tiga masyarakat yang pernah menerima pelayanan yaitu SM, JFP, dan AM pada tanggal 22 Februari 2024. Berikut adalah hasil wawancaranya:

1. Hasil Wawancara Dengan Informan SM:

“Untuk fasilitas bisa saya maklumi karena puskesmas tersebut kelas D. Kalo untuk pelayanannya lumayan lama karena banyaknya pasien yang berkunjung, untuk keluhan saya pribadi memiliki pengalaman yang kurang baik terkait oknum dokter yang mendiagnosis bapak saya akan tidak lama umurnya, yang seharusnya tidak etis dokter berbicara seperti itu kepada pasien karena akan membuat pasien semakin *down*. Sedangkan dalam proses pemulihan pasien perlu memiliki pikiran yang positif dan stabil.” (Wawancara, 22 Februari 2024)

2. Hasil Wawancara Dengan Informan JFP:

“Pertama keluhan saya terhadap puskesmas tersebut adalah yang dimana saya ketika sedang berobat disana menggunakan BPJS, lalu ketika saya menunggu untuk dilakukan pemeriksaan oleh dokter saya melihat pasien sering kali menunggu dan duduk ditangga karena tidak mendapatkan kursi, kondisi tersebut karena pasien yang menumpuk dan menurut saya mengganggu pasien yang akan naik dan turun tangga. Keluhan kedua, ketika saya sedang menebus obat ruangnya cukup kecil sekali karena hanya ada 3 bangku saja karena ruangnya cukup kecil sehingga pasien yang sedang menunggu obat mengganggu pasien lain yang sedang antri untuk daftar, jadi menurut saya itu harus diperbaiki.” (Wawancara, 22 Februari 2024)

3. Hasil Wawancara Dengan Informan AM:

“Pertama lahan parkir yang kurang memadai terus untuk pelayanan pendaftaran loket yang sangat kurang memadai, solanya saya waktu itu ingin mengambil surat rujukan dan sudah mengambill nomor antrian tetapi ternyata ada oknum satpam yang mendahulukan seseorang yang

tidak punya antrian, yang saya lihat mereka saling kenal jadi diduluin, saya melihat satu sampai dua orang. Setelah pendaftaran saya mendapat antrian lagi tetapi saya tidak tau harus menunggu dimana karena ruang tunggu untuk pemeriksaan sangat sempit di lorong, ternyata yang baru saya ketahui ternyata nomor antrian di kumpulin di keranjang tempat antrian, karena kalau di Puskesmas Tanah Abang nomor antriannya dipegang dan akan di panggil. Terus ruangan fasilitasnya juga kurang efektif karena di ruangan pemeriksaan tidak hanya saya saja tetapi nanti ada pasien lain yang berikutnya yang duduk, sehingga menurut saya kurang efektif karena takut ada keluhan yang seharusnya hanya dokter yang mendengar tetapi di dengar oleh pasien lain dan juga di loket pendaftaran ada oknum yang sibuk bergosip jadi itu membuat lama.” (Wawancara, 22 Februari 2024)

Melihat pada hasil wawancara, informan mengungkapkan bahwa mereka tidak puas terhadap kualitas pelayanan publik di Puskesmas Pembantu Petamburan karena terdapat beberapa oknum pegawai yang tidak disiplin dan tidak melayani masyarakat dengan baik. Selain itu mereka juga mengeluhkan terkait fasilitas atau sarana dan prasarana di Puskesmas Pembantu Petamburan.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang sudah dijabarkan sebelumnya maka penelitian ini menekankan kepada aspek sumber daya manusia di Puskesmas Pembantu Petamburan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan aspek pendukung lainnya yaitu fasilitas atau sarana dan prasarana.

Penelitian sebelumnya yang dilaksanakan oleh Nabila, Ariyanti, dan Sumrahadi (2018) yaitu tentang Analisis Kualitas Pelayanan Online (E-Servqual) Menggunakan *Metode Importance Performance Analysis* Pada Bhinneka.com, berdasarkan penggunaan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) hasil yang didapatkan yaitu Bhinneka.com harus meningkatkan lagi 8 atribut yang masih berada di bawah harapan.

Penelitian yang dilakukan oleh Wisudawati, dkk (2023) tentang Penggunaan Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) Untuk

Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Lengkiti, menyatakan bahwa masih terdapat 8 atribut yang harus diperbaiki terutama penyampaian informasi lebih mudah dipahami dan adanya standar pelayanan yang baik.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Tumbur (2022) mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Kecamatan Gambir Kota Administrasi Jakarta Pusat, mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan publik di Puskesmas tersebut masih belum mencapai harapan pasien. Salah satu temuannya adalah bahwa kelengkapan fasilitas ruang tunggu, keadaan tempat parkir, peralatan medis, serta tingkat keramahan dan penampilan pegawai masih belum memuaskan bagi pasien. Selanjutnya, kesigapan, kedisiplinan, dan kesanggupan pegawai dalam mendengarkan keluhan juga masih berada di bawah standar yang diharapkan oleh pasien. Demikian pula, meskipun upaya dalam memberikan keramahan, kesopanan, ketepatan waktu, ketelitian, dan pemahaman terhadap kebutuhan pasien telah dilakukan, namun belum cukup untuk memenuhi kepuasan pasien. Oleh karena itu, disarankan agar Puskesmas Kecamatan Gambir lebih mengutamakan aspek-aspek yang dipandang penting oleh pasien, misalnya yaitu kedisiplinan, keramahan, kesopanan, dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Selanjutnya, penting juga untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan kesigapan, mendengarkan keluhan, memahami kebutuhan serta ketelitian dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terdapat pada lokasi penelitiannya dan perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nabila, Ariyanti, dan Sumrahadi (2018) yaitu pada teori yang digunakan, mereka menggunakan teori *E-Servqual* sedangkan penelitian ini menggunakan teori *Servqual*.

Berdasarkan latar belakang serta melihat pada penelitian terdahulu, peneliti menjadi tertarik untuk mengkaji permasalahan tersebut dengan penelitian dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

## **PENEKANAN PADA KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA (STUDI KASUS PADA PUSKESMAS PEMBANTU PETAMBURAN)”.**

### **B. Rumusan Permasalahan**

Melihat pada latar belakang permasalahan yang telah diuraikan, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat perbedaan antara harapan pasien terhadap kualitas pelayanan publik dengan kinerja pelayanan publik yang diterima oleh pasien?

### **C. Tujuan Penelitian**

Melihat pada rumusan permasalahan yang telah diuraikan di atas maka, bisa ditentukan bahwa tujuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui perbedaan antara harapan pasien terhadap kualitas pelayanan publik dengan kinerja pelayanan publik yang diterima oleh pasien.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dalam pelaksanaan penelitian ini diantaranya yaitu:

#### **1. Manfaat Teoritis**

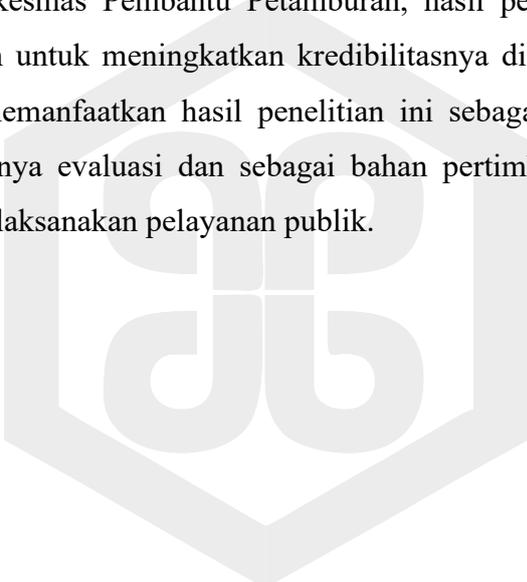
Secara teoritis, peneliti mengharapkan penelitian ini memberikan manfaat untuk dijadikan sebagai bahan literatur tambahan dan/atau menjadi referensi serta menambah pengetahuan peneliti dan juga pembaca mengenai kualitas pelayanan publik pada Instansi Pemerintahan yaitu Puskesmas Pembantu Petamburan.

#### **2. Manfaat Praktis**

- a. Akademisi atau pembaca, penelitian ini bisa berfungsi sebagai sumber referensi untuk peneliti dan pembaca dalam memperluas pengetahuan dan juga wawasan tentang kualitas pelayanan publik di Instansi Pemerintah yaitu Puskesmas Pembantu Petamburan.
- b. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan mampu memberi perubahan dalam pelayanan publik yang diberikan oleh Puskesmas

Pembantu Petamburan, sehingga masyarakat akan merasakan perubahan pelayanan publik yang didapatkan menjadi jauh lebih baik dari sebelumnya.

- c. Bagi Puskesmas Pembantu Petamburan, hasil penelitian ini dapat digunakan untuk meningkatkan kredibilitasnya di mata masyarakat dengan memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai landasan untuk dilakukannya evaluasi dan sebagai bahan pertimbangan perbaikan dalam melaksanakan pelayanan publik.



**POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A**