

**SKRIPSI**



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA  
PUSKESMAS KECAMATAN GAMBIR  
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT**

Disusun Oleh:

Nama : Jordi Yosua Tumbur

NPM : 1933000203

Jurusan : Administrasi Publik

Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur

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

**JAKARTA, 2022**



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

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA  
PUSKESMAS KECAMATAN GAMBIR  
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Terapan

Oleh :

Nama : Jordi Yosua Tumbur  
NPM : 1933000203  
Jurusan : Administrasi Publik  
Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur

**SKRIPSI**

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

**JAKARTA, 2022**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Jordi Yosua Tumbur  
NPM : 1933000203  
Jurusan : Administrasi Publik  
Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur  
Judul : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA  
PUSKESMAS KECAMATAN GAMBIR KOTA  
ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT**

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan  
Pada Desember 2022

Pembimbing



**(Rima Ranintya Yusuf S.IP., MPA.)**

## LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Sarjana Terapan  
Politeknik STIA LAN Jakarta pada 22 Desember 2022

Ketua merangkap Anggota



(Dr. Hamka, MA.)

Sekretaris merangkap Anggota



(Porman Lumban Gaol, S.Si., MM.)

Anggota



(Rima Ranintya Yusuf S.IP., MPA.)

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH  
(PAKTA INTEGRITAS)**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jordi Yosua Tumbur  
NPM : 1933000203  
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 PADA PUSKESMAS KECAMATAN GAMBIR KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT”** merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila di 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, Desember 2022

Penulis,



**Jordi Yosua Tumbur**

## KATA PENGANTAR

Segala puji sukur bagi Tuhan Yang Maha Esa, Tuhan pencipta semesta alam. Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Mulia dan Maha Penyayang karena berkat dan karunia-Nya juga akhirnya penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan judul : **"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PUSKESMAS KECAMATAN GAMBIR KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT"**.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan banyak bimbingan dan bantuan dari banyak pihak, untuk itu penulis ucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

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 T, SS., MBA., selaku Ketua Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur Politeknik STIA LAN Jakarta.
4. Bapak Porman Lumban Gaol, S.Si., MM., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur Politeknik STIA LAN Jakarta.
5. Ibu Rima Ranintya Yusuf, S.I.P., M.P.A., selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan begitu baik dan dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan kepada penulis, menyediakan waktu, tenaga, serta pikiran demi mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Publik Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur Politeknik STIA LAN Jakarta yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama penulis belajar di Sarjana Terapan Politeknik STIA LAN Jakarta.
7. Staf dan karyawan Jurusan Administrasi Publik Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur Politeknik STIA LAN Jakarta.
8. Orangtua tercinta yang telah mendoakan, memberikan dukungan secara moril maupun materil kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

9. Kepala Puskesmas Kecamatan Gambir, dr. Sri Puji Wahyuni, MKM., dan Kepala Subbagian Tata Usaha Puskesmas Kecamatan Gambir, Ibu Visi Gita Nurlaini, S.Psi., selaku atasan langsung penulis. Terima kasih telah memberikan kesempatan, waktu, dan ide-ide terbaiknya dalam proses penulisan skripsi ini.
10. Seluruh pasien Puskesmas Kecamatan Gambir telah meluangkan waktunya dalam mengisi kuesioner guna kelengkapan dalam penulisan skripsi ini.
11. Rekan-rekan seperjuangan Jurusan Administrasi Publik Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur Politeknik STIA LAN Jakarta yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namanya.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa apa yang masih penulis peroleh ini masih banyak kekurangan, tidak lain karena kemampuan penulis yang sangat terbatas. Namun demikian, harapan penulis skripsi ini memberi manfaat bukan hanya kepada diri penulis tetapi juga kepada masyarakat, khususnya masyarakat di lingkungan pendidikan Jurusan Administrasi Publik. Kiranya Tuhan Yang Maha Esa selalu membimbing kita ke arah kesempurnaan yang lebih baik.

Jakarta, Desember 2022  
P e n u l i s

**Jordi Yosua Tumbur**

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis kualitas pelayanan publik pada Puskesmas Kecamatan Gambir. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode survei dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif, populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang pernah mendapatkan layanan dari Puskesmas Kecamatan Gambir selama 2 tahun terakhir dengan teknik pengambilan sampel sampling incidental yang disederhakan dengan metode Slovin sehingga diperoleh sampel sebanyak 97 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis diagram kartesius. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Puskesmas Kecamatan Gambir masih berada di bawah harapan pasien dimana kelengkapan sarana ruang tunggu, kondisi lahan parkir, kelengkapan peralatan medis, serta penampilan pegawai belum mampu memberikan rasa puas bagi pasien. Selain itu kesigapan, kedisiplinan, dan kesanggupan pegawai dalam mendengarkan keluhan masih berada di bawah harapan pasien. Begitu juga dalam hal keramahan, kesopanan, ketepatan waktu, ketelitian, dan pemahaman kebutuhan pasien belum mampu membuat pasien puas. Untuk itu, dalam memberikan pelayanan, Puskesmas Kecamatan Gambir diharapkan lebih memprioritaskan pada hal-hal yang dianggap penting oleh pasien seperti kedisiplinan, keramahan, kesopanan, serta ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan. Selain itu, hal yang perlu untuk terus dipertahankan bahkan lebih ditingkatkan adalah kesigapan, mendengarkan keluhan, pemahaman kebutuhan, dan ketelitian dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Pasien, Puskesmas

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study is to analyze the quality of public services at the Gambir District Health Center. The method used in this study was a survey method with a quantitative descriptive type of research. The population in this study was patients who had received services from the Gambir District Health Center for the last 2 years with a simplified incidental sampling technique using the slovin method so that a sample of 97 respondents was obtained. . The data analysis technique used in this research is Cartesian diagram analysis. The results showed that the quality of public services at the Gambir District Health Center was still below patient expectations where the completeness of waiting room facilities, the condition of the parking area, the completeness of medical equipment, and the appearance of employees had not been able to provide satisfaction for patients. In addition, the alertness, discipline and ability of employees to listen to complaints is still below patient expectations. Likewise in terms of friendliness, politeness, timeliness, thoroughness and understanding of patient needs have not been able to make patients satisfied. For this reason, in providing services, the Gambir District Health Center is expected to prioritize things that are considered important by patients such as discipline, friendliness, courtesy and timeliness in providing services. In addition, things that need to be maintained and even further improved are alertness, listening to complaints, understanding needs and thoroughness in providing services to patients.*

**Keywords:** *Quality of Service, Patients, Community Health Centers*

POLITEKNIK  
STIA LAN  
JAKARTA

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN</b>	
A. Latar Belakang Permasalahan .....	1
B. Pokok Permasalahan .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II KERANGKA TEORI</b>	
A. Tinjauan Teori .....	8
1. Pelayanan Publik .....	8
2. Kualitas Pelayanan .....	21
B. Definisi Operasional Variabel dan Indikatornya .....	35
C. Kerangka Berpikir .....	36
D. Hipotesis Penelitian .....	38
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Metode Penelitian .....	39
B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling .....	39
1. Populasi .....	40

2. Sampel .....	40
3. Teknik Pengambilan Sampel .....	40
C. Teknik Pengumpulan Data .....	42
D. Instrumen Penelitian .....	43
E. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	44
1. Uji Validitas .....	44
2. Uji Reliabilitas .....	45
F. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data .....	46
1. Analisis Deskriptif .....	46
2. Analisis Diagram Kartesius .....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>	
A. Deskripsi Objek Penelitian .....	52
1. Gambaran Umum Puskesmas Kecamatan Gambir .....	52
2. Struktur Organisasi Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Gambir Pergub DKI Jakarta Nomor: 386 Tahun 2016 .....	53
3. Kegiatan Umum Puskesmas Kecamatan Gambir .....	54
B. Hasil Penelitian .....	58
1. Hasil Uji Validitas .....	58
2. Hasil Uji Reliabilitas .....	59
3. Identitas Responden .....	60
4. Analisis Deskriptif Tingkat Kesesuaian Harapan Dengan Pelaksanaan Pelayanan Puskesmas Kecamatan Gambir...	64
5. Analisis Diagram Kartesius .....	86
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	91
1. Kualitas Pelayanan Publik pada Puskesmas Kecamatan Gambir Kota Administrasi Jakarta Pusat .....	91
2. Dimensi yang menjadi penghambat dan pendukung dalam pelayanan publik pada Puskesmas Kecamatan Gambir Kota Administrasi Jakarta Pusat .....	97

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan ..... 102

B. Saran ..... 103

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**RIWAYAT HIDUP**



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

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1	Operasional Variabel Penelitian ..... 36
Tabel 3.1	Teknik Skala ..... 44
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas ..... 58
Tabel 4.2	Hasil Uji Reliabilitas ..... 60
Tabel 4.3	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... 61
Tabel 4.4	Distribusi Responden Berdasarkan Usia ..... 61
Tabel 4.5	Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan ..... 62
Tabel 4.6	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan ..... 63
Tabel 4.7	Distribusi Responden Berdasarkan Pengalaman Menjadi Pasien Puskesmas Kecamatan Gambir ..... 64
Tabel 4.8	Harapan Pasien terhadap Kelengkapan Sarana Prasarana Ruang Tunggu ..... 65
Tabel 4.9	Penilaian Pasien terhadap Kelengkapan Sarana Prasarana Ruang Tunggu ..... 66
Tabel 4.10	Harapan Pasien terhadap Kondisi Lahan Parkir Memadai ..... 67
Tabel 4.11	Penilaian Pasien terhadap Kondisi Lahan Parkir Memadai .... 67
Tabel 4.12	Harapan Pasien terhadap Kelengkapan Peralatan Medis Memadai ..... 68
Tabel 4.13	Penilaian Pasien terhadap Kelengkapan Peralatan Medis Memadai ..... 69
Tabel 4.14	Harapan Pasien terhadap Penampilan Pegawai Rapi ..... 70
Tabel 4.15	Penilaian Pasien terhadap Penampilan Pegawai Rapi ..... 70
Tabel 4.16	Tingkat Kesesuaian Dimensi Bukti fisik ( <i>Tangibles</i> ) ..... 71
Tabel 4.17	Harapan Pasien terhadap Kesigapan Pegawai Dalam Pelayanan ..... 72
Tabel 4.18	Penilaian Pasien terhadap Kesigapan Pegawai Dalam Pelayanan ..... 73
Tabel 4.19	Harapan Pasien terhadap Kedisiplinan Dalam Pelayanan ..... 74

Tabel 4.20	Penilaian Pasien terhadap Kedisiplinan Dalam Pelayanan .....	74
Tabel 4.21	Tingkat Kesesuaian Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	75
Tabel 4.22	Harapan Pasien terhadap Kesanggupan Pegawai Dalam Mendengarkan Keluhan .....	76
Tabel 4.23	Penilaian Pasien terhadap Kesanggupan Pegawai Dalam Mendengarkan Keluhan .....	77
Tabel 4.24	Tingkat Kesesuaian Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	78
Tabel 4.25	Harapan Pasien terhadap Keramahan dan Kesopanan Pegawai .....	79
Tabel 4.26	Penilaian Pasien terhadap Keramahan dan Kesopanan Pegawai .....	79
Tabel 4.27	Harapan Pasien terhadap Ketepatan Waktu Pelayanan .....	80
Tabel 4.28	Penilaian Pasien terhadap Ketepatan Waktu Pelayanan .....	81
Tabel 4.29	Tingkat Kesesuaian Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	82
Tabel 4.30	Harapan Pasien terhadap Pengertian Pegawai Pada Kebutuhan Pasien .....	83
Tabel 4.31	Penilaian Pasien terhadap Pengertian Pegawai Pada Kebutuhan Pasien .....	83
Tabel 4.32	Harapan Pasien terhadap Ketelitian Pegawai Dalam Pemberian Pelayanan .....	84
Tabel 4.33	Penilaian Pasien terhadap Ketelitian Pegawai Dalam Pemberian Pelayanan .....	85
Tabel 4.34	Tingkat Kesesuaian Dimensi Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	86
Tabel 4.35	Perhitungan Rata-Rata Harapan Pasien dan Pelaksanaan Pelayanan Puskesmas Kecamatan Gambir .....	87

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Keluhan-keluhan Masyarakat pada Puskesmas Kecamatan Gambir .....	5
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	37
Gambar 3.1 Diagram Kartesius .....	50
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Gambir .....	53
Gambar 4.2 Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan Puskesmas Kecamatan Gambir .....	88

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

## BAB I

### PERMASALAHAN PENELITIAN

#### A. Latar Belakang Permasalahan

Tanggung jawab dan fungsi utama pemerintah adalah memenuhi kebutuhan masyarakat. Pentingnya kesehatan sebagai kebutuhan mendasar masyarakat tidak dapat dilebih-lebihkan. Setiap negara, baik maju ataupun berkembang, menyadari bahwasanya tingkat kesehatan memperlihatkan derajat kemakmuran sebuah bangsa sebab tingkat kesehatan berkorelasi terhadap jumlah kemiskinan. Selain itu, ada korelasi antara jumlah kemiskinan dan tingkat bantuan. Karena kesehatan merupakan aspek terpenting dari kesejahteraan masyarakat, pemerintah pusat dan daerah sebagai penyedia layanan publik harus memprioritaskan kesehatan. Terlebih dengan adanya pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan menjadi “*good governance*” perlunya diimbangi dengan para sumber daya manusia yang memiliki kompetensi. Baik dan buruknya pelayanan dan penyelenggaraan pemerintahan sangat bergantung kepada kompetensi yang dimiliki oleh sumber daya manusia.

Sumber daya manusia merupakan unsur yang sangat penting bagi pencapaian tujuan dari setiap instansi pemerintahan. Ketika sebuah instansi pemerintahan diisi oleh para pegawai yang kompeten, maka akan sangat memudahkan dalam pencapaian tujuan dari pemerintah tersebut. Oleh karena itu, tugas pertama pemerintah pada saat ini adalah dapat mencapai dan meningkatkan kualitas dari sumber daya manusia di setiap instansi pemerintah

yang ada. Fokus utama dalam pelaksanaan sumber daya manusia ini adalah memberikan kontribusi pada suksesnya instansi. Hal itu kunci untuk meningkatkan kinerja instansi adalah dengan memastikan aktivitas SDM mendukung usaha instansi yang terfokus pada produktivitas pelayanan dan kualitas.

Terkait kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, masih terdapat beberapa kekurangan yang jauh pada keinginan masyarakat. Hal inipun diperlihatkan melalui maraknya pengaduan masyarakat di media arus utama. Mengingat peran utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah bertujuan dalam memberi pelayanan publik dengan kualitas yang setinggi-tingginya. Masyarakat menginginkan layanan publik yang sebaik mungkin dari pemerintah. Namun dalam praktiknya, pemerintah sebagai penyedia layanan publik hanya menawarkan sejumlah kecil layanan yang sangat baik dan dapat diterima. Di sisi lain, pelayanan pemerintah seringkali tidak memadai. Kesenjangan atau inkonsistensi dari peraturan perundang-undangan terhadap keadaan nyata di lapangan inilah yang menjadi penyebab mengapa persoalan kualitas pelayanan publik terus menjadi perhatian publik.

Pengenalan puskesmas sebagai pelayanan publik di bidang kesehatan merupakan indikasi komitmen pemerintah terhadap pelayanan kesehatan masyarakat. Puskesmas ialah Unit Pelaksana Teknis (UPTD) Dinas Kesehatan Kota/ Daerah yang memiliki tanggungjawab atas penyelenggaraan kesehatan di suatu daerah. Puskesmas sebagai ujung tombak pembangunan kesehatan dan unit pelaksana tingkat pertama. Selain itu, selaku pusat pelayanan kesehatan tingkat utama, puskesmas diharapkan dapat memberikan layanan

kesehatan yang prima, adil, dan merata. Layanan yang ditawarkan merupakan pelayanan kesehatan dasar yang dominan dibutuhkan oleh sebagian besar masyarakat dan bagian terpenting pada peningkatan derajat kesehatan masyarakat.

Pengkaji hendak melaksanakan studi di Puskesmas Gambir Jakarta Pusat. Puskesmas Kecamatan Gambir Kota Administrasi Jakarta Pusat dipilih karena diketahui bahwa tujuan Puskesmas adalah menyelenggarakan usaha kesehatan yang memiliki sifat dengan menyeluruh, terpadu, merata, bisa diterima, dan mampu dijangkau bagi masyarakat, melalui melibatkan peran masyarakat. dan memanfaatkan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, melalui biaya yang bisa dikeluarkan bagi pemerintah dan masyarakat. Prakarsa kesehatan ini dilaksanakan melalui mengutamakan layanan bagi masyarakat luas dalam upaya menggapai derajat kesehatan yang maksimal dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

Usaha dalam menciptakan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat tersebut wajib dilakukan melalui tahapan-tahapan yang terstruktur diantaranya: *Plan* (Perencanaan) – *Do* (Pelaksanaan) – *Check* (Pemeriksaan) – *Action* (Tindakan). Pada tahap *Check* (Pemeriksaan), salah satu yang dipantau adalah seberapa tinggi tingkat kepuasan masyarakat bagi pelayanan yang telah diberi Puskesmas.

Sebagaimana Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat bagi layanan kesehatan yang telah

diberikan oleh Puskesmas dan untuk mengetahui upaya perbaikan ke depannya, perlu dilakukan pengukuran kepuasan masyarakat pengguna layanan dengan salah satu metodenya adalah melalui Survei Kepuasan Masyarakat. Survei dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada responden (masyarakat pengguna layanan). Responden memberikan penilaian terhadap parameter-parameter dari unsur pelayanan yang telah ditentukan oleh Puskesmas yang selanjutnya hasil penilaian tersebut dianalisis, sehingga Puskesmas dapat menilai kepuasan masyarakat bagi layanan kesehatan yang telah diberikan. Dengan demikian, hasil penilaian dari masyarakat tersebut memberikan masukan bagi Puskesmas agar dapat melakukan upaya-upaya perbaikan.

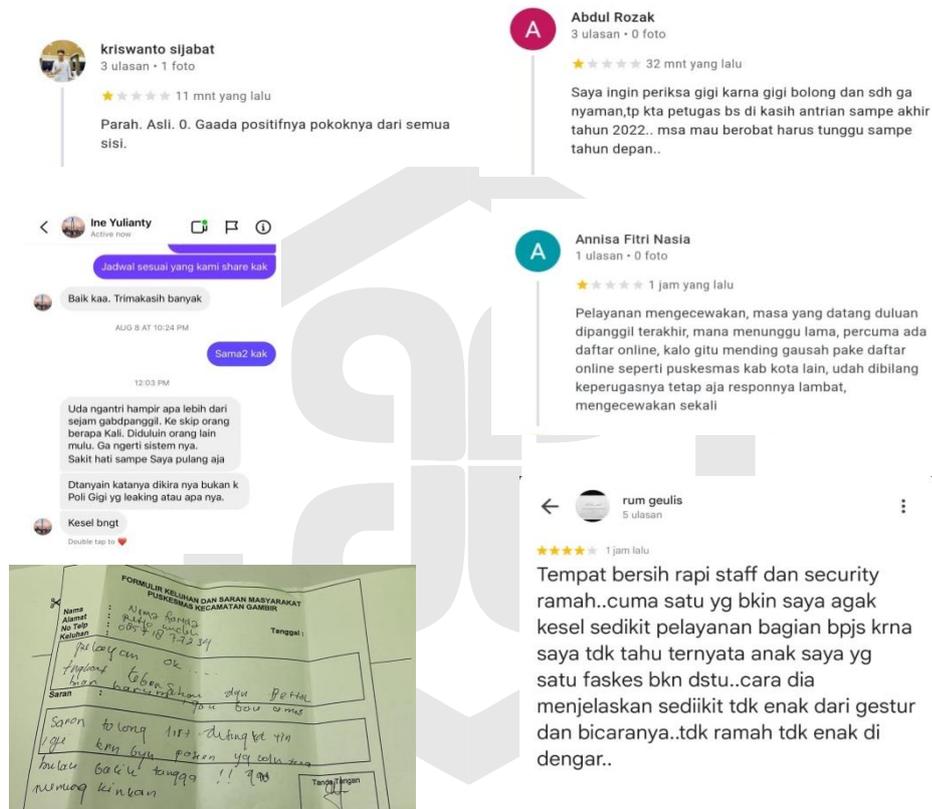
Seperti uraian di atas, puskesmas-puskesmas di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan Gambir Kotamadya Jakarta Pusat Provinsi DKI Jakarta terbagi atas Puskesmas Kecamatan Gambir, Puskesmas Kelurahan Duri Pulo, Puskesmas Kelurahan Petojo Utara, Puskesmas Kelurahan Kebon Kelapa, Puskesmas Kelurahan Cideng, dan Puskesmas Kelurahan Petojo Selatan. Semua puskesmas tersebut melakukan survei terhadap masyarakat pengguna layanan di wilayah kerjanya sehingga puskesmas-puskesmas tersebut dapat melakukan peningkatan layanan kesehatan bagi masyarakat di area kerja masing-masing.

Puskesmas Kecamatan Gambir Kota Administrasi Jakarta Pusat merupakan institusi layanan kesehatan tingkat dasar yang berupaya memberi layanan prima bagi masyarakat. Aspek organisasi yang dirancang untuk mengatur pelayanan, baik dalam bentuk struktur dan mekanisme, memberikan

kontribusi terhadap kualitas dan efisiensi pelayanan. Termasuk dalam komponen organisasi ini adalah SDM. Pekerja adalah komponen pertama sebuah instansi yang mempunyai peran vital. Salah satu penanda penentu keunggulan layanan adalah penampilan pegawai. Petugas Puskesmas Kecamatan Gambir belum memenuhi kriteria penampilan yang dipersyaratkan. Hal ini menunjukkan bahwa masih adanya sejumlah petugas yang memberi pelayanan pada pasien dengan menggunakan sandal jepit. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa kesadaran atau kedisiplinan petugas puskesmas belum memuaskan. Tidak hanya mengenai kedisiplinan petugas pemberi pelayanan dalam berpakaian formal dan mengenakan atribut yang lengkap sesuai peraturan, keramahan pelayanan petugas kepada pengguna layanan (pasien) juga sering dinilai kurang ramah.

Sarana dan prasarana juga merupakan penentu tambahan kualitas pelayanan. Ruang tunggu Puskesmas Kecamatan Gambir kurang kondusif untuk kenyamanan pasien sebab total kursi yang diberikan masih tidak seimbang terhadap banyaknya pasien; dengan demikian, banyak pasien berdiri menunggu antrian pelayanan. Kemudian juga, tidak adanya AC atau pendingin ruangan di ruang tunggu menyebabkan pasien kepanasan saat mengantri.

Dalam prakteknya pelayanan yang dilaksanakan oleh Puskesmas Kecamatan Gambir Kota Administrasi Jakarta Pusat masih terdapat menuai keluhan dari masyarakat, hal tersebut sebagaimana tertera pada gambar di bawah ini:



**Gambar 1.1**  
**Keluhan-keluhan Masyarakat pada Puskesmas Kecamatan Gambir**

Sumber : Pesan Masuk Instagram Puskesmas Kecamatan Gambir, 2022

Gambar di atas menunjukkan bahwa masih terdapat keluhan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan oleh Puskesmas Kecamatan Gambir di antara terkait pelayanan dalam pemberian antrian, dan pemberian penjelasan kepada pasien yang kurang ramah serta fasilitas yang tersedia dalam gedung puskesmas. Dengan demikian maka pada kajian studi ini, penulis memilih judul penelitian **“Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Puskesmas Kecamatan Gambir Kota Administrasi Jakarta Pusat”**.

## B. Pokok Permasalahan

Mengacu pada uraian latar belakang permasalahan yang diuraikan, dengan demikian bisa ditetapkan pokok masalahnya di antaranya:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik pada Puskesmas Kecamatan Gambir Kota Administrasi Jakarta Pusat?
2. Faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat dalam pelayanan publik pada Puskesmas Kecamatan Gambir Kota Administrasi Jakarta Pusat?

### **C. Tujuan Penelitian**

Merujuk pada pokok permasalahan, dengan demikian bisa ditentukan tujuan dilaksanakannya penelitian ini, yakni:

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan publik pada Puskesmas Kecamatan Gambir Kota Administrasi Jakarta Pusat.
2. Untuk menganalisis faktor yang menjadi penghambat dan pendukung dalam pelayanan publik pada Puskesmas Kecamatan Gambir Kota Administrasi Jakarta Pusat.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Melalui dilaksanakannya kajian studi ini, diharap mampu memberi beberapa kegunaan, di antaranya:

1. Manfaat Praktis

Hasil yang didapatkan mampu memberi kegunaan untuk pihak yang berhubungan langsung dengan kegiatan pemberian pelayanan kesehatan pada Puskesmas Kecamatan Gambir Kota Administrasi Jakarta Pusat.

2. Manfaat Akademis

Mampu memberi pengetahuan dan ilmu baru berkaitan kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas.

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