

SKRIPSI



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

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI POLIKLINIK
KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG
PEREKONOMIAN**

Disusun oleh:

NAMA : Rafiq Mustafa

NPM : 1932030112

JURUSAN : Administrasi Bisnis

PROGRAM STUDI : Administrasi Bisnis Sektor Publik

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

JAKARTA, TAHUN 2023



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

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI POLIKLINIK
KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG
PEREKONOMIAN**

Diajukan untuk memenuhi sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana

Terapan Oleh

NAMA : RAFIQ MUSTAFA

NPM : 1932030112

JURUSAN : ADMINISTRASI BISNIS

PROGRAM STUDI : ABSP

SKRIPSI

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

JAKARTA, TAHUN 2023

LEMBAR PERSETUJUAN
LEMBAS PERSETUJUAN TUGAS AKHIR UNTUK
DIPERTAHANKAN DALAM UJIAN

NAMA : RAFIQ MUSTAFA
NPM : 1932030112
JURUSAN : ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI BISNIS SEKTOR PUBLIK
JUDUL : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI POLIKLINIK
KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG
PEREKONOMAN

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Pada, 11 Desember 2023



Karnida Retta Ginting, SE., MM.

LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Sarjana Terapan Politeknik
STIA LAN Jakarta pada 15 Desember 2023

Ketua Merangkap Anggota,



Anita, S.Kom, M.T.I

Sekretaris Merangkap Anggota,



Drs. Agoes Inarto, MM

Anggota,



Kamida Retta Ginting, SE, MM

PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rafiq Mustafa
NPM : 1932030112
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Administrasi Bisnis Sektor Publik

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan di Poliklinik Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian” merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila dikemudian 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, 15 Desember 2023

Penulis,



(Rafiq Mustafa)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahiim

Segala puji dan syukur penulis panjatkan hanya bagi Allah Subhanahu Wata'ala yang selalu melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, tidak lupa sholawat serta salam penulis haturkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan tanggungjawab yang diamanahkan oleh banyak pihak melalui karya ilmiah akhir skripsi dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan di Poliklinik Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian**”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana pada program studi Administrasi Bisnis Sektor Publik, Politeknik STIA LAN Jakarta.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Karnida Retta Ginting, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing atas kesediaannya dalam menyediakan waktu, tenaga, serta pikiran untuk mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak pihak yang telah membantu atas tersusunnya skripsi ini,

1. Ibuku Sudaryati dan Ayahku Agus Sukisman selaku orang tua penulis atas kasih sayangnya melalui doa, dukungan moral, dan perhatiannya yang telah dicurahkan.
2. Istriku Maizura Azizah Sekar Ayuningrum dan anakku Karunasankara Mochasea Kalaluffy yang telah menjadi penyemangat ku untuk segera menyelesaikan tesis ini. Tidak lupa kepada adikku Baskoro Givari Banyubiru yang telah mendukung.
3. Segenap dosen pengajar pada Program Studi Administrasi Bisnis Sektor Publik, Politeknik STIA LAN Jakarta atas segala ilmu yang diberikan.
4. Petugas Poliklinik Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian yang telah membantu memberikan data dan informasi dalam rangka penulisan skripsi ini.
5. Semua pihak yang tidak dapat ditulis satu persatu yang telah memberikan bantuan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya, tulisan ini jauh dari kata sempurna dan masih memiliki kekurangan sehingga penulis menyampaikan permohonan maaf apabila terdapat kesalahan yang sengaja maupun tidak disengaja. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Jakarta, Desember 2023



RM

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

ABSTRAK

Nama : Rafiq Mustafa
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan di Poliklinik Kementerian Koordinator
Bidang Perekonomian

Kualitas pelayanan yang prima menjadi tuntutan masyarakat kepada pemberi layanan. Kualitas layanan dapat diketahui apabila membandingkan persepsi dengan pelayanan yang diberikan di Poliklinik Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di Poliklinik Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, studi kasus pada Poliklinik Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian dengan mencari dimensi *service quality* dengan prioritas untuk peningkatan kinerja. Data primer diperoleh dari Kuesioner kepada para responden. Data diolah menggunakan *Partial Least Square* dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi *reliability* menjadi prioritas utama untuk dilakukannya peningkatan kinerja di Poliklinik Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian. Indikator-indikator yang perlu diprioritaskan adalah ketepatan mendiagnosa dan pemberian obat-obatan, kompetensi yang sesuai dengan bidangnya, pengertian terhadap kebutuhan pasien secara spesifik, lingkungan yang bersih dan nyaman, serta cepat tanggap dalam menangani masalah kesehatan

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan, *Service Quality*, IPA

ABSTRACT

Name : Rafiq Mustafa

Title : *Analysis of Service Quality at the Polyclinic of the Coordinating Ministry for Economic Affairs*

The demand from the public to service providers is for excellent service quality. The quality of service can be determined by comparing perceptions with the provided quality, particularly at the Polyclinic of the Ministry of Coordinating Economic Affairs. The purpose of this study is to determine the quality of service at the Polyclinic of the Ministry of Coordinating Economic Affairs. This research employs a quantitative descriptive approach, utilizing a case study method at the Polyclinic of the Ministry of Coordinating Economic Affairs to identify the prioritized dimensions of service quality that require performance enhancement. The data used consists of primary data obtained from questionnaires administered to the respondents. The data is processed using Partial Least Square with the Importance Performance Analysis (IPA) method. The research findings indicate that the reliability dimension is the top priority for performance improvement at the Polyclinic of the Ministry of Coordinating Economic Affairs. The indicators that need to be prioritized are accuracy in diagnosing and prescribing medications, competence in their respective fields, understanding specific patient needs, a clean and comfortable environment, and quick response in health issues.

Key words: service, quality, service quality, IPA

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN	1
A. Latar Belakang Permasalahan	1
B. Rumusan Permasalahan.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Tinjauan Teori.....	8
B. Definisi Operasional Variabel.....	19
C. Kerangka Berpikir	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	23
A. Metode Penelitian.....	23
B. Populasi, Sampel, dan Teknik <i>Sampling</i>	23

C. Teknik Pengumpulan Data	24
D. Instrumen Penelitian	25
E. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	28
F. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	30
BAB IV HASIL PENELITIAN	32
A. Penyajian Data	32
B. Pembahasan	38
BAB V PENUTUP	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kondisi Ruang Pendaftaran Poliklinik Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian.....	5
Gambar 2. 1 Kuadran Importance Performance Analysis.....	17
Gambar 2. 2 Kerangka Berfikir.....	20
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian.....	38
Gambar 4. 2 Letak Struktur Organisasi Poliklinik Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian.....	39
Gambar 4. 3 Jenis Kelamin Responden	42
Gambar 4. 4 Usia Responden.....	42
Gambar 4. 5 Diagram Path.....	50
Gambar 4. 6 Nilai IPMA Variabel Laten.....	56
Gambar 4. 7 Nilai IPMA Indikator Variabel Tangible (TE).....	58
Gambar 4. 8 Nilai IPMA Variabel Reliability (RL)	61
Gambar 4. 9 Nilai IPMA Variabel Responsiveness (RS).....	63
Gambar 4. 10 Nilai IPMA Variabel Assurance (AS).....	66
Gambar 4. 11 Nilai IPMA Variabel Emphaty (EM).....	68

STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3. 1 Skala likert.....	24
Tabel 3. 2 Instrumen Penelitian.....	24
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel	27
Tabel 4. 1 Ruang Poliklinik Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian	40
Tabel 4. 2 Variabel Tangible (TE)	44
Tabel 4. 3 Variabel Reliability (RL).....	45
Tabel 4. 4 Variabel Responsiveness (RS).....	45
Tabel 4. 5 Variabel Assurance (AS)	46
Tabel 4. 6 Variabel Emphaty (EM).....	47
Tabel 4. 7 Loading Factor	49
Tabel 4. 8 Average Variance Extracted.....	51
Tabel 4. 9 Cross Loading	52
Tabel 4. 10 Fornell-Lacker Criterium	53
Tabel 4. 11 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	53
Tabel 4. 12 Nilai T-Statistics dan P-Value.....	54
Tabel 4. 13 Nilai IPMA Variabel Laten.....	55
Tabel 4. 14 IPMA Variabel Tangible (TE)	58
Tabel 4. 15 Nilai IPMA Variabel Reliability (RL)	60
Tabel 4. 16 Nilai IPMA Variabel Responsiveness (RS).....	63
Tabel 4. 17 Nilai IPMA Variabel Assurance (AS).....	65
Tabel 4. 18 Nilai IPMA Variabel Emphaty (EM).....	67

BAB I

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Pelayanan erat hubungannya dengan kebutuhan hidup manusia, baik sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial (Adhari, 2019). Pelayanan diberikan kepada konsumen sebagai bentuk hubungan dari pemberi layanan kepada konsumen agar konsumen merasa puas dan ingin kembali untuk menikmati fasilitas pemberi layanan. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat menjaga kepuasan yang dimiliki oleh konsumen.

Kualitas pelayanan yang prima menjadi tuntutan masyarakat kepada pemberi layanan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai bentuk penilaian terhadap layanan yang diterima dengan yang diharapkan (Sabihaini, 2000). Jadi, kualitas layanan dapat diketahui apabila membandingkan persepsi dengan kualitas yang diberikan. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, perlu diketahui terkait kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan apakah telah sesuai dengan harapan konsumen atau tidak. Pihak unit pengelola layanan dapat mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan dengan cara umpan balik dari pelanggan kepada unit pengelola layanan atau disebut pengukuran kepuasan sehingga dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kualitas layanan demi tercapainya kepuasan pelanggan.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, perlu diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan sesuai yang diharapkan atau tidak. Menurut Kotler (1996) salah satu faktor yang membuat kualitas layanan tidak sesuai dengan yang diharapkan adalah adanya kesenjangan antara jasa yang diterima pelanggan dengan jasa yang diharapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya harapan pelanggan. Kesenjangan tersebut oleh Parasuraman (1998) dapat diukur dengan *Servqual Instrument* yang terdiri atas lima dimensi, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Menurut Ehsan Zarei et, al. (2020) terkait pandangan pasien tentang kualitas pelayanan, penelitian ini membahas terkait lima dimensi kualitas layanan yaitu *tangibility* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (perhatian). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *assurance* adalah aspek paling penting dalam kualitas pelayanan menurut sudut pandang pelanggan, dan daya tanggap adalah aspek yang paling tidak penting. Mesut Akdere et,al. (2018) juga mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa persepsi tertinggi terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit adalah dimensi jaminan dan daya tanggap, sedangkan dimensi yang paling tidak penting adalah *tangibles*. *Assurance* menjadi salah satu dimensi tertinggi yang diharapkan oleh pelanggan agar dapat dipenuhi oleh penyedia layanan. *Assurance* yang diartikan sebagai jaminan merupakan dimensi yang berhubungan dengan suatu kepercayaan yang terbentuk karena komunikasi yang baik sehingga timbul kenyamanan oleh pelanggan.

Firas AlOmari (2020) melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan menggunakan metode Servqual. Metode Servqual terbukti andal dan valid dalam menilai kualitas layanan dengan menggunakan lima dimensi karena penelitian ini menawarkan implikasi praktis dan manajerial yang penting untuk mengembangkan sektor layanan kesehatan, yaitu *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Berdasarkan harapan pasien, *empathy* memberikan skor tertinggi, disusul *responsiveness*, *reliability*, *tangibility*, dan *assurance*. MaryJoy Umoke et, al. (2020) mengemukakan bahwa dalam peningkatan kualitas layanan, terdapat lima dimensi dalam kualitas pelayanan, yaitu *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penelitian tersebut mengemukakan bahwa kepuasan tertinggi pelanggan terdapat pada dimensi *empathy* dan yang terendah ada pada dimensi *tangibility*. Komunikasi yang baik dilakukan berdasarkan rasa *empathy* atau kepedulian yang tinggi terhadap harapan seseorang atau kelompok. Oleh sebab itu kuat hubungannya antara *assurance* dengan *empathy* sebagai dasar dimensi yang sangat diharapkan oleh pelanggan.

Menurut Murdifin Haming et, al. (2019), dalam meningkatkan kualitas pelayanan memerlukan tiga prinsip penting. Prinsip pertama adalah meningkatkan penanganan terhadap aspek-aspek yang terkait dengan dimensi *tangible* dan *empathy*. Prinsip kedua adalah meningkatkan pencapaian pada dimensi *responsiveness*, meskipun hasilnya sudah sesuai harapan pelanggan. Prinsip ketiga adalah mempertahankan aspek-aspek yang berkaitan dengan dimensi *reliability* dan *assurance*. *Assurance* dan *empathy* merupakan sifat dasar yang dibutuhkan oleh setiap manusia sehingga bila hal tersebut tidak dipenuhi maka akan menimbulkan rasa kecewa atas suatu pelayanan. Dimensi *reliability* menjadi penghubung yang kuat untuk menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan dengan keakuratan data dan informasi atas pelayanan yang diberikan.

Peningkatan kualitas pelayanan juga merupakan tanggung jawab pemerintah atas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa, “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik dilakukan oleh pemerintah daerah maupun pemerintah pusat yang berkaitan dengan pelayanan publik.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang menjadi kebutuhan dasar setiap manusia berkaitan dengan pelayanan kesehatan. Kesehatan menjadi kebutuhan dasar setiap manusia karena kesehatan menunjang kehidupan yang layak dan produktif. Sesuai dengan Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan pasal 4 dan pasal 5 disebutkan bahwa setiap orang berhak atas kesehatan dan setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atau sumber daya di bidang kesehatan. Maka dari itu, diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang baik dimana biaya yang terjangkau dan kualitas yang sesuai dalam membantu masyarakat (Suaib, 2015).

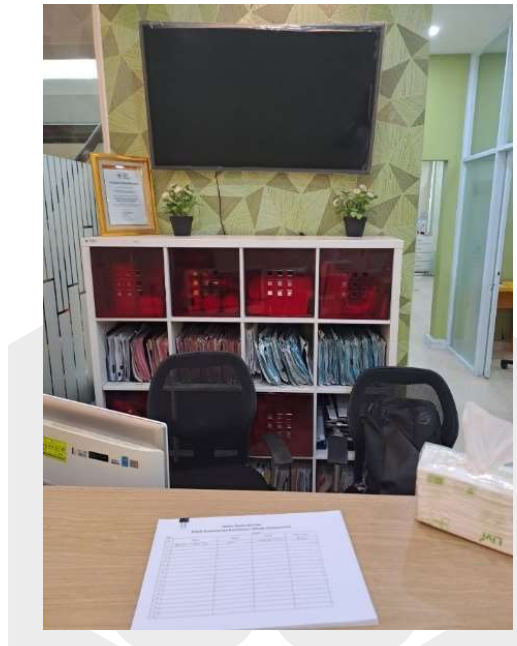
Upaya yang dilakukan pemerintah untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau serta memberikan kepuasan dalam pelayanan kesehatan adalah dengan menyediakan sumber daya di bidang kesehatan yang adil dan merata bagi seluruh masyarakat untuk memperoleh derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Salah satu upaya tersebut adalah dengan mendirikan klinik kesehatan. Klinik kesehatan menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2014 merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialisasi. Klinik kesehatan sebagai upaya pelayanan kesehatan di tingkat pertama memiliki tanggung jawab memberikan pelayanan kesehatan serta kepuasan pelanggan, salah satunya di lingkungan yang bertempat di wilayah suatu instansi, khususnya di Kementerian Koordinator Bidang perekonomian.

Poliklinik Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian adalah balai pengobatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar bagi pegawai dan keluarga yang ditanggung. Poliklinik ini mulai beroperasi pada tanggal 25 Juli 2016, diresmikan oleh Menteri Koordinator Bidang Perekonomian. Penyelenggaraan poliklinik ini juga diatur dalam Peraturan Menteri Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Kesehatan di Lingkungan Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian. Biaya pelaksanaan kesehatan poliklinik dibebankan pada Pagu Anggaran Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian. Poliklinik Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian memiliki 2 fasilitas kesehatan, yaitu poli umum dan poli gigi. Poliklinik dipimpin oleh kepala poliklinik yang merupakan seorang dokter dan diberikan tanggung jawab pengurusan pemberian pelayanan kesehatan umum, gigi, dan obat-obatan.

Berdasarkan observasi peneliti, Poliklinik Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian sejauh ini belum memiliki evaluasi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien yang dilakukan oleh poliklinik. Berdasarkan teori kualitas pelayanan yang mencakup dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*, terlihat bahwa Poliklinik Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian masih

belum memenuhi standar untuk mencapai kualitas pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien. Pertama, *emphaty* yaitu dengan belum adanya kotak saran sebagai sarana survey dan evaluasi atas kepuasan yang diberikan oleh poliklinik. Kedua, *reliability* dan *responsiveness* yaitu poliklinik juga masih menggunakan sistem pendaftaran secara manual dengan cara menuliskan pada buku pendaftaran dan pendaftaran harus dilakukan secara langsung di poliklinik atau tidak bisa dilakukan melalui telepon atau pesan online. Hal tersebut menghambat karyawan untuk melakukan pemeriksaan atau cek kesehatan karena sulitnya mengatur waktu yang harus disesuaikan dengan kebutuhan pekerjaan. Poliklinik juga belum memiliki *Standard Operating Procedure* (SOP) sehingga pelayanan yang diberikan tidak memiliki standar baku. Ketiga, *assurance* yaitu jaminan dalam aspek penjagaan privasi yang dinilai dari penataan arsiparis yang terletak di belakang meja pendaftaran tanpa adanya penutup sehingga keamanan data pasien yang kurang terjaga. Aspek *assurance* yang lain yaitu jaminan dalam hal keselamatan sebagai dasar pencegahan bahaya yang dinilai dari penggunaan dasar lantai yang digunakan terbuat dari bahan vinil yang mudah terbakar dan apabila terkena noda seperti darah sulit untuk dibersihkan sehingga mempermudah penyebaran penyakit menular.

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A



Gambar 1.1 Kondisi Ruang Pendaftaran Poliklinik Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian

Sumber: data diolah peneliti

Untuk memprioritaskan aspek-aspek yang dibutuhkan dalam peningkatan pelayanan dengan sumber daya yang tersedia saat ini, dibutuhkan suatu metode yang disebut *Importance Performance Analysis* (IPA). IPA membedakan antara *importance* dan *performance* untuk perbaikan aktivitas manajemen. IPA membagi aspek-aspek dalam dimensi kualitas pelayanan kedalam empat kuadran yang akan dinilai prioritas kepentingan dan penerapan layanan yang sudah diberikan (Martilla & James, 1977). Dengan menggunakan IPA, kita akan mengetahui alokasi sumber daya yang tepat dalam meningkatkan kualitas layanan.

Penelitian ini penting untuk dilakukan karena masih adanya berbagai kendala dalam pemberian layanan di Poliklinik Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui elemen mana yang perlu untuk ditingkatkan dengan mengalokasikan sumber daya yang saat ini tersedia. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan di Poliklinik Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian**”

B. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Kualitas Pelayanan di Poliklinik Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian?”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan di Poliklinik Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian.

D. Manfaat Penelitian

Terdapat dua manfaat dilakukannya penelitian, yaitu: bagi kepentingan dunia akademik dan praktis, dapat dikemukakan sebagai berikut.

1. Manfaat bagi Kepentingan Dunia Akademik

Penelitian ini diharapkan akan memberi penulis lebih banyak pengetahuan tentang masalah penelitian saat ini serta konsep dan teori dalam Administrasi Bisnis Sektor Publik

2. Manfaat bagi Kepentingan Dunia Praktis.

Penelitian ini diharapkan akan memberi penulis lebih banyak pengetahuan tentang masalah penelitian saat ini serta konsep dan teori dalam Administrasi Bisnis Sektor Publik Penelitian ini diharapkan menjadi salah satu sumber data dan informasi yang dapat digunakan untuk penelitian tambahan.