



UNIVERSITAS INDONESIA

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSKESMAS DI
KOTA DEPOK
(Studi Pada Puskesmas Pancoran Mas, Puskesmas Tugu, Dan
Puskesmas Kemiri Muka)**

TESIS

ROSY ROMADIANA PASARIBU
0606017334

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM PASCASARJANA
DEPOK
JULI, 2009



UNIVERSITAS INDONESIA

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSKESMAS
DI KOTA DEPOK
(Studi Pada Puskesmas Pancoran Mas, Puskesmas Tugu, Dan
Puskesmas Kemiri Muka)**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Sains (M.Si) dalam Ilmu Administrasi

ROSY ROMADIANA PASARIBU
0606017334

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK
DEPOK
JULI, 2009

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Rosy Romadiana Pasaribu

NPM : 0606017334

Tanda Tangan :

Tanggal : 04 Juli 2009

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan Oleh :
 Nama : Rosy Romadiana Pasaribu
 NPM : 0606017334
 Program Studi : Ilmu Administrasi
 Kekhususan : Administrasi Dan Kebijakan Publik
 Judul Tesis : Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas di Kota Depok (Studi Pada Puskesmas Pancoran Mas, Puskesmas Tugu, Dan Puskesmas Kemiri Muka)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Sains (M.Si) pada Program Pascasarjana Kekhususan Administrasi dan Kebijakan Publik Departemen Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang :
 Prof. Dr. Bhenyamin Hossein

Bhenyamin Hossein
 (.....)

Pembimbing :
 Drs. Muhammad Riduansyah, M.Si.

Muhammad Riduansyah
 (.....)

Penguji Ahli :
 Prof. Dr. Azhar Kasim, MPA

Azhar Kasim
 (.....)

Sekretaris Sidang :
 Drs. Heri Fathurahman, M.Si

Heri Fathurahman
 (.....)

Ditetapkan di : Jakarta
 Tanggal : 1 Juli 2009

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rosy Romadiana Pasaribu
NPM : 0606017334
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Departemen : Ilmu Administrasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas di Kota Depok (Studi Pada Puskesmas Pancoran Mas, Puskesmas Tugu, Dan Puskesmas Kemiri Muka)”**. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Depok

Pada tanggal : 04 Juli 2009

Yang menyatakan


(Rosy Romadana Pasaribu)

ABSTRACK

Name : Rosy Romadiana Pasaribu
Study Program : Department of Administration Sciences
Judul Tesis : The Quality Health Service Of Public Health Centre at Depok City (Studies in Pancoran Mas's Public Health Centre, Tugu's Public Health Centre, and Kemiri Muka's Public Health Centre)

References: 36 Books, 10 Journals, 4 Thesis, and 4 Regulations (1990-2007)

Providing of the public's quality services it was considered as one of keys to good governance. Organizing public service to community by government is already done because of being their tasks, responsibilities and the functions of government as the services giver (public servant). One forms of the public's service that should be provided by local government for community was the service in health field. The government must provide health services, in view of fact that health service was one of basic rights which are owned by people. The government in his implementation has provided public health centre and his rank (the parent Public Health Centre, the auxiliary Public Health Centre, and Polindes) as the spearhead of local government to provide health care service.

This research had the aim of learning quality of health service in Public Health Centre at Depok City based on Servqual Model which is a measurement model of quality service that was developed by Zeithaml, Parasuraman, and Berry. The SERVQUAL model mentioned had five dimensions of quality of service that was sensitive to measure consumer's experience towards the quality of service that was accepted, that is: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty.

This research was the descriptive study using quantitative approach. The method of data collection in this research was used survey method (questionnaire). The population in this research was visitor's Public Health Centre in three Public health Centre at Depok City, that are Pancoran mas's Public Health Centre, Tugu's Public Health Centre, and Kemiri Muka's Public Health Centre which has made visit to this public health centre twice or more. The sample taken based on non-probability sampling techniques, in an accidental manner/convenient.

Based on the results analysis of data in each dimension Service Quality (servqual) was obtained by results score of gap in all dimensions that is negative. Because of that need to be improving the quality of each dimension, although on the whole community regarded the quality of health service that was provided by Public Health Centre in the Depok City was good enough.

Key Words:

Public Health Center, Customer Perception, Customer Expectations, Quality Service.

ABSTRAK

Nama : Rosy Romadiana Pasaribu
Program Studi : Departemen Ilmu Administrasi
Judul Tesis : Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas di Kota Depok (Studi Pada Puskesmas Pancoran Mas, Puskesmas Tugu, Dan Puskesmas Kemiri Muka)

Daftar Pustaka: 36 Buku, 10 Jurnal, 4 Tesis, dan 4 Peraturan (1990-2007)

Penyediaan pelayanan publik yang berkualitas dianggap sebagai salah satu kunci menuju tata pemerintahan yang baik (good governance). Penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat dilakukan karena sudah merupakan tugas, tanggungjawab dan fungsi pemerintah sebagai pemberi pelayanan (public servant). Salah satu bentuk pelayanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah daerah untuk masyarakat adalah pelayanan dalam bidang kesehatan. Pemerintah harus menyediakan pelayanan kesehatan, mengingat pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak dasar yang dimiliki oleh rakyat. Pemerintah dalam pelaksanaannya telah menyediakan puskesmas dan jajarannya (Puskesmas induk, Puskesmas pembantu, dan Polindes) sebagai ujung tombak pemerintah daerah untuk menyediakan pelayanan kesehatan.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Depok berdasarkan Model Servqual yang merupakan suatu model pengukuran kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. Model SERVQUAL menyebutkan ada lima dimensi kualitas pelayanan yang sensitif untuk mengukur pengalaman konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diterima, yaitu: Tangible (nyata/berwujud), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan kepastian), Emphaty (perhatian).

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini metode survei (kuesioner). Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengunjung Puskesmas yang menggunakan pelayanan kesehatan di tiga Puskesmas Depok, yaitu Puskesmas Pancoran Mas, Puskesmas Tugu, dan Puskesmas Kemiri Muka dimana telah melakukan kunjungan puskesmas ke puskesmas tersebut dua kali atau lebih. Sampel diambil berdasarkan tehnik sampling non probabilitas, secara accidental/convenient.

Berdasarkan hasil analisa data pada setiap dimensi *Service Quality* (servqual) didapatkan hasil skor kesenjangan pada semua dimensi yaitu negatif. Oleh karena itu perlu diadakan peningkatan kualitas pada masing-masing dimensi, walaupun secara keseluruhan masyarakat telah menganggap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas di Kota Depok telah cukup baik.

Kata Kunci:

Puskesmas, Persepsi Masyarakat, Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah dan Puji Syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan penulisan tesis ini yang berjudul “Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas di Kota Depok (Studi Pada Puskesmas Pancoran Mas, Puskesmas Tugu, Dan Puskesmas Kemiri Muka)”. Penulisan tesis ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Magister Sains (M.Si) dalam ilmu Administrasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.

Saya menyadari tanpa bantuan dan dukungan moril serta materiil dari berbagai pihak, sejak masa perkuliahan sampai pada penyusunan tesis ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu dari lubuk hati yang paling dalam, saya mengucapkan terima kasih dengan tulus kepada:

1. Prof. Dr. Bambang Shergie Laksmono, M.Sc., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
2. Prof. Dr. Bhenyamin Hossein, selaku Ketua Program Pascasarjana Departemen Ilmu Administrasi Universitas Indonesia
3. Drs.M. Riduansyah, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu dan pikiran untuk membimbing saya dalam penyusunan tesis ini.
4. Zuliansyah Putra Zulkarnain, S.Sos, M.Si., selaku Sekretaris Program Pascasarjana Departemen Ilmu Administrasi Universitas Indonesia.
5. Dosen-dosen pengajar yang tidak bisa penulis ucapkan satu persatu pada Departemen Ilmu Administrasi kekhususan Ilmu Administrasi Publik Universitas Indonesia yang telah membagi ilmunya.
6. Bapak Drg. Trisakti Budi selaku Pimpinan Puskesmas Pancoran Mas, Ibu Dr. Erry Setiawati selaku Pimpinan Puskemas Kemiri Muka, dan Ibu Drg. I.Y Irawati selaku Pimpinan Puskemas Tugu yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyebarkan kuesioner dilingkungan Puskesmas.
7. Masyarakat Kota Depok yang menjadi responden dalam penelitian tesis ini.
8. Papa Mama tersayang yang selalu mendukung penuh dan selalu ada baik secara moril, doa maupun materiil yang tak terhingga kepada penulis.

9. Kakakku, kakak iparku, adikku, dan keponakanku (Kak Ruly, Yuk Yiyin, Eni, Kak Ghamal, Ririn, Nada, Dira, dan Fiya) atas dukungan, motivasi dan hiburannya kepada penulis. Terutama adikku Ririn yang selalu ada disamping penulis selama penulisan tesis ini.
10. Teman-teman angkatan XXVI reguler Pascasarjana Ilmu Administrasi: Mbak Ica, Mbak Wulan, Mas Jo, Udin, Adi, dan Ade yang selalu memberikan motivasi dan dukungan penuh terhadap penulis; Mas Bambang, Mas Azis, Mas Jati, Wahyu, Anjak dan M'Reni atas kebersamaannya selama menempuh pendidikan di Pascasarjana.
11. Teman-teman staff Departemen Ilmu Administrasi: Mbak Nur, Mbak Eva dan Mas Taufik atas bantuan dan informasinya selama penulis menempuh ilmu di Pascasarjana Ilmu Administrasi Universitas Indonesia.
12. Teh Yam dan M'Yumi atas dukungan dan bantuannya pada penulis selama penulisan tesis.
13. Semua pihak yang telah banyak membantu penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata, saya berharap semoga Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi perkembangan ilmu administrasi, terutama pelayanan publik dalam bidang kesehatan di Indonesia.

Depok, 24 Juni 2009

Rosy Romadiana Pasaribu

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRACT/ABSTRAK	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR SINGKATAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Permasalahan	1
1.2 Perumusan Pokok Permasalahan	13
1.3 Tujuan dan Signifikansi Penelitian	13
1.3.1 Tujuan Penelitian	13
1.3.2 Signifikansi Penelitian	13
1.4 Sistematika Penulisan Tesis.....	14
BAB 2 TINJAUAN LITERATUR	16
2.1 Penelitian Terdahulu	16
2.2 Tinjauan Literatur	18
2.2.1 Pelayanan	18
2.2.2 Pelayanan Publik	21
2.2.3 Kualitas Pelayanan	24
2.2.4 Kualitas Pelayanan Publik	28
2.2.5 Pengukuran Kualitas Pelayanan dengan Model Servqual (Service Quality)	30
2.3 Operasionalisasi Konsep	40
BAB 3 METODE PENELITIAN	42
3.1 Pendekatan Penelitian	42
3.2 Jenis Penelitian	42
3.3 Teknik Pengumpulan Data	43
3.4 Populasi dan Sampel	45
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	46
3.5.1 Pengujian Validitas	47
3.5.2 Pengujian Reliabilitas.....	48
3.6 Teknik Analisa Data.....	49
3.7 Jadwal Penelitian	52
3.8 Ruang lingkup dan Keterbatasan Penelitian.....	53

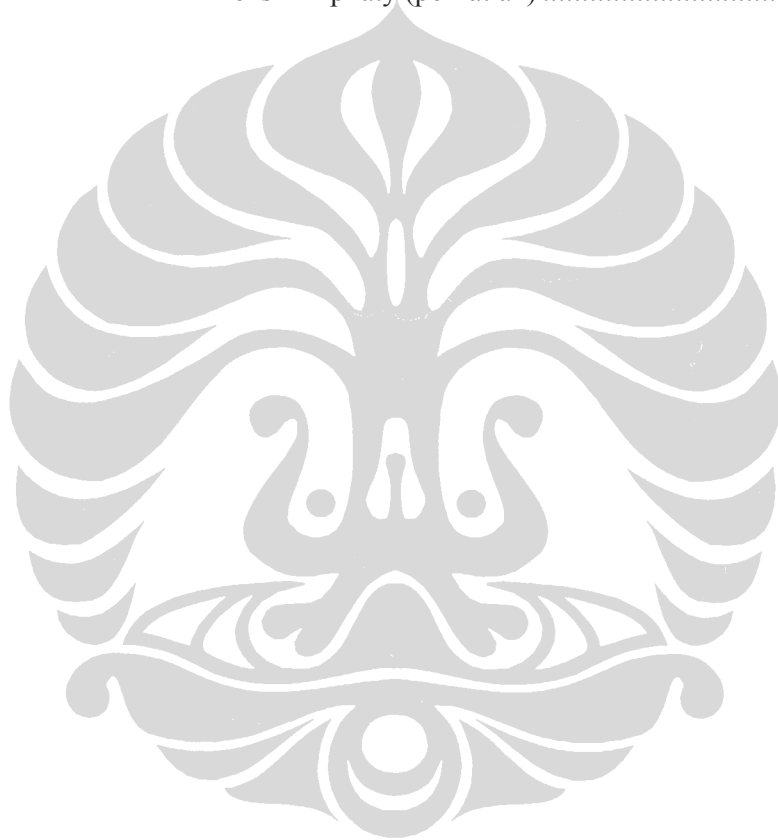
BAB 4 GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	54
4.1 Gambaran Umum Wilayah Kota Depok	54
4.1.1 Kondisi Geografi	54
4.1.2 Kondisi Wilayah.....	54
4.1.3 Kondisi Demografi	55
4.2 Pusat Kesehatan masyarakat (Puskesmas)	57
4.2.1 Sejarah Perkembangan Puskesmas.....	57
4.2.2 Fungsi Pengelolaan Puskesmas.....	59
4.2.3 Kedudukan Puskesmas	59
4.2.4 Wilayah Kerja Puskesmas	60
4.3 Keadaan Umum Puskesmas di Kota Depok	60
BAB 5 PEMBAHASAN.....	63
5.1 Uji Reliabilitas dan Uji Validitas	63
5.2 Karakteristik Sampel Penelitian.....	65
5.3 Analisis Persepsi Masyarakat Pengguna Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Kota Depok	69
5.3.1 Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	70
5.3.2 Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan).....	76
5.3.3 Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	81
5.3.4 Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan/Kepastian)	86
5.3.5 Dimensi <i>Emphaty</i> (Perhatian)	91
5.4 Analisis Harapan Masyarakat Pengguna Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Kota Depok	96
5.4.1 Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	97
5.4.2 Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan).....	98
5.4.3 Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	100
5.4.4 Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan/Kepastian).....	102
5.4.5 Dimensi <i>Emphaty</i> (Perhatian)	103
5.5 Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Kota Depok Berdasarkan Gap Harapan dan Persepsi Dimensi.....	105
5.5.1 Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	106
5.5.2 Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan).....	107
5.5.3 Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	109
5.5.4 Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan/Kepastian).....	110
5.5.5 Dimensi <i>Emphaty</i> (Perhatian).....	112
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN.....	113
5.1 Kesimpulan	113
5.2 Saran	114
DAFTAR PUSTAKA.....	116
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Kepadatan Penduduk di Kecamatan Kota Depok Tahun 2006	6
Tabel 1.2	Jumlah Sarana Kesehatan Menurut Pemilikan di Kota Depok Tahun 2006	8
Tabel 1.3	Jumlah Penduduk Yang Memanfaatkan Sarana Puskesmas Kota Depok Tahun 2006	11
Tabel 2.1	Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Oleh Mahasiswa Program Pascasarjana FISIP UI	16
Tabel 2.2	Perbedaan Barang dan Jasa	21
Tabel 2.3	Konsep, Variabel dan Indikator Penelitian	40
Tabel 3.1	Tabel Tehnik Pengumpulan Data	44
Tabel 3.2	Jumlah Pengambilan Sampel	46
Tabel 4.1	Luas Wilayah Kota Depok Tahun 2006	55
Tabel 4.2	Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin Per Kecamatan Kota Depok Tahun 2007	56
Tabel 4.3	Kepadatan Penduduk di Kecamatan Kota Depok Tahun 2007	56
Tabel 4.4	Jumlah Penduduk Datang dan Pindah Menurut Jenis Kelamin per Kecamatan Kota Depok Tahun 2007	57
Tabel 5.1	Hasil Analisa Validitas Instrumen untuk Dimensi Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty (batas minimum validitas apabila $r \geq 0.300$).....	64
Tabel 5.2	Hasil Uji Reliabilitas Data Menurut Dimensi <i>Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty</i>	65
Tabel 5.3	Jenis Kelamin Responden (N = 90).....	66
Tabel 5.4	Usia Responden (N = 90).....	67
Tabel 5.5	Pekerjaan Responden (N = 90).....	67
Tabel 5.6	Pendidikan Terakhir Formal Responden (N=90)	68
Tabel 5.7	Penghasilan/perbulan Responden (N=90)	69
Tabel 5.8	Persepsi Masyarakat Pengunjung Puskesmas Dimensi Tangible (Bukti Fisik).....	71
Tabel 5.9	Persepsi Masyarakat Pengunjung Tiap Puskesmas Terhadap Jarak rumah ke lokasi puskesmas	72
Tabel 5.10	Persepsi Masyarakat Pengunjung Tiap Puskesmas Terhadap Ruang Tunggu Puskesmas	74
Tabel 5.11	Persepsi Masyarakat Pengunjung Tiap Puskesmas Terhadap Ruang Pelayanan Kesehatan Puskesmas	75
Tabel 5.12	Persepsi Masyarakat Pengunjung Tiap Puskesmas Terhadap Alat dan Fasilitas Puskesmas	76
Tabel 5.13	Persepsi Masyarakat Pengunjung Puskesmas Dimensi Reliability (keandalan).....	77
Tabel 5.14	Persepsi Masyarakat Pengunjung Tiap Puskesmas Terhadap Kecepatan dan Kesigapan Petugas Puskesmas..	78

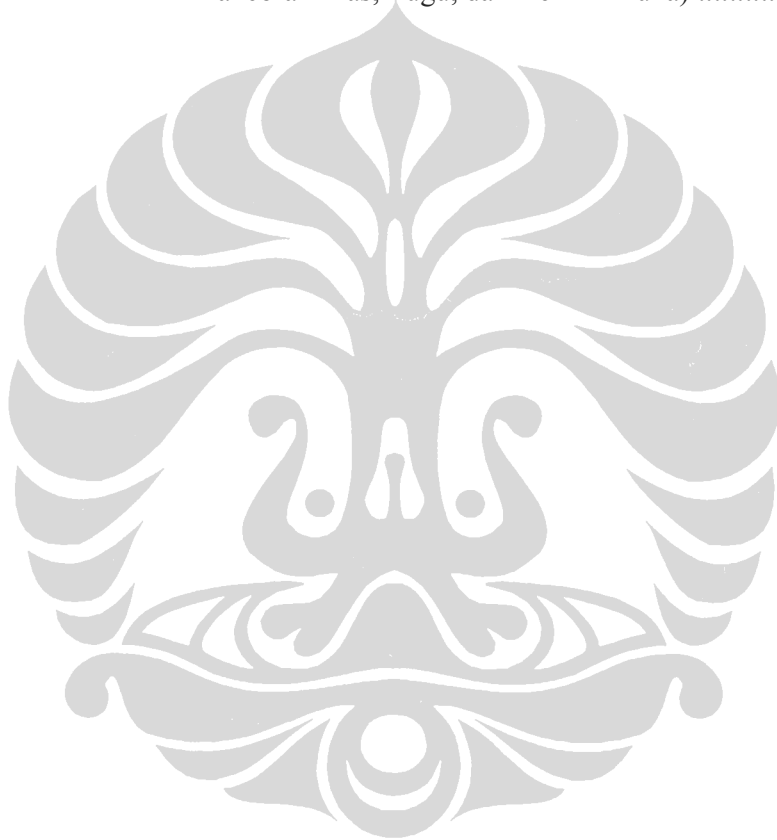
Tabel 5.15	Persepsi Masyarakat Pengunjung Tiap Puskesmas Terhadap Keandalan Petugas di Ruang Pelayanan Puskesmas	79
Tabel 5.16	Persepsi Masyarakat Pengunjung Tiap Puskesmas Terhadap Prosedur Administrasi Puskesmas.....	80
Tabel 5.17	Persepsi Masyarakat Pengunjung Tiap Puskesmas Terhadap Diagnosa Petugas Medis Puskesmas	81
Tabel 5.18	Persepsi Masyarakat Pengunjung Puskesmas Dimensi Responsiveness (daya tanggap).....	82
Tabel 5.19	Persepsi Masyarakat Pengunjung Tiap Puskesmas Terhadap Ketanggapan Petugas Puskesmas dalam Menanggapi Keluhan.....	83
Tabel 5.20	Persepsi Masyarakat Pengunjung Tiap Puskesmas Terhadap Ketanggapan Petugas dalam Menyelesaikan Permasalahan Pelayanan Puskesmas	84
Tabel 5.21	Persepsi Masyarakat Pengunjung Tiap Puskesmas Terhadap Petugas Medis dalam Pemeriksaan Pasien Puskesmas.....	85
Tabel 5.22	Persepsi Masyarakat Pengunjung Tiap Puskesmas Terhadap Petugas Medis dalam Menanggapi Keluhan Pasien Puskesmas	86
Tabel 5.23	Persepsi Masyarakat Pengunjung Puskesmas Dimensi Assurance (jaminan/kepastian)	87
Tabel 5.24	Persepsi Masyarakat Pengunjung Tiap Puskesmas Terhadap Kepastian dalam Antrian.....	88
Tabel 5.25	Persepsi Masyarakat Pengunjung Tiap Puskesmas Terhadap Kepastian Waktu Pemeriksaan Puskesmas	89
Tabel 5.26	Persepsi Masyarakat Pengunjung Tiap Puskesmas Terhadap Pemberian Informasi Puskesmas.....	90
Tabel 5.27	Persepsi Masyarakat Pengunjung Tiap Puskesmas Terhadap Tindakan Medis Puskesmas	91
Tabel 5.28	Persepsi Masyarakat Pengunjung Puskesmas Dimensi Emphaty (perhatian)	92
Tabel 5.29	Persepsi Masyarakat Pengunjung Tiap Puskesmas Terhadap Petugas dalam Pelayanan Administrasi Puskesmas	93
Tabel 5.30	Persepsi Masyarakat Pengunjung Tiap Puskesmas Terhadap Petugas Medis dalam Tindakan Pelayanan Kesehatan.....	94
Tabel 5.31	Persepsi Masyarakat Pengunjung Tiap Puskesmas Terhadap Kesabaran Petugas Medis	95
Tabel 5.32	Persepsi Masyarakat Pengunjung Tiap Puskesmas Terhadap Keringanan Biaya Bagi Masyarakat Tidak Mampu	96
Tabel 5.33	Harapan Masyarakat Pengunjung Puskesmas Dimensi Tangible (Bukti Fisik).....	98
Tabel 5.34	Harapan Masyarakat Pengunjung Puskesmas Dimensi Reliability (keandalan).....	99
Tabel 5.35	Harapan Masyarakat Pengunjung Puskesmas Dimensi Responsiveness (daya tanggap).....	101
Tabel 5.36	Harapan Masyarakat Pengunjung Puskesmas Berdasarkan Dimensi Assurance (jaminan/kepastian)	103

Tabel 5.37	Harapan Masyarakat Pengunjung Puskesmas Dimensi Emphaty (perhatian)	104
Tabel 5.38	Kesenjangan Persepsi dan Harapan Masyarakat Terhadap Dimensi Tangible	107
Tabel 5.39	Kesenjangan Persepsi dan Harapan Masyarakat Terhadap Dimensi Reliability	108
Tabel 5.40	Kesenjangan Persepsi dan Harapan Masyarakat Terhadap Dimensi Responsiveness (daya tanggap).....	110
Tabel 5.41	Kesenjangan Persepsi dan Harapan Masyarakat Terhadap Dimensi Assurance (jaminan/kepastian)	111
Tabel 5.42	Kesenjangan Persepsi dan Harapan Masyarakat Terhadap Dimensi Emphaty (perhatian)	112



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Spektrum Pelayanan Publik	23
Gambar 2.2	Total Perceived Quality	26
Gambar 2.3	Alternatif Hasil Evaluasi Kualitas Jasa.....	27
Gambar 2.4	Segitiga dalam Pelayanan Publik	30
Gambar 2.5	Conceptual Model of Service Quality (Servqual)	32
Gambar 2.6	The Extended Gaps Model of Service Quality.....	35
Gambar 2.7	Alur Pemikiran Penelitian Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas di Kota Depok (Studi Pada Puskesmas Pancoran Mas, Tugu, dan Kemiri Muka)	39



DAFTAR AKRONIM

Jabodetabek	:	Jakarta Bogor Depok Tangerang Bekasi
Pemda	:	Pemerintah Daerah
Puskesmas	:	Pusat Kesehatan Masyarakat
Otda	:	Otonomi Daerah
Depkes	:	Departemen Kesehatan
Repelita	:	Rencana Pembangunan Lima Tahun
Rakerkesnas	:	Rapat Kerja Kesehatan Nasional
Dati	:	Daerah Tingkat
Yankes	:	Pelayanan Kesehatan
Pustu	:	Puskesmas Pembantu
Servqual	:	<i>Service Quality</i>

