



UNIVERSITAS INDONESIA

PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
RAWAT JALAN PUSKESMAS KECAMATAN DI KOTA  
ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN

TESIS

HANDOKO MURHESTRIARSO

NPM : 0706299504

FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM MAGISTER PERENCANAAN DAN KEBIJAKAN PUBLIK  
DEPOK  
JULI 2009



UNIVERSITAS INDONESIA

PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
RAWAT JALAN PUSKESMAS KECAMATAN DI KOTA  
ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Ekonomi

HANDOKO MURHESTRIARSO

NPM : 0706299504

FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM MAGISTER PERENCANAAN DAN KEBIJAKAN PUBLIK  
KEKHUSUSAN MANAJEMEN SEKTOR 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 : Handoko Murhestriarso

NPM : 0706299504

Tanda Tangan : 

Tanggal : Juli 2009

## HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :  
Nama : Handoko Murhestriarso  
NPM : 0706299504  
Program Studi : Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik  
Judul Tesis : Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kecamatan di Kota Administrasi Jakarta Selatan

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Ekonomi pada Program Studi Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia.


### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Iman Rozani, S.E., M.Soc.Sc.



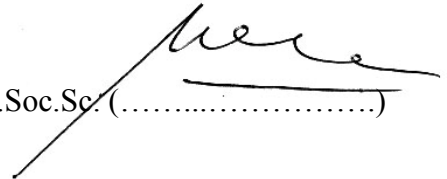
(.....)

Ketua Penguji : Dr. Andi Fahmi



(.....)

Penguji : Ringgoringgo H.Achmadi, S.E., M.Soc.Sc. (.....)



Ditetapkan di : Depok

Tanggal : Juli 2009

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan pengetahuan bagi umat manusia dan melimpahkan rahmatNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir penulisan tesis yang berjudul **“Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kecamatan di Kota Administrasi Jakarta Selatan”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Ekonomi pada Program Studi Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Sebagai manusia, kekurangan dan kesalahan adalah awal dari sebuah keinginan untuk maju dan terus memperbaiki diri. Demikian pula dalam penyusunan tugas akhir inipun penulis menyadari segala keterbatasan yang dimiliki. Untuk itu rasa hormat dan terimakasih paling tinggi kepada Bapak *Iman Rozani, SE., M.Soc.Sc* yang telah dengan sabar memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan hingga penyelesaian tesis ini.

Ucapan terimakasih juga kepada seluruh pihak atas bantuan dan dukungan yang tidak terhingga kepada :

1. Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta yang telah memberikan kepercayaan dan kesempatan untuk mengikuti program pegawai tugas belajar ini.
2. Bapak Dr. B. Raksaka Mahi, selaku Ketua Program Studi Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia (MPKP FE-UI);
3. Ibu Hera Susanti, SE., M.Sc., selaku Sekretaris Program Studi MPKP FE-UI;
4. Bapak Dr. Andi Fahmi selaku Ketua Sidang, dan Bapak R.H. Achmadi, S.E., MSoc.Sc. selaku penguji utama atas masukan dan saran-sarannya dalam sidang tesis
5. Seluruh Pengajar pada Program Studi MPKP FE-UI, khususnya Bapak Dr. Ir. Bima H. Wibisana yang telah banyak memberikan inspirasi kepada kami.
6. Seluruh Staf Administrasi Program Studi MPKP FE-UI, khususnya Mbak Siti, Mbak Ira dan Mbak Keke yang selalu bersedia membantu seluruh keperluan kami.

7. Ayah Ibunda tercinta (Bapak R. Suhartono dan Ibu Murniati) serta Bapak dan Ibu Mertua (Bapak Casmo dan Ibu Nunung) atas segala doa tulus yang selalu beliau panjatkan serta kakakku Mas Haryoko dan Mbak Ika yang selalu memberikan dukungan
8. Kepada *Istriku*, Ade Jayanti, atas semua pengorbanan, keikhlasan dan pengorbanan tiada tara yang telah engkau berikan demi kesuksesan suamimu ini, serta buah hati kami Ilsa Ammar Naufaldi dan Keisha Adhya Nadhifa yang terus menjadi penyemangat untuk segera menyelesaikan tesis ini
9. Seluruh sahabat-sahabat terbaik angkatan XVII Pagi Depok yang selalu saling mendukung dan memberikan semangat (*special thank's to* Tya, Idham dan Pola), juga pada teman seperjuangan Tugas Belajar Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta (M. Ichwan, Tri, Ratih dan Eli) serta rekan-rekan Angkatan XVI yang sudah berbagi pengalaman dalam keberhasilan dan hambatan selama menempuh perkuliahan di MPKP FE-UI.

Dengan tidak mengurangi rasa penghargaan dan terima kasih kepada semua pihak yang tidak disebutkan namanya satu-persatu, yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan tesis ini. Penulis berharap semoga ALLAH SWT berkenan memberikan balasan dengan berbagai kemudahan dan amal jariyah yang bermanfaat bagi kehidupan di dunia dan akhirat .. *Amiin yaa rabbal 'aalamiin*

Saya menyadari tesis ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, karenanya kritik dan saran sangat diharapkan. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi yang semua pihak yang memerlukan.

Depok, Juli 2009



Handoko Murhestriarso

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

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

Nama : Handoko Murhestriarso  
NPM : 0706299504  
Program Studi : Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik  
Departemen : Manajemen Sektor Publik / Manajemen Infrastruktur  
Fakultas : Fakultas Ekonomi  
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 :

**Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kecamatan di Kota Administrasi Jakarta Selatan**

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 memublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta izin dari 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 : Juli 2009

Yang menyatakan



(Handoko Murhestriarso)

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	vi
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
DAFTAR SINGKATAN .....	xv
<b>1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Masalah .....	1
1.1.1. Latar Belakang .....	1
1.1.2. Perumusan Masalah .....	8
1.1.3. Ruang Lingkup .....	10
1.1.4. Tujuan Penelitian .....	12
1.1.5. Manfaat Penelitian .....	12
1.2. Metodologi .....	13
1.2.1. Jenis dan Lokasi Penelitian .....	13
<b>2. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>15</b>
2.1. Teori .....	15
2.1.1. Pengertian Pelanggan .....	15
2.1.2. Pelanggan Jasa Layanan Kesehatan Puskesmas .....	19
2.1.3. Kepuasan Pelanggan .....	19
2.2. Pendapat dan Penelitian Pendukung.....	24
2.2.1 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	24
2.2.2. Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	26
2.2.3. Gap (Kesenjangan) Kualitas Pelayanan.....	30
2.2.4. Langkah-langkah Mengurangi Gap Kualitas Pelayanan.....	32
2.2.5. Kritik Terhadap Metode SERVQUAL .....	34
2.3. Kerangka Konsep.....	36
<b>3. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....</b>	<b>37</b>
3.1. Pemerintahan dan Pembagian Wilayah .....	37
3.2. Penduduk .....	37
3.3. Kesehatan.....	39



3.4. Pengertian dan Fungsi Puskesmas .....	42
3.5. Gambaran Lokasi Penelitian .....	45
<b>4. METODE DAN HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>51</b>
4.1. Metode Penelitian .....	51
4.2. Hasil Penelitian .....	62
<b>5. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>106</b>
5.1. Kesimpulan .....	106
5.2. Saran .....	110
<b>DAFTAR REFERENSI.....</b>	<b>114</b>



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Status Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan tahun 2008 di Puskesmas Kecamatan Tebet .....	4
Tabel 3.1. Luas Wilayah, Jumlah Penduduk, Jumlah Rumah Tangga dan Kepadatan Penduduk Menurut Kecamatan di Kota Administrasi Jakarta Selatan .....	38
Tabel 3.2. Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin dan Kelompok Umur di Kota Administrasi Jakarta Selatan Tahun 2007. ....	39
Tabel 3.3. Jumlah Kunjungan Puskesmas per Kecamatan di Jakarta Selatan Tahun 2005-2007.....	40
Tabel 3.4. Jumlah Kunjungan Rawat Jalan Puskesmas per Kecamatan Menurut Jenis Pembayaran di Jakarta Selatan Tahun 2005-2007	41
Tabel 3.5. Angka Harapan Hidup di Provinsi DKI Jakarta Tahun 2005-2007 .....	42
Tabel 4.1. Jumlah Kunjungan dan Jumlah Dokter Puskesmas Kecamatan di Jakarta Selatan tahun 2007 .....	52
Tabel 4.2. Jumlah Sampel Per Puskesmas Kecamatan Berdasarkan Angka Kunjungan .....	54
Tabel 4.3. Bobot Tingkat Kepentingan / Harapan. ....	62
Tabel 4.4. Bobot Tingkat Kinerja / Kepuasan. ....	62
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Penerima Layanan Puskesmas Kecamatan .....	63
Tabel 4.6. Skala Tingkat Kesesuaian Kepuasan Pelanggan .....	70
Tabel 4.7. Harapan Pengguna Layanan .....	70
Tabel 4.8. Penilaian Responden Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Kehandalan .....	74
Tabel 4.9. Penilaian Responden Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Bukti Fisik .....	76
Tabel 4.10. Penilaian Responden Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Jaminan/Kepastian.....	77
Tabel 4.11. Penilaian Responden Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Empati.....	78
Tabel 4.12. Penilaian Responden Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Daya Tanggap.....	80

Tabel 4.13.	Penilaian Responden Terhadap Keseluruhan Dimensi Kualitas Pelayanan .....	81
Tabel 4.14.	Analisis Kesenjangan Antara Persepsi Kinerja dan Harapan Pelanggan di Puskesmas Kecamatan .....	83
Tabel 4.15.	Hasil Analisis Penilaian Responden Terhadap Keseluruhan Dimensi Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Tebet. ..	84
Tabel 4.16.	Hasil Analisis Penilaian Responden Terhadap Keseluruhan Dimensi Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Pasar Minggu.....	85
Tabel 4.17.	Hasil Analisis Penilaian Responden Terhadap Keseluruhan Dimensi Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Jagakarsa.....	86
Tabel 4.18	Penilaian Responden Terhadap Tiap Unsur Dimensi Kualitas Pelayanan .....	90
Tabel 4.19.	Penilaian Responden Terhadap Tiap Unsur Dimensi Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Tebet.....	94
Tabel 4.20	Penilaian Responden Terhadap Tiap Unsur Dimensi Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Pasar Minggu.....	98
Tabel 4.21	Penilaian Responden Terhadap Tiap Unsur Dimensi Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Jagakarsa.....	102

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar. 1.1. Alur Pikir Metode Penelitian.....	14
Gambar. 2.1. Penilaian Kualitas Pelayanan Menurut Pelanggan.....	27
Gambar. 2.2. Model Kualitas Pelayanan .....	31
Gambar. 2.3. Kerangka Konsep Penelitian .....	36
Gambar. 4.1. Flow Chart Metode Sampling .....	55
Gambar. 4.2. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin. ....	64
Gambar. 4.3. Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	65
Gambar. 4.4. Karakteristik Responden berdasarkan Pengeluaran Bulanan..	68
Gambar. 4.5. Diagram Kartesius Penilaian Responden .....	88
Gambar. 4.6. Diagram Kartesius dari Unsur-unsur Pelayanan Menurut Persepsi Pelanggan Puskesmas Kecamatan di Jakarta Selatan	91
Gambar. 4.7. Diagram Kartesius dari Unsur-unsur Pelayanan Menurut Persepsi Pelanggan di Puskesmas Kecamatan Tebet. ....	95
Gambar. 4.8. Diagram Kartesius dari Unsur-unsur Pelayanan Menurut Persepsi Pelanggan di Puskesmas Kecamatan Pasar Minggu..	99
Gambar. 4.9. Diagram Kartesius dari Unsur-unsur Pelayanan Menurut Persepsi Pelanggan di Puskesmas Kecamatan Jagakarsa.....	103

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Hasil Analisis Deskriptif Karakteristik Responden .....	119
Lampiran 2. Hasil Pengujian Realibilitas dan Validitas Instrumen Penelitian	121
Lampiran 3. Hasil Analisis <i>Chi Square</i> .....	124
Lampiran 4. Kerangka Penelitian .....	137
Lampiran 5. Kuesioner Penelitian Pengguna Layanan Puskesmas Kecamatan : Persepsi dan Harapan .....	138
Lampiran 6. Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan Pelanggan di Tiap Puskesmas Kecamatan .....	141
Lampiran 7. Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan Pelanggan di Puskesmas Kecamatan Tebet.....	142
Lampiran 8. Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan Pelanggan di Puskesmas Kecamatan Pasar Minggu .....	143
Lampiran 9. Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan Pelanggan di Puskesmas Kecamatan Jagakarsa .....	144
Lampiran 10. Data Responden Pengguna : Data Umum .....	145
Lampiran 11. Data Responden Pengguna : Penilaian Kinerja.....	149
Lampiran 12. Data Responden Pengguna : Penilaian Harapan .....	156
Lampiran 13. Matriks Alur Penelitian .....	163

## DAFTAR SINGKATAN

AKB	: Angka Kematian Bayi
AHH	: Angka Harapan Hidup
ASKES	: Asuransi Kesehatan
BKIA	: Balai Kesehatan Ibu dan Anak
BLU	: Badan Layanan Umum
BP	: Balai Pengobatan
DKI	: Daerah Khusus Ibukota
DM	: Diabetes Melitus
Gakin	: Keluarga Miskin
IMS	: Infeksi Menular Seksual
ISO	: <i>International Organization for Standardization</i>
JPKM	: Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat
Pemda	: Pemerintah Daerah
PHK	: Pemutusan Hubungan Kerja
PTPP	: Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan
RB	: Rumah Bersalin
RS	: Rumah Sakit
SDM	: Sumber Daya Manusia
SERVQUAL	: Service Quality
SPM	: Standar Pelayanan Minimal
THT	: Telinga Hidung dan Tenggorok
Tki	: Tingkat Kesesuaian
TU	: Tata Usaha
UGD	: Unit Gawat Darurat

## ABSTRAK

Nama : Handoko Murhestriarso  
Program Studi : Manajemen Sektor Publik / Manajemen Infrastruktur  
Judul : Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan  
Puskesmas Kecamatan di Kota Administrasi Jakarta Selatan

Tesis ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tentang tingkat kepuasan pelanggan rawat jalan puskesmas kecamatan yang didasarkan pada kesenjangan antara harapan terhadap pelayanan dan persepsi tentang kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat selaku pasien atau pelanggan dengan menerapkan metode SERVQUAL. Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa kualitas pelayanan rawat jalan puskesmas kecamatan di Kota Administrasi Jakarta Selatan belum sepenuhnya optimal dan belum mampu memberikan kepuasan pada pelanggannya serta menyarankan untuk perlu dilakukan perbaikan terhadap pelayanan yang terkait dengan dimensi bukti fisik, dimensi kehandalan dan dimensi jaminan. Selain itu perlu dilakukan peningkatan terhadap sarana pendukung dan penyusunan standar operasional prosedur yang mampu memberikan layanan berkualitas serta berorientasi pada pelanggan agar tercipta pelayanan rawat jalan puskesmas kecamatan yang mampu memberikan kepuasan kepada seluruh pelanggan.

Kata kunci :  
Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan Kesehatan, Puskesmas Kecamatan, SERVQUAL

## ABSTRACT

Name : Handoko Murhestriarso  
Study Program : Public Sector Management / Infrastructure Management  
Title : Customer's Perception about Service Quality of Sub District  
Public Health Center Out-patient's in South Jakarta District  
Administration

This thesis is intended to obtain the description about the satisfaction level of sub district public health center out-patient's based from comparing gap between aproduct's perceived performance to the customer's expectations about service quality by applied on SERVQUAL model approach. The result of this research shown that health service quality of outpatient's in this place didn't optimal and can't provide the costumer satisfaction. It is suggested that services of tangible dimension, reliability dimension and assurance dimension need to be improve and be sides that by compiling operational standard of procedure and supporting instruments with focus in customer oriented until improve quality services which can extend satisfaction for the all customers.

Key words :  
Costumer Satisfaction, Quality Health Services, Public Health Center,  
SERVQUAL.