

**GAMBARAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DI UPTD  
PUSKESMAS BOJONGSARI PURBALINGGA**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Keperawatan

Oleh :

**YESI SEPTIANI**

**1611020012**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN S1  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2020**

## HALAMAN PERNYATAAN ORIENTALITAS

### HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Yesi Septiani

NIM : 1611020012

Prodi Studi : Ilmu Keperawatan S1

Fakultas/Universitas : Ilmu Kesehatan/Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan bukan hasil penjiplakan dari hasil karya orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan di sebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini, apabila dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 29 Juli 2020

Yang menyatakan,

  
Yesi Septiani

NIM.1611020012

## HALAMAN PERSETUJUAN

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Yesi Septiani  
NIM : 1611020012  
Program Studi : Ilmu Keperawatan  
Fakultas : Ilmu Kesehatan  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Judul : Gambaran Persepsi Kualitas Pelayanan di UPTD Puskesmas Bojongsari Purbalingga.

Telah diterima dan disetujui

**PEMBIMBING**



Ns. Etlidawati, M.Kep., M.Kep.  
NIP/NIK 2160581

## HALAMAN PENGESAHAN

### HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Yesi Septiani

NIM : 1611020012

Program Studi : Keperawatan S1

Fakultas : Ilmu Kesehatan

Perguruan tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Judul : Gambaran persepsi kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas

Bojongsari Purbalingga

Telah berhasil di pertahankan di hadapan Dewan Penguji dan di terima sebagai

bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan

(S.Kep) pada Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas

Muhammadiyah Purwokerto.

### DEWAN PENGUJI

Penguji I : Dr. Jebul Suroso, Ns. M.Kep

Penguji II : Kris Linggardini, S.Kep., M.Kep

Penguji III : Ns. Etlidawati, S.Kep., M.Kep

Di tetapkan di Purwokerto

Tanggal, 29 Juli 2020

Mengetahui:  
Dekan FIKES

Dr. Ns. Hj. Umi Solikhah, S.Pd., S.Kep., M.Kep.  
NIK: 2160188



## **MOTTO**

Jangan menjelaskan tentang siapa dirimu kepada siapapun,

karena yang menyukaimu tidak butuh itu.

Dan yang membencimu tidak percaya itu

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Yang utama dari segalanya, terimakasih kepada Allah SWT yang telah memberikan saya kekuatan dan membekali saya ilmu serta karunia sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.

ALHAMDDULILAH.....

Sebuah langkah usai sudah, satu cita telah ku gapai namun itu bukan akhir dari perjalanan melainkan awal dari suatu perjuangan.....

Ku persembahkan karya tulis ini kepada :

Mamah dan Bapak serta saudara-saudara ku, terimakasih atas kasih sayang dan support serta doa yang terbaik untuk ku. Terimakasih untuk kerja keras demi untuk masa depan ku, semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, keselamatan, serta ezeki yang berkah.

Dosen pembimbing Ibu Etlidawati, terimakasih telah membimbingku dengan penuh kesabaran, memberikan motivasi, memberikan masukan, saran dan selalu memberikan ilmu yang bermanfaat.

Dosen pengujiku Bapak Jebul Suroso dan Ibu Kris Linggardini, terimakasih selalu ada dan selalu bersedia membantu serta selalu memberikan ku semangat. Terimakasih juga kepada Nursing A yang telah kompak mendukung satu sama lain.

r-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan bukan hasil penjiplakan dari hasil karya orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan di sebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini, apabila dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 29 Juli 2020  
Yang menyatakan,

Yesi Septiani  
NIM.1611020012

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul “Gambaran Persepsi Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di UPTD Puskesmas Bojongsari Purbalingga”.

Proposal skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian syarat mencapai derajat sarjana pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Anjar Nugrogo, M.S.I., M.H.I., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Ns. Umi Solikhah, S.Pd., M.kep., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Ns. Happy Dwi Aprilina, S.Kep., M.Kep., selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan S1 Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto
4. Ns. Etlidawati, S.Kep., M.Kep., selaku pembimbing saya yang telah meluangkan waktu dan dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan arahan yang sangat bermanfaat sehingga proposal penelitian ini dapat selesai.
5. Dr. Jebul Suroso, Ns. M.kep., selaku dewan penguji I
6. Kris Linggardini, S.Kep., M.Kep., selaku dewan penguji II
7. Seluruh dosen dan staff Akademik Fakultas Ilmu Kesehata, terimakasih atas ilmu dan pengetahuan yang telah disalurkan selama ini.
8. Kepala UPTD Puskesmas Bojongsari Purbalingga yang telah memberikan ijin penelitian.
9. Para responden yang telah bersedia beradaptasi dalam penelitian ini.
10. Kedua orang tuaku, ibu dan ayah terimakasih atas segalayang telah kalian berikan padaku, terimakasih telah menjadi orang tuaku dan melahirkanku ke dunia.

11. Saudara dan teman-teman yang tercinta yang telah memberikan bantuan dan dukungan baik material maupun moral.
12. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan yang turut membantu terselesaikannya penelitian

Penulis menyadari dalam penyusunan proposal skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca demi kesempurnaan penulisan ilmiah dimasa mendatang. Harapan penulis semoga proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Purwokerto, 18 juli 2020

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yesi Septiani  
NIM : 16111020012  
Program Studi : Ilmu Keperawatan  
Fakultas : Ilmu Kesehatan  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya saya yang berjudul:

Gambaran Persepsi Kualitas Pelayanan Di UPTD Puskesmas Bojongsari  
Purbalingga

Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilih Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada tanggal : 29 Juli 2020

Yang menyatakan,

  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH  
Yesi Septiani

**GAMBARAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DI UPTD PUSKESMAS  
BOJONGSARI PURBALINGGA**  
Yesi Septiani <sup>1</sup>, Etlidawati <sup>2</sup>

**ABSTRAK**

**Latar belakang** : Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan. Kualitas pelayanan menjadi prioritas utama penilaian masyarakat dari pelayanan publik yang telah diberikan oleh fasilitas pelayanan.

**Tujuan** : Mengetahui Gambaran Kualitas Pelayanan di UPTD Puskesmas Bojongsari Kabupaten Purbalingga tahun.

**Metode** : Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif yaitu suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun rekayasa manusia..Sampel dalam penelitian ini adalah 85 responden.

**Hasil** : Hasil penelitian didapatkan hasil bahwa gambaran kualitas pelayanan didapatkan hasil *tangibility* dalam kualitas pelayanan yang paling banyak adalah pada kategori kurang baik yaitu sebesar 36 responden atau 42,4 %, *reliability* dalam kualitas pelayanan yang paling banyak adalah pada kategori kurang baik yaitu sebesar 38 responden atau 44,7 %, *responsiveness* dalam kualitas pelayanan yang paling banyak adalah pada kategori kurang baik yaitu sebesar 33 responden atau 38,8 %, *assurance* dalam kualitas pelayanan yang paling banyak adalah pada kategori tidak baik yaitu sebesar 33 responden atau 38,8 %, *empaty* dalam kualitas pelayanan pada kategori baik dan kurang baik memiliki nilai yang sama yaitu sebesar 34 responden atau 40 %.

**Kesimpulan** : Gambaran *tangibility* didapatkan hasil bahwa kategori yang paling banyak adalah pada kategori kurang baik sebesar 37 atau 43,5 %. Gambaran *reliability* didapatkan hasil bahwa kategori yang paling banyak adalah pada kategori kurang baik sebesar 38 atau 44.7 %. Gambaran *responsivness* didapatkan hasil bahwa kategori yang paling banyak adalah pada kategori kurang baik sebesar 40 atau 47,1 %. Gambaran *assurance* didapatkan hasil bahwa kategori yang paling banyak adalah pada kategori kurang baik sebesar 50 atau 58,8 %. Gambaran *empaty* didapatkan hasil bahwa kategori baik dan kurang baik sama yaitu 41 atau 48,2 %. Gambaran kualitas pelayanan didapatkan hasil bahwa kategori tidak baik yaitu 47 atau 55,3 %.

**Kata kunci** : Kualitas pelayanan, Kualitas pelayanan kesehatan, Pelayanan puskesmas

## **THE QUALITY OF SERVICE PERCEPTION OF SERVICE AT UPTD HEALTH CENTER BOJONGSARI PURBALINGGA**

### **ABSTRACT**

**Background:** Public services are all service activities carried out by public service providers as an effort to meet the needs of service recipients, as well as in the context of implementing the provisions of laws and regulations. Service quality is a top priority for public assessment of the public services that have been provided by service facilities.

**Purpose:** Knowing the Description of Service Quality at UPTD Puskesmas Bojongsari Purbalingga Regency in 2019.

**Methods:** This study uses descriptive research, which is a form of research aimed at describing or describing existing phenomena, both natural phenomena and human engineering. The sample in this study was 85 respondents.

**Results:** The results showed that the description of service quality showed that the most tangibility results in service quality were in the unfavorable category, which was 36 respondents or 42.4%, the most reliability in service quality was in the poor category, which was 38 respondents. or 44.7%, the most responsiveness in service quality was in the poor category, namely 33 respondents or 38.8%, the most assurance in service quality was in the bad category, namely 33 respondents or 38.8%, empathy in service quality in the good and poor categories has the same value, namely 34 respondents or 40%.

**Conclusion:** The tangibility description shows that the most category is the unfavorable category of 37 or 43,5%. The reliability description shows that the most category is in the poor category of 38 or 44.7%. The responsiveness of the description shows that the most categories are in the unfavorable category of 40 or 47,1%. As a result of the assurance, the most categories were in the poor category of 50 or 58.8%. The empathic picture shows that the good and bad categories are the same, namely 41 or 48,2%. The description of service quality shows that the good and bad categories are the same, namely 47 or 55,3%.

**Keywords:** quality of service, quality of health services, health center services

## DAFTAR ISI

|  |     |
|--|-----|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                   | i   |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> ..... | ii  |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....             | iii |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....              | iv  |
| <b>MOTTO</b> .....                           | v   |
| <b>PERSEMBAHAN</b> .....                     | vi  |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                  | vii |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....   | ix  |
| <b>ABSTRAK</b> .....                         | x   |
| <b>ABSTRACT</b> .....                        | xi  |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                      | xii |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                    | xiv |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                   | xv  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                 | xvi |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                     |     |
| A. Latar Belakang .....                      | 1   |
| B. Rumusan Masalah .....                     | 7   |
| C. Tujuan Penelitian .....                   | 7   |
| D. Manfaat Penelitian .....                  | 8   |
| E. Batasan Penelitian .....                  | 9   |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>               |     |
| A. Keaslian Penelitian.....                  | 10  |
| B. Landasan Teori.....                       | 15  |
| C. Kerangka Teori .....                      | 23  |
| D. Kerangka Konsep .....                     | 24  |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>             |     |
| A. Desain Penelitian .....                   | 25  |
| B. Populasi dan Sampel .....                 | 25  |
| C. Waktu dan Tempat Penelitian .....         | 27  |
| D. Variabel Penelitian .....                 | 27  |
| E. Definisi Operasional .....                | 27  |
| F. Metode Pengumpulan Data .....             | 28  |

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil penelitian.....38  
B. Pembahasan.....44

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....50  
B. Saran .....51

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Table 1.1 Keaslian Penelitian .....   | 10 |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional .....  | 27 |
| Tabel 3.2 Kisi-kisi kuisioner.....  | 29 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan..... | 36 |
| Tabel 4.2 Gambaran Tangibility dalam kualitas pelayanan.....                                  | 38 |
| Table 4.3 Gambaran Reability dalam kualitas pelayanan.....                                    | 38 |
| Tabel 4.4 Gambaran Responsiveness dalam kualitas pelayanan.....                               | 39 |
| Table 4.5 Gambaran Assurance dalam kualitas pelayanan.....                                    | 39 |
| Table 4.6 Gambaran Empaty dalam kualitas pelayanan.....                                       | 40 |
| Table 4.7 Persepsi kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Bojongsari Purbalingga.....           | 40 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Teori.....  | 22 |
| Gambar 2.2 Kerangka Konsep..... | 23 |



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Ijin Studi Pendahuluan
- Lampiran 2 : Lembar Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 3 : Lembar Persetujuan Menjadi Responden(*Informed Consent*)
- Lampiran 4 : Lembar Kuisisioner
- Lampiran 5 : Lembar Kartu Bimbingan

