



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN-PT NO: 3100/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020

**Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Kesehatan
pada Puskesmas Cijagra Lama dan Puskesmas Cijagra
Baru**

Skripsi

Oleh

Eugenia Marryrose

6071801064

Bandung

2021



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN-PT NO: 3100/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020

**Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Kesehatan
pada Puskesmas Cijagra Lama dan Puskesmas Cijagra
Baru**

Skripsi

Oleh

Eugenia Marryrose

6071801064

Pembimbing

Gina Ningsih Yuwono, Dra., M.Si.

Bandung

2021

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Publik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Eugenia Marryrose
Nomor Pokok : 6071801064
Judul : Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Kesehatan pada
Puskesmas Cijagra Lama dan Puskesmas Cijagra Baru

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Kamis, 13 Januari 2022
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji


Ketua sidang merangkap anggota

Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA.

: 

Sekretaris

Gina Ningsih Yuwono, Dra., M.Si.

: 

Anggota

Hubertus Hasan, Drs., M.Si.

: 

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eugenia Marryrose
NPM : 6071801064
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Kesehatan
Pada Puskesmas Cijagra Lama dan Puskesmas Cijagra
Baru

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 5 Januari 2022



Eugenia Marryrose

Uji Plagiarisme

ORIGINALITY REPORT

26%
SIMILARITY INDEX

24%
INTERNET SOURCES

13%
PUBLICATIONS

13%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	www.scribd.com Internet Source	3%
2	dspace.uui.ac.id Internet Source	1%
3	docplayer.info Internet Source	1%
4	sindukabayu.wordpress.com Internet Source	1%
5	docobook.com Internet Source	1%
6	repository.usd.ac.id Internet Source	1%
7	www.slideshare.net Internet Source	1%
8	id.123dok.com Internet Source	1%
9	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	1%

ABSTRAK

Nama : Eugenia Marryrose

NPM : 6071801064

Judul : Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Cijagra Lama dan Puskesmas Cijagra Baru

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Cijagra Lama dan Puskesmas Cijagra Baru. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan oleh Zeithaml et al yang terdiri dari 5 dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner dan wawancara langsung kepada pasien Puskesmas Cijagra Lama dan Puskesmas Cijagra Baru. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 96 responden yang terdiri dari 66 responden Puskesmas Cijagra Lama dan 30 responden Puskesmas Cijagra Baru. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Servqual* dan untuk menguji hipotesis penelitian menggunakan uji beda (*Mann Whitney U Test*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat realita kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Cijagra Lama sebesar 4,22 dan tingkat harapan sebesar 4,02 sehingga menghasilkan nilai gap positif sebesar 0,20. Sedangkan tingkat realita kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Cijagra Baru sebesar 4,01 dengan tingkat harapan sebesar 3,83 sehingga menghasilkan nilai gap positif sebesar 0,18. Berdasarkan analisis *Mann Whitney U Test* diketahui bahwa tidak terdapat perbedaan kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Cijagra Lama dan Puskesmas Cijagra Baru, yang dibuktikan dengan angka signifikan sebesar 0,800.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Analisis Servqual

ABSTRACT

Nama : Eugenia Marryrose

NPM : 6071801064

Judul : Comparative Analysis of Health Service Quality at Cijagra Lama Public Health Center and Cijagra Baru Public Health Center

This study aims to determine the quality of health services at the Puskesmas Cijagra Lama and Puskesmas Cijagra Baru. In this study, researchers used the theory of service quality by Zeithaml et al which consists of 5 dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy.

This type of research is quantitative research with data collection methods through questionnaires and direct interviews with patients at the Cijagra Lama Public Health Center and Cijagra Baru Public Health Center. The number of samples in this study were 96 respondents consisting of 66 respondents from the Cijagra Lama Public Health Center and 30 respondents from Cijagra Baru Public Health Center. Analysis of the data used in this study is the Servqual method and to test the research hypothesis using the different test (Mann Whitney U Test).

The results showed that the reality level of health service quality at the Cijagra Lama Public Health Center was 4.22 and the expectation level was 4.02, resulting in a positive gap value of 0.20. Meanwhile, the reality level of the quality of health services at the Cijagra Baru Public Health Center is 4.01 with an expectation level of 3.83, resulting in a positive gap value of 0.18. Based on the Mann Whitney U Test analysis, it is known that there is no difference in the quality of health services at Cijagra Lama Public Health Center and Cijagra Baru Public Health Center, as evidenced by a significant number of 0.800.

Keywords : *Service Quality, Servqual Analysis*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Kasih, karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Cijagra Lama dan Puskesmas Cijagra Baru”**.

Adapun penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk melengkapi persyaratan guna mencapai derajat Strata-1 (S1) pada jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan.

Dalam penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan, saran dan bimbingan dari berbagai pihak. Sehingga pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas kasih setia dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Mangadar Situmorang, Ph.D., selaku Rektor Universitas Katolik Parahyangan.
3. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
4. Ibu Indraswari, M.A., Ph.D., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Parahyangan.
5. Bapak Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Parahyangan.

6. Ibu Dra. Gina Ningsih Yuwono, M.Si., selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan, bimbingan, motivasi dan ilmu-ilmunya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Segenap Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
8. Dr. Gandhi Pawitan, selaku dosen statistik yang sudah memberikan arahan dan ilmu-ilmunya.
9. Seluruh staff administrasi FISIP Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan pelayanan administrasi dengan ramah dan baik.
10. Seluruh petugas kesehatan pada Puskesmas Cijagra Lama dan Puskesmas Cijagra Baru.
11. Yang tercinta Papa, Mama, Kak Tata, Kak Emi dan Ruben yang selalu memberikan nasihat, dukungan serta doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Margaretha, Shafa dan Novita selaku sahabat dan teman seperjuangan skripsi yang telah membantu dalam bertukar pikiran dan saling mengoreksi sehingga skripsi ini bisa selesai.
13. Rosa, Asyfaa, Seltiel, Valdisa, Agnes dan Maria yang selalu memberikan dukungan dan bantuan selama proses pengerjaan skripsi ini.
14. Seluruh teman-teman Administrasi Publik 2018.
15. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu dan mendukung penulis, baik selama perkuliahan maupun

dalam proses pengerjaan skripsi ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, untuk itu segala kritik dan saran akan diterima dengan senang hati guna menjadi bahan masukan dan pertimbangan di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi rekan-rekan pembaca. Terima kasih.

Bandung, 5 Januari 2022

Eugenia Marryrose

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR GRAFIK	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Konsep Pelayanan Publik	8
2.2 Konsep Kualitas Pelayanan	9
2.3 Konsep Pelayanan Kesehatan	13
2.4 Konsep Puskesmas	15
2.5 Rumusan Hipotesis	16
BAB III METODE PENELITIAN	17
3.1 Rancangan Penelitian	17
3.2 Populasi dan Sampel	18
3.3 Instrumen Penelitian	22

3.3.1 Operasionalisasi Variabel	22
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data	25
3.3.3 Skala Pengukuran	25
3.4 Validitas dan Reliabilitas.....	26
3.4.1 Uji Validitas.....	26
3.4.2 Uji Reliabilitas	29
3.5 Analisis Data	31
3.5.1 Metode SERVQUAL.....	31
3.5.2 Analisis Uji Mann Whitney U Test	33
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	37
4.1 Profil Puskesmas Cijagra Lama	37
4.1.1 Peta Wilayah Kerja Puskesmas Cijagra Lama.....	37
4.2.1 Visi dan Misi Puskesmas Cijagra Lama	37
4.1.3 Alur Pelayanan Puskesmas Cijagra Lama	38
4.1.4 Jenis Pelayanan Puskesmas Cijagra Lama	39
4.1.5 Jenis Ketenagaan Puskesmas Cijagra Lama	39
4.1.6 Struktur Organisasi Puskesmas Cijagra Lama.....	40
4.2 Profil Puskesmas Cijagra Baru.....	41
4.2.1 Peta Wilayah Kerja Puskesmas Cijagra Baru	41
4.2.2 Visi dan Misi Puskesmas Cijagra Baru	41
4.2.3 Alur Pelayanan Puskesmas Cijagra Baru	42
4.2.4 Jenis Pelayanan Puskesmas Cijagra Baru.....	42
4.2.5 Jenis Ketenagaan Puskesmas Cijagra Baru	43
4.2.6 Struktur Organisasi Puskesmas Cijagra Baru	44
BAB V ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	45

5.1 Karakteristik Responden Puskesmas Cijagra Lama dan Puskesmas Cijagra Baru	45
5.1.1 Pelayanan Kesehatan Yang Dituju	45
5.1.2 Jenis Kelamin.....	46
5.1.3 Usia.....	46
5.1.4 Pendidikan Terakhir.....	47
5.1.5 Domisili	48
5.1.6 Pekerjaan.....	49
5.1.7 Jumlah Kunjungan.....	50
5.2 Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Cijagra Lama dan Puskesmas Cijagra Baru	51
5.2.1 Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Tangibles.....	51
5.2.2 Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Reliability	54
5.2.3 Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Responsiveness	57
5.2.4 Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Assurance.....	60
5.2.5 Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Empathy	63
5.2.6 Total Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Cijagra Lama dan Puskesmas Cijagra Baru	66
5.3 Analisis Uji Mann Whitney U Test	67
5.4 Pembahasan	68
5.4.1 Dimensi Tangibles	68
5.4.2 Dimensi Reliability	70
5.4.3 Dimensi Responsiveness	71
5.4.4 Dimensi Assurance	72
5.4.5 Dimensi Empathy	74

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	76
6.1 Kesimpulan.....	76
6.2 Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	78

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jumlah Kunjungan Pasien Tahun 2021.....	18
Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel	23
Tabel 3. 3 Skala Pengukuran.....	25
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Puskesmas Cijagra Lama	27
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Puskesmas Cijagra Baru.....	28
Tabel 3. 6 Instrument Cronbach's Alpha.....	30
Tabel 3. 7 Hasil Uji Reliabilitas Puskesmas Cijagra Lama dan Puskesmas Cijagra Baru	31
Tabel 3. 8 Hasil Uji Normalitas Puskesmas Cijagra Lama dan Puskesmas Cijagra Baru	33
Tabel 3. 9 Hasil Uji Homogenitas Puskesmas Cijagra Lama dan Puskesmas Cijagra Baru	34
Tabel 5. 1 Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Tangibles	52
Tabel 5. 2 Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Reliability.....	55
Tabel 5. 3 Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Responsiveness	58
Tabel 5. 4 Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Assurance	61
Tabel 5. 5 Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Empathy	64
Tabel 5. 6 Total Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Cijagra Lama dan Puskesmas Cijagra Baru.....	66
Tabel 5. 7 Hasil Uji Mann Whitney U Test pada Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Cijagra Lama dan Puskesmas Cijagra Baru	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Peta Wilayah Kerja Puskesmas Cijagra Lama	37
Gambar 4. 2 Alur Pelayanan Puskesmas Cijagra Lama.....	38
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Puskesmas Cijagra Lama	40
Gambar 4. 4 Peta Wilayah Kerja Puskesmas Cijagra Baru	41
Gambar 4. 5 Alur Pelayanan Puskesmas Cijagra Baru	42
Gambar 4. 6 Struktur Organisasi Puskesmas Cijagra Baru.....	44

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. 1 Jumlah Kunjungan Pasien Puskesmas Cijagra Lama dan Puskesmas Cijagra Baru Tahun 2019 dan Tahun 2020	2
Grafik 5. 1 Karakteristik Responden Puskesmas Cijagra Lama dan Puskesmas Cijagra Baru Berdasarkan Pelayanan Kesehatan Yang Dituju	45
Grafik 5. 2 Karakteristik Responden Puskesmas Cijagra Lama dan Puskesmas Cijagra Baru Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Grafik 5. 3 Karakteristik Responden Puskesmas Cijagra Lama dan Puskesmas Cijagra Baru Berdasarkan Usia.....	47
Grafik 5. 4 Karakteristik Responden Puskesmas Cijagra Lama dan Puskesmas Cijagra Baru Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	47
Grafik 5. 5 Karakteristik Responden Puskesmas Cijagra Lama dan Puskesmas Cijagra Baru Berdasarkan Domisili	48
Grafik 5. 6 Karakteristik Responden Puskesmas Cijagra Lama dan Puskesmas Cijagra Baru Berdasarkan Pekerjaan	49
Grafik 5. 7 Karakteristik Responden Puskesmas Cijagra Lama dan Puskesmas Cijagra Baru Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	80
Lampiran 2 Data Penelitian Puskesmas Cijagra Lama	85
Lampiran 3 Data Penelitian Puskesmas Cijagra Baru.....	94
Lampiran 4 Hasil Uji SPSS.....	97

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan merupakan elemen penting dalam organisasi publik dan organisasi swasta, karena kualitas pelayanan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap keberhasilan dan keberlangsungan sebuah organisasi. Dalam organisasi publik, kualitas dari pelayanan yang diberikan akan menentukan kepuasan masyarakat yang dapat menjadi kunci dalam meningkatkan kinerja dan kompetensi organisasi itu sendiri. Kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan dapat didefinisikan sebagai sejauh mana perbedaan antara harapan atau keinginan pelanggan dan persepsi mereka.¹ Kualitas pelayanan dapat ditentukan oleh pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang dirasakan (*perceived service*). Zeithaml et al mengidentifikasi sepuluh kriteria atau dimensi dalam kualitas pelayanan yang kemudian disederhanakan menjadi lima dimensi yaitu²: *tangibles* (wujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati).

Kualitas pelayanan pada bidang kesehatan menjadi salah satu kunci untuk mengetahui bagaimana penyelenggaraan upaya pelayanan kesehatan, yang dapat menciptakan kepuasan bagi masyarakat yang menerima pelayanan tersebut. Puskesmas merupakan sarana pelayanan kesehatan masyarakat, yang

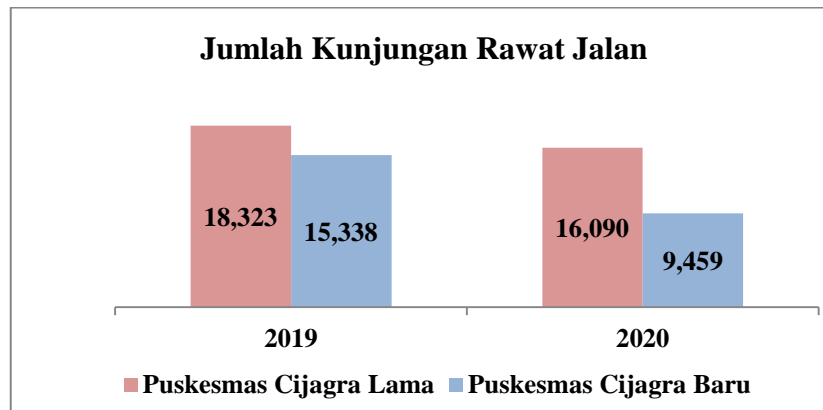
¹ Valerie A. Zeithaml et al. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations* (New York: The Free Press, 1990), 19.

² *Ibid.*, 21.

menyelenggarakan pelayanan rawat jalan dan menyediakan upaya pelayanan kesehatan secara promotif dan preventif. Kualitas pelayanan kesehatan yang disediakan oleh Puskesmas dapat menentukan kepuasan masyarakat, maka dari itu Puskesmas terus berusaha untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Puskesmas Cijagra Lama dan Puskesmas Cijagra Baru merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang terletak di Kecamatan Lengkong. Puskesmas Cijagra Lama berdiri pada tahun 1986 dan Puskesmas Cijagra Baru berdiri pada tahun 1987, jarak antar kedua Puskesmas tersebut sekitar 1,4 km. Cakupan pelayanan Puskesmas Cijagra Lama melingkupi wilayah Kelurahan Lingkar Selatan dan Kelurahan Turangga, sedangkan cakupan pelayanan pada Puskesmas Cijagra Baru melingkupi wilayah Kelurahan Cijagra. Pada tahun 2020, jumlah kunjungan pasien pada Puskesmas Cijagra Lama dan Puskesmas Cijagra Baru mengalami penurunan, hal ini disebabkan karena munculnya pandemi *covid-19* yang mengakibatkan aktivitas masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan menjadi terbatas, selain itu banyak masyarakat yang enggan untuk berkunjung ke Puskesmas karena takut tertular virus *covid-19*. Gambar 1.1 di bawah ini menunjukkan perbandingan tingkat kunjungan pasien pada Puskesmas Cijagra Lama dan Puskesmas Cijagra Baru di tahun 2019 dan tahun 2020.

Grafik 1. 1 Jumlah Kunjungan Pasien Puskesmas Cijagra Lama dan Puskesmas Cijagra Baru Tahun 2019 dan Tahun 2020



Sumber: Data diolah dari “Profil Kesehatan Kota Bandung Tahun 2019 dan Tahun 2020”

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi pada Puskesmas Cijagra Lama dan Puskesmas Cijagra Baru, ditemukan indikasi berupa keluhan terhadap pelayanan kesehatan yang dilihat berdasarkan pada dimensi kualitas pelayanan oleh Zeithaml et al. Indikasi berupa keluhan pada Puskesmas Cijagra Lama meliputi:

1. Dimensi *tangibles* (wujud)

Sebanyak 13 orang pasien berpendapat bahwa tempat parkir Puskesmas Cijagra Lama kurang luas dan sempit. Kemudian salah seorang pasien berpendapat bahwa “*ruang pemeriksaan disini udah bagus dan terawat, cuman untuk masalah kenyamanan kurang ya soalnya ruangnya bisa dibbilang kurang luas jadi kaya lumayan kecil gitu*”.³

2. Dimensi *reliability* (kehandalan)

Salah seorang pasien berpendapat bahwa “*jam pelayanannya kurang jelas, biasanya tuh Puskesmas buka sampe jam 11an cuma sekarang jam*

³ Hasil wawancara pasien Puskesmas Cijagra Lama 06 November 2021.

*9 lebih udah gada lagi pelayanan. Mungkin karena ada vaksin covid kali ya jadi bukannya cuma sebentar, tapi gatau juga sih”.*⁴

3. Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dan *empathy* (empati)

Salah seorang pasien berpendapat bahwa “*pelayanan administrasi kurang cekatan dalam mengurus permintaan pasien, waktu itu saya sempat ngurusin BPJS buat anak saya dan prosesnya tuh lama, saya harus bolak-balik sana sini padahal kan harusnya kalo buat permintaan pasien yang kaya gitu tuh bisa lebih cepat. Terus juga ada beberapa petugas yang kurang ramah, jadi bikin kita ga nyaman kalo mau berobat”.*⁵

4. Dimensi *assurance* (jaminan)

Salah seorang pasien berpendapat bahwa “*pelayanan udah bagus, cuma memang kalo buat periksa ke dokter gigi ga di check pake peralatan, kayanya karena lagi covid juga. Jadi kita cuma jelasin aja apa yang kita rasa, terus nanti mereka kasih masukan sama resep obat gitu”.*⁶

Kemudian indikasi berupa keluhan pada Puskesmas Cijagra Baru meliputi:

1. Dimensi *tangibles* (wujud)

Sebanyak 7 orang pasien berpendapat bahwa tempat parkir Puskesmas Cijagra Baru kurang luas dan sempit. Kemudian salah seorang pasien berpendapat bahwa “*penampilan gedungnya kurang bagus, masih ada beberapa bagian yang harus diperbaiki kaya dibagain atapnya itu harusnya tertutup ga kaya gitu, tempat parkirnya juga asa sempit”.*

⁴ Hasil wawancara pasien Puskesmas Cijagra Lama 06 November 2021.

⁵ Hasil wawancara pasien Puskesmas Cijagra Lama 06 November 2021.

⁶ Hasil wawancara pasien Puskesmas Cijagra Lama 06 November 2021.

Selanjutnya salah seorang pasien ada yang berpendapat bahwa “*ruang tunggu buat pasien ga nyaman, kan ga enak ya rasanya kalo lagi nunggu dipanggil terus kita duduk nunggu tapi sebrang-sebrangan sama orang, udah gitu banyak orang lalu lalang di depan kita. Terus juga gedungnya kurang terawat*”.⁷

2. Dimensi *reliability* (kehandalan)

Salah seorang pasien berpendapat bahwa “*pernah sempat ga dapet pelayanan, padahal baru jam 11, gerbangnya juga masih dibuka tapi pas kedalam gada petugas yang jaga*”.⁸

3. Dimensi *responsiveness* (daya tanggap)

Salah seorang pasien berpendapat bahwa “*petugasnya terkesan ogah-ogahan kalo melayani permintaan pasien, saya cuma minta surat rujukan buat ke RS tapi mereka kaya males melayaninya*”.⁹

4. Dimensi *assurance* (jaminan)

Salah seorang pasien berpendapat bahwa “*udah cukup bagus pelayanannya, tapi kan lagi covid jadi kalo buat check kesehatan gitu kita ga terlalu dekat sama dokternya, jadi checknya lebih ke menceritakan keluhan sakitnya apa, tapi buat ngukur tensi mah mereka bagus kan udah terbiasa make juga soalnya*”.¹⁰

5. Dimensi *empathy* (empati)

⁷ Hasil wawancara pasien Puskesmas Cijagra Baru 08 November 2021.

⁸ Hasil wawancara pasien Puskesmas Cijagra Baru 08 November 2021.

⁹ Hasil wawancara pasien Puskesmas Cijagra Baru 08 November 2021.

¹⁰ Hasil wawancara pasien Puskesmas Cijagra Baru 08 November 2021.

Salah seorang pasien berpendapat bahwa “*petugasnya ada yang judes, jadi ga senyum ga apa, ga ramah juga ke pasien. Kurang perhatian ke pasien teh, jadi cuek gitu ke pasien*”.¹¹

Uraian indikasi (keluhan) di atas menunjukkan adanya ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Cijagra Lama dan Puskesmas Cijagra Baru, selain itu hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa terdapat persamaan dan perbedaan kualitas pelayanan kesehatan pada kedua Puskesmas tersebut. Oleh karena itu, melalui pemaparan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan analisis perbandingan kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Cijagra Lama dan Puskesmas Cijagra Baru.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Cijagra Lama dan Puskesmas Cijagra Baru?
2. Apakah terdapat perbedaan kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Cijagra Lama dan Puskesmas Cijagra Baru?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah, sebagai berikut:

¹¹ Hasil wawancara pasien Puskesmas Cijagra Baru 08 November 2021.

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Cijagra Lama dan Puskesmas Cijagra Baru.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Cijagra Lama dan Puskesmas Cijagra Baru.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain untuk:

1. Secara teoritis, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan kajian untuk pertimbangan bagi Puskesmas Cijagra Lama dan Puskesmas Cijagra Baru di dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi para pembaca mengenai kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Cijagra Lama dan Puskesmas Cijagra Baru.

