



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

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

Jaminan Kualitas Layanan di Puskesmas Pondok Kelapa
Jakarta Timur

Skripsi

Oleh

Vijay Asti

2012310083

Bandung

2017



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

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

Jaminan Kualitas Layanan di Puskesmas Pondok Kelapa
Jakarta Timur

Skripsi

Oleh

Vijay Asti

2012310083

Pembimbing

Hubertus Hasan Ismail, Drs., M.Si.

Bandung

2017

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Vijay Asti
Nomor Pokok : 2012310083
Judul : Jaminan Kualitas Layanan di Puskesmas Pondok Kelapa Jakarta Timur

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Selasa, 17 Januari 2017
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota
Susana Ani Berliyanti, Dra., M.Si.

Sekretaris

Hubertus Hasan Ismail, Drs., M.Si.

Anggota

Deny Marcelinus Tri Aryadi, 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 : Vijay Asti

NPM : 2012310083

Jurusan/Prodi : Ilmu Administrasi Publik

Judul : Jaminan Kualitas Layanan di Puskesmas Pondok Kelapa
Jakarta Timur

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 penuh tanggungjawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, Januari 2017



Vijay Asti

Abstrak

Nama : Vijay Asti
NPM : 2012310083
Jurusan/Prodi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : Jaminan Kualitas Layanan di Puskesmas Pondok Kelapa
Jakarta Timur

Penelitian ini berjudul Jaminan Kualitas Layanan di Puskesmas Pondok Kelapa Jakarta Timur, penelitian ini bertujuan untuk mengukur jaminan kualitas layanan di Puskesmas Pondok Kelapa, peneliti menggunakan delapan dimensi jaminan kualitas layanan yaitu : kompetensi teknis, akses terhadap pelayanan, efisiensi, hubungan antar manusia, efektivitas, kelangsungan pelayanan, keamanan dan kenyamanan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Metode yang digunakan untuk mengunmpulkan data berupa kuesioner yang disebarkan kepada 150 responden selama tiga bulan, september hingga november 2016. Analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Jaminan Kualitas Layanan di Puskesmas Pondok Kelapa Jakarta Timur cenderung dapat menjamin kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh puskesmas pondok kelapa

Abstract

Name : Vijay Asti

NPM : 2012310083

Title : *Quality Assurance Service at Health Center Pondok Kelapa, East Jakarta*

This research entitled Quality Assurance Service at Health Center Pondok Kelapa, East Jakarta, this study aims to measure the quality of service guarantees in Puskesmas Pondok Kelapa, researchers used eight dimensions of quality of service guarantees, namely: technical competence, access to services, efficiency, human relations, effectiveness, continuity of service, safety and comfort.

This type of research is descriptive quantitative research. The method used to collect data in the form of a questionnaire distributed to 150 respondents for three months, September to November 2016. Analysis of the data used is descriptive statistical analysis.

These results indicate that the Quality Assurance Service at Puskesmas Pondok Kelapa, East Jakarta tends to guarantee quality of service organized by the health center pondok kelapa.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat merampungkan skripsi dengan judul: Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan di Puskesmas Pondok Kelapa Jakarta Timur. Skripsi ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada program studi Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Penghargaan dan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada kedua orang tua yang telah mencurahkan segenap dukungan serta perhatian moril maupun materil. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan Rahmat, Kesehatan, Karunia dan keberkahan di dunia dan di akhirat atas budi baik yang telah diberikan kepada penulis.

Penghargaan dan terima kasih penulis berikan kepada Bapak Hubertus Hasan, Drs., M.Si selaku pembimbing yang telah membantu penulisan skripsi ini. Serta terima kasih kepada:

1. Bapak Mangadar Situmorang. Ph.D selaku Rektor Universitas Katolik Parahyangan Bandung
2. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo, Drs., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan Bandung
3. Ibu Tutik Rachmawati, S.IP MA. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi publik Universitas katolik Parahyangan Bandung
4. Mas Andoko selaku Administrasi Jurusan yang bersedia membantu segala kebutuhan dalam penyusunan skripsi ini, serta seluruh staff tata usaha Fisip UNPAR yang telah membantu penulis selama kuliah di FISIP UNPAR
5. Ibu Dr. Lennywati selaku Kepala Tata Usaha Puskesmas Pondok Kelapa Jakarta Timur

6. Terima Kasih kepada para pasien peserta program Jaminan kesehatan Nasional di Puskesmas Pondok Kelapa yang telah bersedia menjadi subyek penelitian penulis
7. Teman-teman penulis, Ismail, Taufik, Rian, Mila, Tanty, Novy, Axell, Doni, Recky, Rama, Fadhil dan teman-teman lain yang namanya tidakbisa penulis sebutkan satu persatu telah mendukung penulis sehingga skripsi ini dapat selesai pada waktunya
8. Teman-teman jurusan Administrasi Publik angkatan 2011, 2012 dan 2013 yang sudah membantu penulis dalam penyusunan skripsi.

Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Karena itu, penulis memohon saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaannya dan semoga bermanfaat bagi kita semua.

Bandung, Januari 2017

Vijay Asti

DAFTAR ISI

Abstrak	i
<i>Abstract</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Tinjauan Pustaka	7
1.6 Sistematika Penelitian	8
BAB II	10
JAMINAN KUALITAS PELAYANAN	10
2.1 Pengertian Pelayanan Publik	10
2.2 Pengertian Pelayanan Kesehatan	11
2.3 Jaminan Kualitas Layanan	12
2.4 Pengukuran Jaminan Kualitas Layanan	14
2.5 Dimensi Jaminan Kualitas Layanan Kesehatan	15
2.6 Model Penelitian	21
BAB III	23
METODE PENELITIAN	23
3.1 Rancangan Penelitian	23
3.1.1 Subjek dan Objek Penelitian	23
3.1.2 Model dan Desain Penelitian	23
3.2 Populasi dan Sampel	24
3.2.1 Populasi	24
3.2.2 Sampel	25
3.3 Pengukuran dan Instrumen Penelitian	26

3.3.1	Operasionalisasi Variabel.....	26
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data	32
3.3.3	Skala Pengukuran.....	34
3.3.4	Reliabilitas dan Validitas instrumen	35
3.3.4.1	Uji Reliabilitas Instrumen.....	35
3.3.4.2	Uji Validitas Instrumen.....	38
3.4	Teknik Analisis Data.....	40
3.5	Intepretasi Data.....	41
BAB IV	43
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN		43
4.1	Gambaran Umum Lembaga	43
4.2	Batas Wilayah.....	43
4.3	Visi dan Misi.....	44
4.4	Tujuan dan Sasaran.....	45
4.5	Kebijakan Mutu	46
4.6	Upaya Kesehatan	46
4.7	Jenis Pelayanan	47
4.8	Sumber Daya Manusia	48
4.9	Sarana dan Prasarana	50
4.10	Susunan Organisasi	51
BAB V	53
JAMINAN KUALITAS LAYANAN DI PUSKESMAS PONDOK KELAPA		
JAKARTA TIMUR		53
5.1	Ciri-ciri Demografi Responden.....	53
5.2	Persepsi Pasien mengenai Jaminan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Pondok Kelapa	57
5.2.1	Kompetensi Teknis.....	57
5.2.2	Akses Terhadap Pelayanan	66
5.2.3	Efektivitas	73
5.2.4	Hubungan Antar Manusia	75
5.2.5	Efisiensi	82
5.2.7	Keamanan.....	86
5.2.8	Kenyamanan.....	89

5.3	Tingkat Jaminan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Pondok Kelapa.....	91
BAB VI.....	96
KESIMPULAN	96
6.1	Kesimpulan.....	96
6.2	Saran	96
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel Operasional.....	27
Tabel 3.2 Skor Skala Linkert.....	35
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	38
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas.....	40
Tabel 4.1 Sumber Daya Manusia.....	50
Tabel 5.1 Ciri-ciri demografi pengguna layanan Puskesmas Pondok Kelapa Jakarta Timur.....	55
Tabel 5.2 Distribusi frekuensi pendapat responden mengenai kompetensi teknis petugas puskesmas	59
Tabel 5.3 Distribusi frekuensi pendapat responden mengenai akses terhadap pelayanan petugas puskesmas.....	69
Tabel 5.4 Distribusi frekuensi pendapat responden mengenai efektivitas di puskesmas.....	75
Tabel 5.5 Distribusi frekuensi pendapat responden mengenai Dimensi Hubungan Antar Manusia di puskesmas.....	78
Tabel 5.6 Distribusi frekuensi pendapat responden mengenai Dimensi Efisiensi di puskesmas.....	84

Tabel 5.7 Distribusi frekuensi pendapat responden mengenai Dimensi Kelangsungan Pelayanan di puskesmas.....	87
Tabel 5.8 Distribusi frekuensi pendapat responden mengenai Dimensi Keamanan.....	89
Tabel 5.9 Distribusi frekuensi pendapat responden mengenai Dimensi Kenyamanan.....	92
Tabel 5.10 Perhitungan Tingkat Kualitas Pelayanan di Puskesmas Pondok Kelapa.....	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	22
Gambar 4.1 Bagan Susunan Organisasi Puskesmas Pondok Kelapa.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Data Pengolahan Kuesioner (Ms.Excel)

Lampiran 3. Data Pengolahan SPSS

Lampiran 4. Data Uji Reliabilitas

Lampiran 5. Perhitungan Tingkat Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas
Pondok Kelapa

Lampiran 6. Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 7. Kartu Bimbingan

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik adalah kegiatan dalam memberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan kepada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.¹ Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan terhadap publik (publik = umum). Selain itu mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.² Kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah kepada masyarakat meliputi banyak hal yang menyangkut semua kebutuhan masyarakat. Jasa pelayanan pemerintah yaitu berbagai kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa-jasa. Jenis pelayanan publik dalam arti jasa-jasa, yaitu seperti pelayanan kesehatan, pelayanan keluarga, pelayanan pendidikan, pelayanan haji, pelayanan pencarian keadilan dan lain-lain.

¹ M. Ryaas, *Kajian Awal Birokasi Pemerintahan dan Politik Orde Baru*. (Jakarta: Yarsif Watampone, 1997) hal. 4

² H. Moenier, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2002). hal. 35

Pelayanan yang diberikan pemerintah juga tidak hanya untuk semata-mata diberikan kepada masyarakat, tetapi juga harus mengedepankan kualitas pelayanannya kepada publik. Konsep kualitas bersifat relatif, karena penilaian kualitas sangat ditentukan dari perspektif yang digunakan.

Pada dasarnya untuk menjamin kualitas pelayanan di suatu institusi terdapat tiga orientasi jaminan kualitas, yaitu tingkat strategis atau organisasi (berurusan dengan kebijakan kualitas, tujuan dan manajemen dan biasanya diproduksi sebagai Kualitas Manual); tingkat taktis atau fungsional (berurusan dengan praktik umum seperti pelatihan, fasilitas, operasi jaminan kualitas); dan tingkat operasional (berurusan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) lembar kerja dan aspek lain dari operasi hari ke hari).³

Apabila jaminan kualitas pelayanan ingin tercapai maka harus memahami terlebih dahulu karakteristik tentang pelayanan yaitu pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi. Lalu pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.⁴

Pelayanan dikatakan berkualitas bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Apabila masyarakat tidak terpenuhi kebutuhannya terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas. Karena itu, untuk menjamin kualitas layanan maka produk dari sebuah layanan yang dihasilkan dapat memungkinkan menjamin

³ J. Bartram, dan G. Rees, *Monitoring Bathing Waters - A Practical Guide to the Design and Implementation of Assessments and Monitoring Programmes* (WHO: 2000), hal. 1

⁴ T. Wirjatmi, *Model Kinerja Pelayanan Publik dengan Pendekatan System Thinkinks and System Dinamics*. Desertasi. (Depok: FISIP UI, 2004) hal. 1

kualitas. Pelayanan publik yang dapat menjamin kualitas harus diberikan oleh pemerintah kepada masyarakatnya seperti dalam bidang kesehatan.

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh undang-undang dasar. Setiap negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera (*welfare society*). Pelayanan kesehatan yang diberikan harus berkualitas dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dalam Undang-Undang No. 36 tahun 2009 juga ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, terjamin kualitasnya dan terjangkau.⁵

Dengan adanya jaminan kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, kemudahan pengobatan belum sepenuhnya berhasil, karena panjangnya birokrasi dan kurangnya sarana dan prasarana pendukung program di beberapa puskesmas. Selain itu jumlah penduduk yang juga menjadi faktor penghambat usaha pemerintah untuk memenuhi kebutuhan kesehatan bagi masyarakat Indonesia keseluruhan.

⁵ Kementerian Kesehatan RI, *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*, (Jakarta: Sekretariat Jenderal Kementerian Kesehatan RI, 2013), h. 9-10

Dalam menjamin kualitas layanan pemerintah memberikan pelayanan di berbagai instansi pemerintah seperti Puskesmas, Posyandu, dan rumah sakit untuk membuka pintu pelayanan kesehatan bagi masyarakat khususnya mereka yang berpenghasilan rendah.

Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama diharapkan dapat memperbaiki dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Dimana para petugas atau tenaga kesehatan puskesmas (dokter dan perawat) mempunyai peran dan tanggung jawab yang besar mengenai masalah kesehatan masyarakat. Terutama dalam hal pemberian pelayanan kesehatan yang dapat menjamin kualitas kepada masyarakat. Pemberian pelayanan kesehatan yang dapat menjamin kualitas dapat memenuhi kebutuhan pasien yang berefek pada keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif.

Terkait dengan jaminan kualitas layanan, penulis meneliti jaminan kualitas layanan di puskesmas pondok kelapa. penulis telah observasi fenomena-fenomena yang terjadi dan telah mewawancarai beberapa pasien di puskesmas. Fenomena yang terjadi yaitu masih terdapat beberapa petugas perawat yang bersikap tidak ramah dengan memberikan wajah yang jutek kepada pasien yang akan berobat, beberapa petugas tidak menggunakan bahasa daerah yaitu bahasa betawi, lalu juga di satu hari terdapat fenomena petugas apoteker tidak datang dan di ganti dengan petugas yang biasa, petugas perawat biasa yang tidak bisa membaca resep dokter sehingga petugas tersebut harus bolak-balik ke ruang pemeriksaan dokter untuk menanyakan resep yang di tulis dokter. Peneliti juga mendapatkan hasil wawancara dengan kakek - kakek yang berusia 70 yang mengatakan:

“Saya berobat di puskesmas ini tetapi obat yang diberikan hanya diberikan untuk seminggu, jadi saya harus balik lagi ke puskesmas untuk mendapatkan obat lagi, ketika obat saya habis”⁶

Peneliti juga mendapatkan hasil wawancara dengan seorang ibu-ibu berusia 58 tahun yang mengeluhkan nomor antrian yang didapatkan tidak urut dengan pasien lain.

“Saya hari ini berobat di puskesmas tetapi kok saya mendapatkan nomor antrian 30 sedangkan pasien yang lain belum ada yang mendapatkan nomor antrian sampai 2 digit padahal seharusnya saya tidak mendapatkan nomor antrian itu”⁷

Berdasarkan fenomena-fenomena yang terjadi di puskesmas pondok kelapa seperti yang telah di paparkan dan merujuk pada penelitian terdahulu, peneliti memaparkan penelitian terdahulu yang dapat menghantar pada permasalahan yang sering muncul, sehingga diperoleh acuan yang semakin menguatkan untuk melakukan penelitian ini.

Penelitian yang dilakukan oleh Retno Eka Pratiwi pada tahun 2013 mengenai Kualitas Pelayanan Peserta Jaminan Kesehatan Masyarakat bagian Rawat Jalan di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember membuktikan bahwa kualitas atau kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Sumbersari belum memberikan kepuasan dalam diri pasien. Karena harapan pasien lebih tinggi dari persepsi tentang kualitas pelayanan kesehatan yang dirasakan oleh pasien peserta Jamkesmas.

⁶Hasil wawancara pasien di puskesmas pondok kelapa pada tanggal 18 november pukul 10.00

⁷Hasil wawancara pasien di puskesmas pondok kelapa pada tanggal 18 november pukul 10.00

Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Rully Dedy Setiawan tahun 2010 mengenai Kualitas Pelayanan Puskesmas Karangdowo Kabupaten Klaten kepada Pasien Jamkesmas membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Karangdowo belum sepenuhnya berjalan maksimal Masih terdapat beberapa dimensi pelayanan kesehatan yang belum berjalan secara maksimal dirasakan oleh para peserta Jamkesmas.

Untuk mengetahui sejauh mana jaminan kualitas layanan yang diberikan oleh puskesmas pondok kelapa, peneliti mencoba melakukan penelitian terhadap pasien yang menggunakan layanan di Puskesmas Pondok Kelapa. Puskesmas Pondok Kelapa dipilih sebagai lokasi penelitian karena Puskesmas Pondok Kelapa merupakan salah satu Puskesmas yang memiliki fasilitas lengkap dan memiliki pasien yang banyak di Jakarta Timur.⁸

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang “Jaminan Kualitas Layanan di Puskesmas Pondok Kelapa Jakarta Timur”.

Perumusan Masalah

Bagaimana Jaminan Kualitas Layanan di Puskesmas Pondok Kelapa Jakarta Timur berdasarkan 8 dimensi skala pengukuran kualitas menurut Lori diprete Brown?

Tujuan Penelitian

⁸ Data Suku Dinas Kesehatan Jakarta Timur

Mendesripsikan jaminan kualitas layanan di Puskesmas Pondok Kelapa Jakarta Timur berdasarkan delapan skala pengukuran kualitas menurut Lori Diprete Brown.

Manfaat Penelitian

Memberikan informasi deksriptif mengenai hal-hal yang berkaitan dengan Jaminan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Pondok Kelapa.

Tinjauan Pustaka

Tinjauan Pustaka merupakan tinjauan atas kepustakaan (literatur) yang berkaitan dengan topik pembahasan penelitian yang dilakukan pada penulisan proposal penelitian ini. Tinjauan pustaka digunakan sebagai acuan untuk membantu dan mengetahui dengan jelas penelitian yang akan dilakukan untuk penulisan skripsi ini.

Adapun tinjauan pustaka dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan literatur berupa skripsi, yaitu :

Nama : Rully Dedy Setiawan

Judul : Kualitas Pelayanan Puskesmas Karangdowo Kabupaten Klaten kepada Pasien Jamkesmas.

Dalam penelitian ini membahas tentang kwalitaas pelayanan kesehatan yang dilihat dari sudut pandang pasien peserta Jamkesmas yang merupakan program sebelum program Jaminan kesehatan Nasional. Yang menjadi pembeda antara penelitian ini dengan penelitian penulis adalah pendekatan yang dilakukan, peneliti an ini menggunakan pendekatan kualitatif sedangkan penulismenggunakan pendekatan kuantitatif.

Nama : Retno Eka Pratiwi

Judul : Kualitas Pelayanan Peserta Jaminan Kesehatan Masyarakat bagian Rawat Jalan di Puskesmas Summersari Kabupaten Jember.

Dalam penelitian ini membahas kualitas pelayanan kesehatan dilihat dari sudut pandang pasien peserta jamkesmas. Namun yang menjadi pembeda penelitian ini dengan penelitian penulis adalah penelitian ini hanya terfokus pada pelayanan rawat jalan, sedangkan penelitian penulis mencakup kualitas pelayanan kesehatan secara umum.

Setelah penulis melihat beberapa penelitian yang terkait teori ataupun tema seputar permasalahan yang diangkat, maka penulis menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan kesehatan menurut Lori Di Prete Brown. Sedangkan untuk teknis penulisan penelitian penulis mengacu pada buku Pedoman Penulisan Skripsi Universitas Katolik Parahyangan tahun 2016.

Sistematika Penelitian

Untuk menggambarkan dan menguraikan secara jelas mengenai hal-hal yang terkandung dalam skripsi ini, maka penulis membagi sistematika penyusunannya menjadi enam bab, dengan perincian sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan yang meliputi: Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, tinjauan pustaka dan Sistematika Penelitian.

BAB II Jaminan Kualitas Layanan yang meliputi: pengertian pelayanan publik, pengertian pelayanan kesehatan, jaminan kualitas layanan, pengukuran jaminan kualitas layanan kesehatan, dimensi jaminan kualitas layanan kesehatan, model penelitian.

BAB III Metode Penelitian yang meliputi: rancangan penelitian, model dan desain penelitian, pengukuran dan instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan interpretasi data.

BAB IV Gambaran Umum Lokasi Penelitian yang meliputi: gambaran umum lembaga, batas wilayah, visi dan misi, tujuan dan sasaran, kebijakan mutu, upaya kesehatan, jenis pelayanan, sumber daya manusia, sarana dan prasarana, struktur organisasi.

BAB V Jaminan Kualitas Layanan di Puskesmas Pondok Kelapa Jakarta Timur yang meliputi: ciri-ciri demografi responden, persepsi pasien mengenai jaminan kualitas pelayanan di Puskesmas Pondok Kelapa, tingkat jaminan kualitas pelayanan di Puskesmas Pondok Kelapa.

BAB VI Penutup yang meliputi: Kesimpulan dan Saran.