

Kualitas Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat Kertapati Kota Palembang

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik



Diajukan oleh :

Hari Nuansa Pratama

NIM. 07011381520105

Konsentrasi Manajemen Sektor Publik

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2019

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN DI PUSAT KESEHATAN
MASYARAKAT KERTAPATI KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Negara**

Oleh :

**HARI NUANSA PRATAMA
07011381520105**

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, April 2018

Pembimbing I

**Drs. Mardianto, M.Si.
NIP. 196211251989121001**



Pembimbing II

**Dra. Martina, M.Si.
NIP. 196603051993022001**



HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN DI PUSAT
KESEHATAN MASYARAKAT KERTAPATI
KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 30 Juli 2019
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat**

TIM PENGUJI SKRIPSI

Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 19611251989121001
Ketua



Dra. Martina, M.Si
NIP. 19603051993022001
Anggota



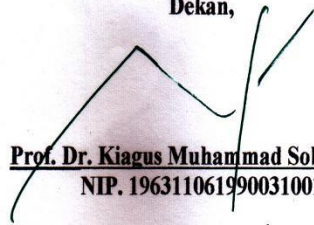
Drs. Gatot Budiarto, M.S
NIP. 195806091984031002
Anggota



Ermanovida, S.Sos., M.Si
NIP. 196911191998032001
Anggota



Palembang, Juli 2019
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya
Dekan,



Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

Learn From Yesterday, Live For Today, Hope For Tommorrow

(penulis)

Skripsi ini Saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua Saya, Ibu Dwi Astrillah dan Ayah Johan Datu
2. Kakak Saya Teddy dan adik Saya Salsa
3. Almarhum Kakek Saya Abdullah Saropi dan Nenek Saya Asnah
4. Seluruh dosen yang senantiasa bersabar dalam membimbing Saya.
5. Sahabat Saya.
6. Almamater Saya

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya beserta Nabi Muhammad SAW sebagai pedoman hidup manusia didunia sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Dalam penyusunan, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Kedua orangtuaku Ayahanda Johan Datu dan Ibunda Dwi Astrillah serta Kakak Teddy dan Adikku Salsa yang selalu memberikan do'a dan semangat dalam proses perkuliahan.
2. Bapak Prof. Dr. Kgs Muhammad Sobri, M. Si, selaku Dekan FISIP Universitas Sriwijaya,
3. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.sos., MPA, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara,
4. Bapak Drs. Mardianto, M.Si, selaku Pembimbing I,
5. Ibu Dra. Martina, M.Si, selaku Pembimbing II,
6. Seluruh bapak dan ibu dosen FISIP Universitas Sriwijaya.
7. Seluruh Staf Tata Usaha Jurusan Ilmu Administrasi Negara Kampus Palembang yang telah menyediakan waktu, pikiran dan tenaga dalam mengurus semua keperluan administrasi penulis.
8. Ibu Erine Dwindi Indra Putri selaku Kepala Puskesmas yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Puskesmas Kertapati.
9. Kakekku Abdullah Saropi dan nenekku Asnah yang selalu memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabatku Nhatasya Rindu Bella, Yudha Wijayanto dan M Chessar yang selalu membantu dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-temanku group "SR" faisal, iman, amar, iid, aman, fahrul, abi, riki, ardo, dian, dwiki, farhan, ulhaq, dayrobi, yoga, dan rifqi yang telah memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-temanku kelayapan family triska, tella, iik, olga, dan anca yang selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

13. Teman-teman seperjuangan Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Sriwijaya.

Dalam menyusun proposal penelitian skripsi ini, penulis menyadari masih banyak sekali terdapat kekurangannya dengan segala keterbatasan yang ada. Semoga uraian dalam laporan proposal Skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, Januari 2019

Penulis,

Hari Nuansa Pratama

NIM.07011381520105

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Kualitas Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat Kertapati Kota Palembang”. Tujuan penelitian untuk mengetahui Kualitas Pelayanan di Pusat Kesehatan Masyarakat Kertapati Kota Palembang. Metode penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan cara penyebaran kuisioner kepada 100 orang responden yang merupakan pengunjung Puskesmas Kertapati Kota Palembang dengan cara penilaian interpretasi skor, serta melakukan observasi dan pengumpulan data sekunder. Dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan Puskesmas Kertapati Kota Palembang adalah 1. bukti fisik, 2. kemampuan, 3. daya tanggap, 4. jaminan, 5. perhatian. Dalam hal ini Puskesmas telah menunjukkan adanya pelayanan yang baik dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Dari semua dimensi tersebut disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Pusat Kesehatan Masyarakat Kertapati Kota Palembang adalah baik dengan interpretasi skor 64,69%. Penilaian tersebut berdasarkan dari rata-rata 65 responden.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Kesehatan, Puskesmas Kertapati Palembang

ABSTRACT

This thesis is entitled "The Quality of Health Services at the Kertapati Community Health Center in Palembang City." The research method used in this study is a quantitative method. The data collection technique was carried out by distributing questionnaires to 100 respondents who were visitors to the Palembang City Kertapati Health Center by evaluating the interpretation of scores, as well as observing and collecting secondary data. The dimensions used to measure the quality of services at the Kertapati City Health Center in Palembang are 1. physical evidence, 2. ability, 3. responsiveness, 4. guarantee, 5. attention. In this case the Puskesmas has shown good service by providing services that are in line with community expectations. From all these dimensions it was concluded that the quality of service at the Kertapati Community Health Center in Palembang City was good with an interpretation of the score of 64.69%. The assessment is based on an average of 65 respondents.

Keywords: Quality, Service, Health Services, Kertapati Health Center, Palembang

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI.....	iii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	10
B. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	13
C. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	15
D. Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan	17
E. Model Kualitas Pelayanan	19
F. Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat	20
G. Penelitian Terdahulu	23
H. Kerangka Pemikiran.....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	27

B. Definisi Konsep.....	27
C. Definisi Operasional.....	28
D. Penskalaan.....	30
E. Populasi dan Sampel.....	31
F. Teknik Pengumpulan Data	32
1. Kuisisioner	32
2. Dokumentasi	33
H. Teknik Analisis Data.....	33

BAB IV GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum.....	39
a. Gambaran Umum kota Palembang	39
b. Gambaran umum Puskesmas Kertapati	39
c. Fasilitas pelayanan kesehatan	43
d. Fasilitas penunjang pelayanan kesehatan	49
e. Ketenagaan.....	50
f. Struktur organisasi.....	51
B. Pembahasan.....	53
a. Distribusi jawaban responden pada tiap dimensi.....	53
b. Tangibility.....	54
c. Reliability.....	62
d. Responsiveness	67
e. Assurance	71
f. Emphaty.....	74
g. Seluruh parameter	77

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	80
B. Saran.....	81

DAFTAR PUSTAKA.....	83
----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	84
----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Pegawai Puskesmas Kertapati	3
Tabel 1.2 Jumlah Kunjungan Pasien.....	4
Tabel 1.3 Sarana dan Prasarana Puskesmas Kertapati Palembang	7
Tabel 3.1 Definisi Operasional	28
Tabel 3.2 Butir Dimensi Kualitas Layanan.....	35
Tabel 3.3 Skor Skala Likert	35
Tabel 4.1 Luas Wilayah Kerja Puskesmas Kertapati.....	39
Tabel 4.2 Peta Demografi di Wilayah Kerja Puskesmas Kertapati	40
Tabel 4.3 Daftar Pegawai Puskesmas Kertapati	49
Tabel 4.4 Kebersihan Dan Kenyamanan Ruang Tunggu.....	55
Tabel 4.5 Fasilitas Ruang Tunggu	57
Tabel 4.6 Tempat Parkir	59
Tabel 4.7 Tampilan Pegawai.....	60
Tabel 4.8 Kualitas Pelayanan Parameter <i>Tangibility</i> Secara Keseluruhan	62
Tabel 4.9 Pelayanan Sesuai Janji	63
Tabel 4.10 Petugas Pelayanan Disiplin.....	65
Tabel 4.11 Kualitas Pelayanan Parameter <i>Reliability</i> Keseluruhan.....	66
Tabel 4.12 Pegawai Melakukan Pelayanan Dengan Cepat dan Tepat.....	67
Tabel 4.13 Pegawai Bersedia Membantu Pengunjung	69
Tabel 4.14 Kualitas Pelayanan Parameter <i>Responsiveness</i> Keseluruhan	70
Tabel 4.15 Pegawai Ramah dan Sopan.....	71
Tabel 4.16 Pegawai Memiliki Pengetahuan dan Kemampuan	73
Tabel 4.17 Kualitas Pelayanan Parameter <i>Assurance</i> Keseluruhan.....	74
Tabel 4.18 Pegawai Memahami Situasi Pengunjung.....	75
Tabel 4.19 Kualitas Pelayanan di Pusat Kesehatan Masyarakat Kertapati Kota Palembang Berdasarkan Seluruh Parameter.....	77
Tabel 4.20 Jenis Kelamin Pengunjung.....	79
Tabel 4.21 Rentan Umur Pengunjung	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kondisi Ruang Tunggu Puskesmas Kertapati.....	5
Gambar 1.2 Kondisi Toilet Puskesmas Kertapati	6
Gambar 1.3 Kondisi Sepatu dan Sandal Pasien Tidak Tertata Rapi.....	6
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Puskesmas Kertapati	52
Gambar 4.2 Kondisi Ruang Tunggu di Puskesmas Kertapati.....	56
Gambar 4.3 Kondisi Fasilitas di Puskesmas Kertapati	58
Gambar 4.4 Kondisi Tempat Parkir Puskesmas Kertapati.....	60
Gambar 4.5 Diagram Seluruh Parameter Kualitas Pelayanan	78

LAMPIRAN

Lampiran	
Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014	
Surat Tugas Pembimbing.....	
Kartu Bimbingan Skripsi Pembimbing 1	
Kartu Bimbingan Skripsi Pembimbing 2.....	
Kuisisioner.....	
Hasil Uji Validitas.....	
Hasil Uji Realibilitas.....	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam konteks negara modern, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumberdaya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik. Menurut Moenir (2010) pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berisikan melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Perbaikan kinerja pelayanan publik akan mempunyai implikasi luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sedangkan kurang baiknya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, maka dari itu dibutuhkannya manajemen pelayanan yang baik, Menurut (Moenir, 2006) manajemen pelayanan merupakan manajemen yang dilihat dari proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani, termasuk juga pelayanan kesehatan.

Pembangunan kesehatan sebagai salah satu upaya pembangunan nasional guna tercapainya kesadaran, kemauan, dan kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal. Secara umum, pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas meliputi pelayanan *kuratif* (pengobatan), *preventif* (upaya pencegahan), *promotif* (peningkatan kesehatan), dan *rehabilitasi* (pemulihan kesehatan), namun ada beberapa pelayanan lainnya seperti pembuatan surat keterangan berbadan sehat, pembayaran, surat rujukan serta surat lainnya. Pemerintah telah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dengan mendirikan Rumah Sakit dan Pusat Kesehatan Masyarakat

(Puskesmas) di seluruh wilayah Indonesia. Puskesmas sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, perilaku oknum aparatur yang kadang kala kurang bersahabat, juga kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan dalam hal ini ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kuantitas dan kualitas pelayanan yang masih sangat rendah.

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*customer satisfaction*). Menurut (Sinambela, 2011) kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Sedangkan menurut Pasolong (2011) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditentukan. Menurut Parasurman dalam Pasolong (2011) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, terdapat indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen: *Tangibility* (Bukti fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

Dalam penelitian ini, penulis mencoba melakukan pengukuran mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kertapati Palembang dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, berdasarkan observasi awal peneliti di Puskesmas kertapati Palembang masih terdapat beberapa kendala yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, diantaranya: rasio petugas kesehatan yang tidak sebanding dengan jumlah pasien/pengunjung yang hadir, sehingga menyebabkan antrian yang panjang, pada Puskesmas Kertapati Palembang, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Daftar Pegawai Puskesmas Kertapati

No	Nama	NIP	Jabatan
01.	Dr. Erine Dwindia I.P.	197801312006042012	Kepala Puskesmas
02.	Dr. Hendra Yanto	198201172009031002	Dokter Umum
03.	Dr. Eldiansi	PTT	Dokter Umum
04.	Dr. Bayu Afrizal	PTT	Dokter Gigi
05.	Lasmiana Am.Kep	198112162006042006	Ka. Ta Usaha
06.	Hj Siti Nurhayana	196201011985122004	Perawat
07.	Darmini	196511111991032004	Perawat
08.	Rosmala Dewi Am.Kep	197312261998032005	Perawat
09.	Evi Aprina	198004162007012006	Perawat
10.	Nenny Martini Am.Kep	198207272014072003	Perawat
11.	Indah Kartini Am.Kep	Non PNSD	Perawat
12.	Dalia S.Kep	Non PNSD	Perawat
13.	Miftha Azwa S.Kep	Non PNSD	Perawat
14.	Julita PS Am.Kep	Non PNS BLUD	Perawat
15.	Try Nilam Sari Am.Kep	Non PNS BLUD	Perawat
16.	Indah Permata Sari Am.Kep	Non PNS BLUD	Perawat
17.	Hj Emi	19680719199102002	Perawat Gigi
18.	Kartini	197308181994032003	Perawat Gigi
19.	Faurani Am.Keb	197111051993012001	Bidan
20.	Bismirawati Am.Keb	196909151990012002	Bidan
21.	Hj Zulaika Am.Keb	196812181989112001	Bidan
22.	Yutina Sari Am.Keb	198301122009042003	Bidan
23.	Kartika sari. Am.Keb	Non PNSD	Bidan
24.	Ani Wilta SKM	Non PNSD	Pengadministrasi
25.	Nesta Meranti Am.Keb	Non PNSD	Bidan
26.	Hardianti Am.keb	Non PNSD	Bidan
27.	Rahmi Triana Am.Keb	Non PNSD	Bidan
28.	Eka Noventa Am.Keb	Non PNSD	Bidan
29.	Rima Mareta Amd. Keb	Non PNS BLUD	Bidan
27.	Nursaida Am.Keb	Non PNS BLUD	Bidan
28.	Sri Firziah AMG	196402261985012002	Petugas Gizi
29.	Kasmarani Rokhimah AMG	198912152011012004	Petugas Gizi
30.	Sri Hartati Asni	196607021992032005	Assisten Apoteker
31.	Ita Nurlita SKM	197403011995032002	Assisten Apoteker
32.	Tutry Fenia Sastra AM.Ak	Non PNS BLUD	Analisis Kesehatan
33.	Veni Silvia Amd.Ak	Non PNS BLUD	Analisis Kesehatan
34.	Rusmiati	19620503 201407 2 001	Pengadministrasi
35.	Zulyani	19680820 201407 2 001	Pengadministrasi



Gambar 1. Kondisi Ruang Tunggu Puskesmas Kertapati Kota Palembang



Gambar 2. Kondisi Toilet Puskesmas Kertapati Kota Palembang



Gambar 3. Kondisi Sepatu Dan Sandal Pasien Tidak Tertata Rapi

Dilihat dari segi fisik bangunan terlihat ruang tunggu pasien yang sempit, sehingga menyebabkan banyaknya pasien yang menunggu diluar ruang tunggu, penataan ruangan yang kurang rapi seperti penataan penyimpanan dokumen yang terletak bersebelahan dengan toilet petugas, fasilitas ruang tunggu yang tidak

dilengkapi dengan rak sepatu/sandal, sedangkan pasien diminta untuk membuka alas kaki sehingga menyebabkan sepatu dan sandal pasien tidak tertata rapi dan terlihat kotor, kondisi sarana prasarana Puskesmas Kertapati Palembang tahun 2018 untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 1.3.

Tabel 1.3. Sarana dan Prasarana Puskesmas Kertapati Kota Palembang

SARPRAS MINIMAL YANG HARUS DIMILIKI PUSKESMAS				
Puskesmas : Kertapati				
No	Sarana dan Prasarana	Ketentuan Minimal	Ketersediaan (ada / tidak ada)	
			2017	2018
1	Administratif (status kepemilikan)		ada	ada
2	Alat kewananan dan keselamatan kerja		ada	ada
3	Persyaratan teknis minimal			
	1) Lambang Puskesmas		ada	ada
	2) Puskesmas Non Rawat Inap	Ruangan administrasi kantor	ada	ada
		Ruangan Kepala Puskesmas	ada	ada
		Ruangan rapat	ada	ada
		Ruangan pendaftaran dan rekam medik	ada	ada
		Ruangan tunggu	ada	ada
		Ruangan pemeriksaan umum	ada	ada
		Ruangan tindakan/IGD	ada	ada
		Ruangan KIA, KB dan imunisasi	ada	ada
		Ruang kesehatan gigi dan mulut	ada	ada
		Ruangan promosi kesehatan/konsultasi	ada	ada
		Ruang farmasi	ada	ada
		Ruangan persalinan	tidak ada	tidak ada
		Ruangan rawat pasca persalinan	tidak ada	tidak ada
		Laboratorium	ada	ada
		Ruangan sterilisasi	tidak ada	tidak ada
		Ruangan Penyelenggaraan Makanan	tidak ada	tidak ada
		Kamar mandi/WC (laki-laki dan perempuan terpisah)	ada	ada
		KM/WC untuk persalinan (disabilitas)	tidak ada	tidak ada
		KM/WC petugas	tidak ada	tidak ada
		Gudang	tidak ada	tidak ada
		Rumah dinas tenaga kesehatan	tidak ada	tidak ada
		Parkir kendaraan roda 2 dan 4 serta garasi untuk ambulans dan Puskesmas keliling	ada	ada
4	Bangunan Puskesmas Permanen		ada	ada
5	Puskesmas menyediakan fungsi, keamanan, kenyamanan, perlindungan keselamatan dan kesehatan serta kemudahan dalam memberi pelayanan bagi semua orang termasuk yang berkebutuhan khusus, anak-anak dan lanjut usia		ada	ada
6	Memiliki Sistem Penghawaan (Ventilasi)		ada	ada
7	Memiliki Sistem Pencahayaan		ada	ada
8	Memiliki Sistem Sanitasi		tidak ada	tidak ada
9	Memiliki Sistem Kelistrikan		ada	ada
	1) Sumber daya listrik minimal 2200 VA		ada	ada
	2) Sumber daya listrik darurat minimal 75% dari sumber daya normal			
10	Memiliki Sistem Komunikasi		ada	ada
11	Sistem Gas Medik (O2)		ada	ada
12	Sistem Proteksi Petir		tidak ada	tidak ada
13	Sistem Proteksi Kebakaran		tidak ada	tidak ada
14	Sistem Pengendalian Kebisingan		tidak ada	tidak ada
15	Sistem Transportasi Vertikal dalam Puskesmas (bangunan >1 lantai)		tidak ada	tidak ada
16	Kendaraan Puskesmas Keliling (Pusling)		ada	ada
17	Kendaraan Ambulans		tidak ada	tidak ada

Adanya suatu penelitian sangat diperlukan untuk mendapatkan data dan informasi yang mendalam dan mendekati kenyataan tentang kesenjangan yang ada antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas Puskesmas Kertapati Palembang dengan kepuasan konsumen/pengunjung Puskesmas Kertapati Palembang, jika terdapat faktor-faktor penghambat proses pelayanan ditemukan, maka para pelaksana program khususnya kepala Puskesmas Kertapati Palembang segera dapat berkoordinasi untuk melakukan pembenahan terhadap kualitas Pelayanan yang diberikan agar sesuai dengan harapan pengunjung Puskesmas Kertapati Palembang.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka perlu dan penting dilaksanakan penelitian dengan topik **Kualitas Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat Kertapati Palembang.**

B. Perumusan Masalah

Berkaitan dengan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka masalah yang dapat dirumuskan peneliti adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kertapati Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kertapati Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat:

1. Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan atau masukan bagi Puskesmas Kertapati Palembang, untuk dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pengunjung di Puskesmas Kertapati Palembang.

2. Manfaat Teoritis

Dapat digunakan sebagai acuan dalam penelitian berikutnya khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan di Layanan Kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

Arief, Muhtosim. 2006. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayu Media.

Ahmad, Jamaluddin. 2015. *Metode Penelitian Administasi Publik Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.

Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media

Hardiansyah, 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi*. Gava Media. Yogyakarta.

Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Raja Grafindo Persada : Jakarta

Imbalo S. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta : EGC

Mulyawan, R., 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press.

Puspitosari, H., Khalikussabir dan Kurniawan, L. J., 2012. *Filosofi Pelayanan Publik: Buramnya Wajah Pelayanan Menuju Perubahan Paradigma Pelayanan Publik.*, Malang: Setara Press.

Rahmanawati, Junita. 2012. *Pedoman Umum EYD dan Pembentukan Istilah*. Tangerang Selatan: KARISMA Publishing Group.

Riduwan dan Akhan. 2010. *Rumus Dan Data Dalam Analisis Statistik*. Bandung : Alfabeta

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan, R&D*. Bandung:

Alfabeta

Sutedja, Wira. 2007. *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta : PT. Grasindo

Tjiptono, Fandy dan Gregorius. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*.

Yogyakarta : Andi

Tukiran, T. Dan Mustafidah, H. *Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta

Dokumen:

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang

Pusat Kesehatan Masyarakat.