

**PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN BAGI  
PENDERITA PENYAKIT JANTUNG DI KELURAHAN SIDORAHAYU  
PUSKESMAS WAGIR KABUPATEN MALANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana  
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**UFI LAILATUL ZAKIYAH  
135030101111137**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
MALANG  
2017**

## TANDA PENGESAHAN MAJELIS PENGUJI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu  
Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Selasa  
Tanggal : 09 Januari 2018  
Jam : 12.00 – 13.00 WIB  
Skripsi atas nama : Ufi Lailatul Zakiyah  
Judul : Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Kesehatan  
Bagi Penderita Penyakit Jantung Di Kelurahan  
Sidorahayu Puskesmas Wagir Kabupaten Malang

**Dan dinyatakan LULUS**

### MAJELIS PENGUJI

Ketua



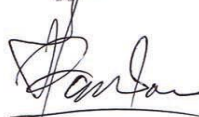
**Sujarwoto, S.IP, M.Si, Ph.D**  
NIP. 19750130 200312 1 002

Anggota



**Dr. Siswidiwanto, MS**  
NIP.19600717 198601 1 002

Anggota



**Rendra Eko Wismanu, S.AP, MAP**  
NIP.2011078607242001

## PERNYATAAN ORISIONALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU) No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70.

Malang, 27 Desember 2017



Ufi Lailatul Zakiyah

NIM. 135030101111137

## CURICULLUM VITAE

Nama : Ufi Lailatul Zakiyah  
Nomor Induk Mahasiswa : 135030101111137  
Tempat dan Tanggal Lahir : Lamongan, 27 Maret 1996  
Pendidikan : 1. MI Islamiyah Walangkopo Tamat tahun 2006  
2. MTS Assa'addah Tamat tahun 2009  
3. SMK NU Lamongan Tamat tahun 2013  
Publikasi-publikasi atau Karya Ilmiah :-



KUPURSEMBAHKAN KARYAKU KEPADA IBU, AYAH TERCINTA, KAKAK-  
KAKAKKU DAN SELURUH KELUARGA TERSAYANG SERTA SAHABAT-  
SAHABAT TERBAIKKU YANG TELAH MEMBERIKAN DO'A DAN SEMANGAT  
UNTUKUKU

## RINGKASAN

Ufi Lailatul Zakiyah, 2017. **Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Bagi Penderita Penyakit Jantung Di Kelurahan Sidorahayu, Puskesmas Wagir Kabupaten Malang**, Sujarwoto S.IP, M.Si. Ph.D

---

Penyebab kematian nomor satu di dunia adalah penyakit jantung. Di Indonesia penyakit jantung dan pembuluh darah akan terus meningkat dan memberikan beban kesakitan, kecacatan, dan beban ekonomi bagi keluarga penderita, masyarakat dan Negara. Kematian yang disebabkan oleh penyakit jantung di Indonesia adalah sebesar 44%, dan akan terus meningkat pada tahun 2030. Hal tersebut dapat diakibatkan karena masih kurang baiknya kualitas layanan kesehatan bagi masyarakat yang memiliki risiko jantung. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan persepsi masyarakat sebagai pelanggan terhadap kualitas pelayanan kesehatan dasar bagi penderita penyakit jantung kelurahan Sidorahayu Puskesmas Wagir Kabupaten Malang.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah individu yang memiliki risiko jantung di Kelurahan Sidorahayu yang berjumlah 627. Dengan menggunakan sampling error 10% maka diperoleh sampel sebanyak 75 individu. Kuisioner persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan digunakan untuk memperoleh informasi mengenai tanggapan responden terhadap layanan dasar jantung yang pernah mereka rasakan dan alami di Puskesmas Wagir. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan indeks kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan bagi penderita penyakit jantung di kelurahan Sidorahayu Puskesmas Wagir kabupaten Malang sudah cukup baik pada beberapa indikator seperti prosedur layanan, tanggung jawab petugas, dan kesopanan. Namun demikian, dalam hal kecepatan dan pemberian obat 15-30 hari minum masih kurang baik. Hal ini dikarenakan kurangnya petugas di bagian pelayanan jantung dan masih banyaknya masyarakat yang hanya diberi obat selama satu minggu saja dikarenakan alasan keterbatasan obat yang tersedia di Puskesmas.

Penelitian ini menyarankan perlunya peningkatan kecepatan layanan dengan menciptakan sistem antrian yang lebih efisien dan perlunya perencanaan pengadaan obat yang lebih baik di Puskesmas Wagir untuk meningkatkan kecepatan dan layanan obat yang lebih baik kepada pasien jantung.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, pelayanan kesehatan, penyakit jantung

## SUMMARY

Ufi Lailatul Zakiyah, 2017. **Customer perception to primary cardiovascular services at Wagir public health care**, Sujarwoto S.IP, M.Si. Ph.D

---

Low quality of health service for cardiovascular diseases is one of major issues that lead to death among individual with high risk of cardiovascular. This research aims to examine customers' perception to cardiovascular health services at Wagir Public Health Centre.

Descriptive quantitative method was used to examine the perception of customers of primary care for cardiovascular patients at Wagir public health centre. 75 patients were interviewed using customer satisfaction index questionnaire for primary cardiovascular services. The data were analysed using descriptive statistics particularly mean and percentage.

The results show that most of customers perceive very good services on procedures, responsibility and politeness of health workers. However, they perceive bad and very bad on queau time and medicine services. The results suggest the need for improving queau system and medicine planning to reduce queau time and to provide enough medication for patients.

**Keywords:** service quality, customer perception, cardiovascular services

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah S.W.T yang telah melimpahkan berkat, rahmat, serta hidayah-Nya serta shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad S.A.W, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Persepsi Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Penderita Penyakit Jantung di Puskesmas Wagir” dengan baik. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang disajikan sebagai syarat untuk menempuh ujian sarjana pada Jurusan Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis dengan segala kerendahan hati menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini dapat tersusun dengan baik dan terselesaikan dengan lancar karena adanya dorongan dan bantuan dari beberapa pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Andy Fefta Wijaya PhD selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
3. Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
4. Bapak Sujarwoto S.IP, M.Si. Ph.D selaku pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan pengarahan serta motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis sebagai bekal dikemudian hari.
6. Seluruh staf Puskesmas Wagir yang telah membantu memberikan informasi dan dukungan kepada penulis selama penelitian.



7. Orang tua, Bapak dan Ibu yang saya cintai yang telah memberi dukungan, memotivasi dan selalu mendoakan penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini.
8. Kakak-kakakku dan seluruh keluargaku tersayang yang telah memberikan dukungan serta do'anya kepada penulis.
9. Mas agung yang selalu menemani dari awal kuliah sampai dengan selesai, yang selalu memberikan semangat saat mengerjakan skripsi.
10. Teman-temanku Mufidah, Adelia, Ristiana, Pristi atas keceriaan dukungan dan kasih sayangnya.
11. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan yang telah membantu penulisan skripsi ini, yang selalu memberikan dukungan penuh serta do'a dalam proses penyelesaian penulisan skripsi ini.

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang sehat dan membangun dari pembaca akan penulis terima dengan senang hati. Akhir kata, penulis harap skripsi ini bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 2017

Penulis,

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>Cover</b> .....	<b>i</b>
<b>Motto</b> .....	<b>ii</b>
<b>Lembar Persetujuan</b> .....	<b>iii</b>
<b>Lembar Persembahan</b> .....	<b>iv</b>
<b>Kata Pengantar</b> .....	<b>v</b>
<b>Ringkasan</b> .....	<b>vii</b>
<b>Summary</b> .....	<b>viii</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>ix</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>xii</b>
<b>Daftar Gambar</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kontribusi Penelitian.....	8
E. Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Pelayanan Publik .....	12
1. Definisi Pelayanan Publik .....	12
2. Manfaat Pelayanan Publik.....	13
3. Jenis Pelayanan Publik.....	14
B. Kualitas Pelayanan Publik.....	15
1. Definisi Kualitas Pelayanan Publik .....	15
2. Pentingnya Kualitas Pelayanan Publik.....	17
3. Indikator Kualitas Pelayanan Publik .....	16
4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik .....	18
C. Kualitas Pelayanan Kesehatan .....	19
1. Definisi Pelayanan Kesehatan .....	19
2. Karakteristik Pelayanan Kesehatan .....	20
3. Standar Pelayanan Kesehatan.....	21
D. Pelayanan Kesehatan Bagi Penderita Jantung.....	22

1. Definisi Penyakit Jantung.....	22
2. Jenis-Jenis Pelayanan Kesehatan Bagi Penderita Penyakit Jantung .....	25
3. Indicator Pelayanan Kesehatan Bagi Penderita Penyakit Jantung .....	26
E. Kepuasan Masyarakat .....	28
F. Survei Kepuasan Masyarakat .....	28
G. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).....	30
1. Definisi Puskesmas .....	30
2. Fungsi Puskesmas .....	33
3. Peran Puskesmas .....	34
4. Kedudukan Puskesmas .....	34

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Desain Penelitian .....	41
B. Lokasi Penelitian .....	42
C. Populasi Dan Sampel.....	42
D. Variable Dan Skala Pengukuran.....	46
E. Sumber Data .....	47
F. Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian .....	48
G. Analisis Data .....	48

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian.....	53
1. Gambaran Umum .....	53
2. Identitas Responden.....	63
B. Penyajian Data .....	65
1. persyaratan.....	66
2. Maklumat Pelayanan .....	68
3. Waktu Pelayanan .....	70
4. Kompetensi Pelaksana.....	73
5. Perilaku Pelaksana.....	75
6. Prosedurr.....	77
7. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	79
8. Pemeriksaan Tekanan Darah .....	81
9. Pemeriksaan Kolesterol .....	83
10. Pemeriksaan Gula Darah .....	85
11. Pemberian Obat .....	87
C. Pembahasan .....	89
1. Persyaratan .....	92
2. Maklumat Pelayanan .....	93
3. Waktu Pelayanan .....	94

4. Kompetensi Pelaksana.....	95
5. Perilaku Pelaksana.....	96
6. Prosedur.....	96
7. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	97
8. Pemeriksaan Tekanan Darah .....	98
9. Pemeriksaan Kolesterol.....	99
10. Pemeriksaan Gula Darah .....	99
11. Pemberian Obat .....	100

## **BAB V PENUTUP**

A. KESIMPULAN.....	110
B. SARAN.....	110

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>112</b>
-----------------------------	------------

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
Tabel 1.	Nilai Persepsi, interval IKM, Interval Konverensi IKM.....	56
Tabel 2.	Jumlah Penduduk Kecamatan Wagir Berdasarkan Wilayah.....	55
Tabel 3.	Sumber Daya Manusia di Puskesmas Wagir 2017 .....	57
Tabel 4.	Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Usia.....	63
Tabel 5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Gender .....	64
Tabel 6.	Kondisi Sosial Ekonomi Responden .....	64
Tabel 7.	Persyaratan Menurut Persepsi Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan dan Pendapatan.....	67
Tabel 8.	Kebijakan Mutu Menurut Persepsi Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan dan Pendapatan .....	69
Tabel 9.	Waktu Pelayanan Menurut Persepsi Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan dan Pendapatan .....	72
Tabel 10.	Kompetensi Pelaksana Menurut Persepsi Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan dan Pendapatan.....	74
Tabel 11.	Perilaku Pelaksana Menurut Persepsi Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan dan Pendapatan .....	76
Tabel 12.	Prosedur Menurut Persepsi Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan dan Pendapatan.....	78
Tabel 13.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Menurut Persepsi Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan dan Pendapatan.....	80
Tabel 14.	Pemeriksaan Tekanan Darah Menurut Persepsi Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan dan Pendapatan.....	82
Tabel 15.	Pemeriksaan Kolesterol Menurut Persepsi Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan dan Pendapatan.....	84
Tabel 16.	Pemeriksaan Gula Darah Menurut Persepsi Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan dan Pendapatan.....	86
Tabel 17.	Pemberian Obat Menurut Persepsi Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan dan Pendapatan .....	88
Tabel 18.	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan di Puskesmas Wagir .....	103
Tabel 19.	Nilai Rata-Rata Pelayanan Jantung Di Puskesmas Wagir .....	104



## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
Gambar 1.	Data Statistik Kematian di Seluruh Dunia 2015 .....	1
Gambar 2.	Angka Kematian Penyakit Jantung di Indonesia.....	3
Gambar 3.	Konsep Kepuasan Pelanggan .....	32
Gambar 4.	Struktur Organisasi.....	62
Gambar 5.	Alur Pelayanan Kesehatan.....	70
Gambar 6.	Persyaratan .....	72
Gambar 7.	Kebijakan Mutu .....	74
Gambar 8.	Waktu Pelayanan.....	76
Gambar 9.	Kompetensi Pelaksana.....	78
Gambar 10.	Perilaku Pelaksana.....	87
Gambar 11.	Prosedur.....	81
Gambar 12.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	83
Gambar 13.	Pemeriksaan Tekanan Darah .....	85
Gambar 14.	Pemeriksaan Kolesterol .....	87
Gambar 15.	Pemeriksaan Gula Darah .....	89
Gambar 16.	Pemberian Obat 15-30 Hari Minum.....	91