KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSKESMAS SIRNAJAYA KECAMATAN SERANG BARU KABUPATEN BEKASI

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Program Studi Ilmu Pemerintahan (S1)

Oleh:
M. Daffa Fauzan Sugiharto
41183506190069

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH INDONESIA
2026

Dipindai dengan CamScanner

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul	: Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Sirnajaya Kecamatan Serang Baru Kabupaten Bekasi
Penyusun	: M. Daffa Fauzan Sugiharto
NPM	41183506190069

Bekasi 26, Agustus 2026

Menyetujui,

Pembimbing

Ainur Rofieq, S.I.P., M.I.P

Mengetahui

Ketua Progran Studi

Muhammad Fadil, S.I.P., M.Si

Dipindai dengan CamScanner

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Sirnajaya Serang Baru Kabupaten Bekasi

Dipersiapkan dan disusun oleh:

M. Daffa Fauzan Sugiharto

41183506190069

Telah diajukan dihadapkan Dewan Penguji

Pada Tanggal : 26 Agustus 2026

Dan telah dinyatakan Lulus/Disahkan

Pada Tanggal : 26 Agustus 2026

Dewan Penguji :

Ketua	: Muhammad Fadil, S.I.P., M.Si.	(.....)
Sekretaris	: Elvira Suryani, S.I.P., M.Si.	(.....)
Anggota	: 1. Ainur Rofieq, S.I.P., M.I.P	(.....)
	2. Susi Dian Rahayu, S.IP., M.IP.	(.....)

Dipindai dengan CamScanner

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M. Daffa Fauzan Sugiharto

NPM : 41183506190069

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Sirnajaya Kecamatan Serang Baru Kabupaten Bekasi

Dengan ini menyatakan sesunggunya skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatakan gelar akademik (sarjana, magister, dan atau doctor) baik di Universitas Muhammadiyah Indonesia maupun di perguruan tinggi lain, skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, kecuali kutipan – kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini maka sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulis.

Demikan surat ini saya buat dengan sebenar – benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bekasi, Agustus 2026

Yang membuat pernyataan



M. Daffa Fauzan Sugiharto

NPM : 41183506190069

Dipindai dengan CamScanner

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. atas rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul "Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Sirnajaya Kabupaten Bekasi" dengan baik. Adapun maksud dan tujuan penyusunan Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Indonesia. Selain itu, penyusunan skripsi ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis, khususnya mengenai kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Sirnajaya Kecamatan Serang Baru Kabupaten Bekasi.

Dalam proses penyusunan Skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat berbagai kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penyelesaian proposal ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama proses penyusunan Skripsi ini.

Secara khusus, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak/Ibu Dosen Pembimbing, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, motivasi, serta saran yang sangat berarti kepada penulis dalam penyusunan Skripsi ini.
2. Bapak/Ibu Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam "45" Bekasi, yang telah memberikan dukungan dan fasilitas selama penulis menempuh pendidikan.
3. Bapak/Ibu Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam "45" Bekasi, yang telah memberikan arahan dan dukungan selama penulis menjalani proses pendidikan.

Dipindai dengan CamScanner

4. Kedua orang tua tercinta, yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan, motivasi, serta pengorbanan yang tidak ternilai kepada penulis selama menempuh pendidikan hingga proses penyusunan Skripsi ini.
5. Keluarga tercinta, yang selalu memberikan doa, dukungan, semangat, dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan pendidikan.
6. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam "45" Bekasi, khususnya Program Studi Ilmu Pemerintahan, yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan pelayanan akademik selama penulis menempuh pendidikan.
7. Pihak Puskesmas Sirnajaya Kabupaten Bekasi, yang telah memberikan dukungan dan informasi yang diperlukan dalam menunjang penyusunan Skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan Program Studi Ilmu Pemerintahan, yang telah memberikan semangat, dukungan, bantuan, serta menjadi bagian dari perjalanan akademik penulis.
9. Diri sendiri, yang telah berusaha, bertahan, dan terus melangkah dalam menghadapi berbagai proses dan tantangan selama menyelesaikan pendidikan dan penyusunan Skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan, doa, dukungan, dan motivasi baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan Skripsi ini. Penulis berharap Skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis maupun bagi pembaca, serta dapat menjadi bahan masukan dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Ilmu Pemerintahan dan pelayanan kesehatan masyarakat.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Bekasi, 26 Agustus 2026

M. Daffa Fauzan Sugiharto

Dipindai dengan CamScanner

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSKESMAS SIRNAJAYA KECAMATAN SERANG BARU KABUPATEN BEKASI

M. Daffa Fauzan Sugiharto
Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam 45 Bekasi, 2026
daffauzan29@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan, kendala, serta upaya peningkatan kualitas pelayanan pada Puskesmas Sirnajaya Kabupaten Bekasi. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan paradigma konstruktivisme. Analisis kualitas pelayanan menggunakan lima dimensi *Service Quality* (*SERVQUAL*), yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Sirnajaya secara umum telah berjalan dengan baik, namun masih terdapat aspek yang perlu dioptimalkan, terutama keterbatasan fasilitas pemeriksaan penunjang dan waktu tunggu saat jumlah pasien meningkat. Kendala lainnya berkaitan dengan kepadatan pelayanan yang dapat memengaruhi komunikasi petugas dengan pasien. Upaya yang dilakukan meliputi peningkatan kompetensi petugas, pemenuhan sarana dan prasarana, evaluasi alur pelayanan, pengelolaan antrean, serta penguatan komunikasi dengan pasien. Dengan demikian, kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sirnajaya telah berjalan baik, tetapi masih memerlukan perbaikan secara berkelanjutan untuk meningkatkan efektivitas dan kepuasan masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pelayanan Kesehatan, Puskesmas Sirnajaya, *SERVQUAL*.

Dipindai dengan CamScanner

HEALTH SERVICE QUALITY AT SIRNAJAYA PUBLIC HEALTH CENTER, SERANG BARU DISTRICT, BEKASI REGENCY

M. Daffa Fauzan Sugiharto

Government Science Study Program, Faculty of Social and Political Sciences

Universitas Islam 45 Bekasi, 2026

daffauzan29@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the quality of health services, the constraints encountered, and the efforts to improve service quality at Sirnajaya Public Health Center, Bekasi Regency. This study employed a qualitative method with a descriptive approach and a constructivist paradigm. Service quality was analyzed using the five dimensions of Service Quality (SERVQUAL), namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data were collected through interviews, observations, and documentation. The results showed that the quality of health services at Sirnajaya Public Health Center was generally good, although several aspects still need improvement, particularly the limited availability of supporting examination facilities and waiting times when the number of patients increases. Other constraints were related to service congestion, which could affect communication between staff and patients. The efforts undertaken included improving staff competencies, providing facilities and infrastructure, evaluating service procedures, managing queues, and strengthening communication with patients. Thus, the quality of health services at Sirnajaya Public Health Center has been generally well implemented but still requires continuous improvement to enhance service effectiveness and community satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Health Services, Sirnajaya Public Health Center, SERVQUAL.*

Dipindai dengan CamScanner

DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR .....

PERNYATAAN ORSINILITAS SKRIPSI i

LEMBAR PERSETUJUAN ii

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI iii

KATA PENGANTAR iv

HALAMAN PERSEMBAHAN vi

MOTO HIDUP vii

DAFTAR RIWAYAT HIDUP viii

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ii

ABSTRAK ix

ABSTRACT x

DAFTAR ISI xii

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR GAMBAR xiv

DAFTAR LAMPIRAN xv

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Perumusan Masalah 8

1.3 Tujuan Penelitian 8

1.4 Signifikansi Penelitian 9

1.5 Sistematika Penulisan 13

BAB II KERANGKA TEORI 14

2.1 Teori Yang Digunakan 14

2.1.1 Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) 14

2.1.2 Kualitas Pelayanan Kesehatan 15

2.1.3 Tujuan Kualitas Pelayanan Kesehatan 17

2.1.4 Manfaat Kualitas Pelayanan Kesehatan 17

2.1.5 Pengukuran Kualitas Pelayanan Kesehatan 19

2.1.6 Indikator Kualitas Pelayanan Kesehatan 21

Dipindai dengan CamScanner

2.1.7 Relevansi Teori dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan 24
BAB III KERANGKA TEORI 35
3.1 Paradigma Penelitian 35
3.2 Metode Penelitian 35
3.3 Desain Penelitian 36
3.4 Sumber dan Teknik Perolehan Data 36
3.5 Teknik Analisis Data 39
3.6 Goodness and Quality Criteria Penelitian (Uji Keabsahan Data Penelitian) 40
3.7 Tempat dan Waktu Penelitian 40
3.8 Jadwal Penelitian 41
3.9 Keterbatasan Penelitian 41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 42
4.1 Gambaran Umum 42
4.2 Hasil Penelitian 48
4.3 Pembahasan 74
BAB V PENUTUP 103
5.1 Kesimpulan 103
5.2 Saran 105
DAFTAR PUSTAKA 103

Dipindai dengan CamScanner

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kinjungan Pasien Puskesmas Sirnajaya Kecamatan Serang Baru Kabupaten Bekasi 23
Tabel 2.1 Indikator Kualitas Pelayanan Kesehatan..... 23
Tabel 2.2 Definisi Operasional Kualitas Pelayanan Kesehatan 32
Tabel 3.1 Kriteria Informan Penelitian 38
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian 41
Tabel 4.1 Desa di Wilayah Puskesmas Sirnajaya..... 44
Tabel 4.2 Struktur Organisasi 45
Tabel 4.3 Hasil Penelitian Berdasarkan Kendala, Evaluasi dan Upaya..... 99

Dipindai dengan CamScanner

DAFTAR GAMBAR

Tabel 2.1 Kerangka Teori 30

Dipindai dengan CamScanner

SKRIPSI DAFFA 26 Agustus 2026.pdf

ORIGINALITY REPORT

20%
SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	repository.unismabekasi.ac.id Internet	526 words — 2%
2	ejurnal.kampusakademik.co.id Internet	363 words — 1%
3	repository.uin-suska.ac.id Internet	230 words — 1%
4	repository.unigal.ac.id Internet	162 words — 1%
5	Dini Marega, Kris Setyaningsih, Wira Alvio. "Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan Di SMP Negeri 57 Palembang", Indonesian Journal of Innovation Multidisipliner Research, 2026 Crossref	138 words — 1%
6	repository.uinsaizu.ac.id Internet	97 words — < 1%
7	123dok.com Internet	87 words — < 1%
8	digilib.ulm.ac.id Internet	86 words — < 1%
9	journal.smartpublisher.id Internet	86 words — < 1%
10	repository.uinsu.ac.id Internet	82 words — < 1%
11	Selfy Safitri, Adila Solida, Puspita Sari, Arnild Augina. "Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan", JOURNAL OF Qualitative Health Research & Case Studies Reports, 2026 Crossref	77 words — < 1%

Dipindai dengan CamScanner