

**KUALITAS PELAYANAN PADA MASA PANDEMI COVID 19
DI PUSKESMAS KAMPUNG BUGIS KOTA TANJUNGPINANG
TAHUN 2020**

SKRIPSI



**WAHYU WINANDA SUPRAYOGI
NIM : 150565201053**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2022**

**KUALITAS PELAYANAN PADA MASA PANDEMI COVID 19
DI PUSKESMAS KAMPUNG BUGIS KOTA TANJUNGPINANG
TAHUN 2020**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Menperoleh Gelar Kesarjanaan



**WAHYU WINANDA SUPRAYOGI
NIM : 150565201053**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2022**

Motto

Ambilah Kebajikan Dari Apa Yang Dikatakan,
Jangan Melihat Siapa Yang Mengatakannya



Kupersembahkan Karyaku ini kepada :

Orang Tua dan Keluarga Besar serta Teman seperjuangan (Clara Claudia Damaiyulase dan M.Ridja Moenpratama) yang selalu memberikan banyak semangat, memberikan doa yang menjadi kekuatan hingga akhirnya skripsi ini dapat kuselesaikan

PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : WAHYU WINANDA SUPRAYOGI

Nomor Induk Mahasiswa : 150565201053

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid 19
Di Puskesmas Kampung Bugis Kota Tanjung
Pinang

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah dalam skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia skripsi ini di gugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional).

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar

Tanjungpinang, Juni 2022



WAHYU WINANDA SUPRAYOGI

NIM 150565201053

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Wahyu Winanda Suprayogi
Nomor Induk Mahasiswa : 150565201053
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid 19
Di Puskesmas Kampung Bugis Kota
Tanjungpinang Tahun 2020

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 11 Juli 2022 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji,

1. Ryan Anggria Pratama, S.Sos., M.I.P Ketua (.....)
NIP/NIDN. 0020129206
2. Yudhanto Satyagraha Adiputra, S.IP, MA Anggota 1 (.....)
NIP/NIDN. 1015068301
3. Eki Darmawan, S.Sos., M.I.P Anggota 2 (.....)
NIP/NIDN. 0027129002
4. Kustiawan, S.S., M.Soc.Sc Anggota 3 (.....)
NIP/NIDN. 0507097301
5. Novi Winarti, S.Pd., MA Anggota 4 (.....)
NIP/NIDN. 0005118904

Disahkan Oleh:
Dekan,



Assoc. Prof. Dr. Oksep Adhayanto, SH., MH
NIP. 198109292015041002

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala nikmat dan karuniaNya yang telah diberikan kepada penulis, sehingga penulis telah berhasil menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan judul: “Kualitas Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Puskesmas Kampung Bugis Kota Tanjung Pinang”. Penulis menyadari bahwa tanpa dukungan berbagai belah pihak, maka penulisan Skripsi ini tidak akan selesai sebagaimana mestinya, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Agung Dharma Syakti, S.Pi, DEA selaku rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji
2. Bapak Dr. Oksep Adhayanto, SH, MH selaku Dekan Fisip Universitas Maritim Raja Ali Haji
3. Bapak Yudhanto Satyagraha Adiputra., MA sebagai ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara sekaligus sebagai pembimbing pendamping yang telah membantu memberikan masukan dalam penelitian ini
4. Bapak Kustiawan, S.S.,M.Soc.Sc selaku pembimbing utama yang telah meluangkan waktunya dan banyak memberikan bimbingan serta masukan yang sangat berguna dalam penulisan skripsi
5. Ibu Novi Winarti, S.Pd., M.A selaku Anggota komisi pembimbing yang telah banyak membantu dalam memberikan masukan saran dalam skripsi ini.

6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Maritim Raja Haji Tanjungpinang yang telah banyak membantu dalam memberikan motivasi guna menyelesaikan perkuliahan ini.
7. Kepala Puskesmas Kampung Bugis Kota Tanjung Pinang beserta masyarakat yang telah membantu memberikan informasi terkait penelitian ini
8. Keluarga tersayang yang selalu memberikan doa, motivasi, dan semangat bagi penulis.

Penulis juga menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan, dan untuk itu penulis sangat mengharapkan adanya saran, keritikan maupun bimbingan agar penulisan yang akan datang dapat lebih sempurna sesuai yang diharapkan.

Akhir kata penulis berharap semoga Skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat bagi semua pihak.

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Maritim Raja Ali Haji, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : WAHYU WINANDA SUPRAYOGI

Nomor Induk Mahasiswa : 150565201053

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Maritim Raja Haji Hak bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) diatas karya ilmiah saya yang berjudul : Kualitas Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Puskesmas Kampung Bugis Kota Tanjung Pinang. Dengan Hak bebas royalti Non-eksklusif ini Universitas Maritim Raja Ali Haji berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (data base). Merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini di buat dengan sebenarnya

Tanjungpinang, Juni 2022



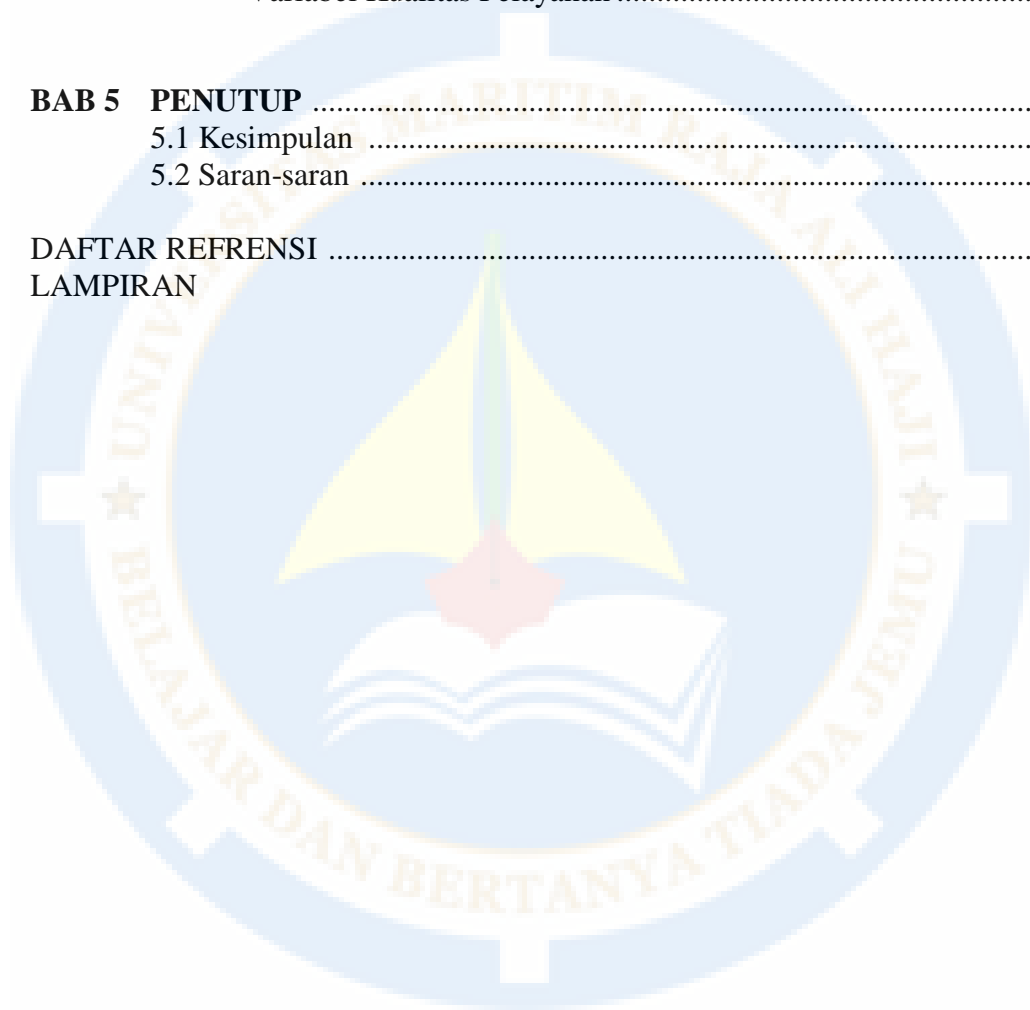
Wahyu Winanda Suprayogi

NIM 150565201053

DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO	ii
PERNYATAAN ORISINILITAS.....	iii
PENGESAHAN/PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIAJUKAN	iv
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.2 Kerangka teori	16
2.2.1 Pelayanan	16
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	28
2.3 Kerangka Pemikiran.....	35
2.4 Konsep Operasional	37
BAB 3 METODE PENELITIAN	40
3.1 Pendekatan Penelitian	40
3.2 Objek dan Lokasi Penelitian	40
3.3 Populasi dan sampel.....	41
3.4 Variabel pengukuran	42
3.5 Teknik dan alat pengumpulan data	43
3.6 Teknik Analisa Data.....	44
3.7 Jadwal Penelitian.....	44
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.	46
4.2 Gambaran Umum Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kampung Bugis.....	48
4.3 Keadaan Puskesmas	49
4.4. Karakteristik Responden	51

4.5 Kualitas Pelayanan Rawat Inap Pada Puskesmas Kampung Bugis Tahun 2022.....	55
1. Realibility	56
2. Assurance	63
3. Tangibles	68
4. Empathy	75
5. Responsiveness	82
6. Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	87
BAB 5 PENUTUP	90
5.1 Kesimpulan	90
5.2 Saran-saran	92
DAFTAR REFRENSI	93
LAMPIRAN	

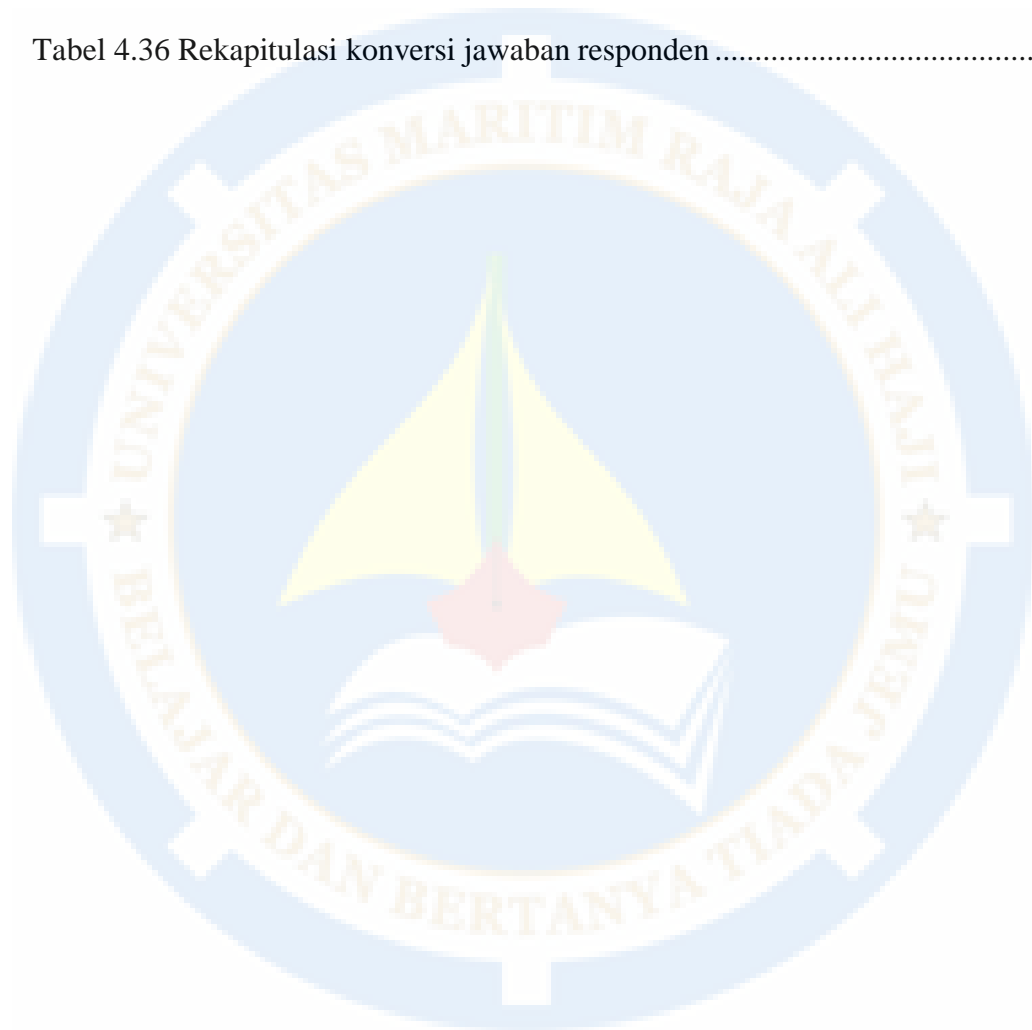


DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Puskesmas yang ada di Kota Tanjungpinang	4
Tabel 1.2 Data Kunjungan Pasien Tahun 2020.....	8
Tabel 3.1 Skala Likert.....	43
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian Skripsi	44
Tabel 4.1 Tenaga Kesehatan	49
Tabel 4.2 Sarana Kesehatan	51
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan agama.....	53
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status pernikahan	53
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	54
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	55
Tabel 4.8 Jawaban responden Puskesmas Kampung Bugis melayani dengan baik	57
Tabel 4.9 Jawaban responden visit dokter tepat waktu.....	58
Tabel 4.10 Jawaban responden Pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan pada ruang rawat inap dilakukan secara cepat.....	59
Tabel 4.11 Jawaban responden pemeriksaan kunjungan dokter dan perawatan di rawat inap dijalankan dengan tepat	60
Tabel 4.12 Jawaban responden indikator para perawat dan dokter memberikan informasi mengenai pasien rawat inap secara jelas.....	61
Tabel 4.13 Rekapitulasi jawaban responden indikator Reliability.....	62
Tabel 4.14 Jawaban responden indikator Pelayanan rawat inap didukung dengan tenaga medis yang handal	64
Tabel 4.15 Jawaban responden indikator Pasien merasa aman untuk melakukan perawatan di rawat inap	65

Tabel 4.16 Jawaban responden indikator Perawat di Puskesmas Kampung Bugis khususnya di ruang rawat inap bersikap sopan kepada pasien	66
Tabel 4.17 Jawaban responden indikator Dokter yang datang memeriksa pasien rawat inap mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pasien	67
Tabel 4.18 Rekapitulasi jawaban responden indikator Assurance.....	68
Tabel 4.20 Jawaban responden indikator Peralatan yang digunakan di ruang rawat inap terlihat canggih.....	70
Tabel 4.21 Jawaban responden indikator Puskesmas Kampung Bugis memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap di rawat inap.	71
Tabel 4.22 Jawaban responden indikator Pegawai Puskesmas Kampung Bugis senantiasa berpenampilan rapi saat melayani pasien rawat inap	72
Tabel 4.23 Jawaban responden indikator Ruang rawat inap di Puskesmas Kampung Bugis tertata rapi, bersih, dan nyaman	73
Tabel 4.24 Rekapitulasi jawaban responden indikator Tangibles.....	74
Tabel 4.25 Jawaban responden indikator Dokter yang datang memeriksa pasien rawat inap berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita.....	76
Tabel 4.26 Jawaban responden indikator Perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien rawat inap	77
Tabel 4.27 Jawaban responden indikator Perlakuan yang diberikan kepada pasien rawat inap dilakukan untuk kesembuhan pasien.....	78
Tabel 4.28 Jawaban responden indikator Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien rawat inap terpenuhi.....	79
Tabel 4.29 Jawaban responden indikator Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien rawat inap terpenuhi.....	80
Tabel 4.30 Rekapitulasi jawaban responden indikator Empathy	81
Tabel 4.31 Jawaban responden indikator Dokter yang datang memeriksa di ruang rawat inap memberikan kesempatan bertanya kepada pasien.....	82
Tabel 4.32 Jawaban responden indikator Dokter yang datang memeriksa di ruang rawat memberi penjelasan tentang penyakit yang diderita oleh pasien .	84

Tabel 4.33 Jawaban responden indikator waktu untuk Perawat menjawab keluhan pasien.....	85
Tabel 4.34 Rekapitulasi jawaban responden Responsiveness.....	86
Tabel 4.35 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	88
Tabel 4.36 Rekapitulasi konversi jawaban responden	86



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka berfikir	36
------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuisioner
- Lampiran 2. Dokumentasi
- Lampiran 3, Tabel induk
- Lampiran 4. Surat rekomendasi penelitian dari fakultas
- Lampiran 5. Surat keterangan telah melaksanakan penelitian dari lokasi penelitian
- Lampiran 6. Surat keputusan penetapan dosen pembimbing
- Lampiran 7. Surat keputusan penetapan dewan penguji usulan penelitian
- Lampiran 8. Surat keputusan penetapan dewan penguji skripsi
- Lampiran 9. Lembar Perbaikan skripsi
- Lampiran 10. Riwayat Hidup

