

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN  
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI  
PUSKESMAS KECAMATAN CIPANAS KABUPATEN  
CIANJUR**

Oleh :  
**ALDI MUHAMMAD TAUFIK**  
**122010103**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi syarat dalam  
menempuh ujian sidang sarjana program strata  
satu (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi  
Negara**



**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG  
2016**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN  
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI  
PUSKESMAS KECAMATAN CIPANAS KABUPATEN  
CIANJUR**

Oleh :

Aldi Muhammad Taufik

122010103

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik

© Aldi Muhammad Taufik

Universitas Pasundan Bandung

Mei 2016

Hak Cipta dilindungi undang-undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak  
Ukabupaten cianjurlang, difoto copy, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN  
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS  
KECAMATAN CIPANAS**

Oleh:

**ALDI MUHAMMAD TAUFIK**

**122010103**

Disetujui Untuk Diajukan Pada  
Sidang Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Bandung, Mei 2016

Menyetujui :

Pembimbing

**(Dr. Iwan Satibi, S.Sos., M.Si)**

Mengetahui

Ketua Jurusan

Ilmu Administrasi Negara

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Pasundan

**(Drs. Rudi Martiawan, M.Si)**

**(M. Budiana S.IP, M.Si)**



## **SURAT PERNYATAAN**

Bersama surat ini, saya menyatakan:

1. Skripsi ini, asli hasil karya tulis saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, atau doktor), baik di Universitas Pasundan maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, hasil karya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari para pembimbing dan penguji/pembahas.
3. Skripsi ini, didalamnya tidak memuat karya atau pendapat yang telah ditulis dan dipublikasikan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas sebagai rujukan dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh berdasarkan karya tertulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan hukum yang diberlakukan di Perguruan Tinggi ini.

Bandung, Mei 2016

Yang membuat pernyataan

Aldi Muhammad Taufik

122010103

Bukankah Kami telah melapangkan untukmu dadamu?,  
dan Kami telah menghilangkan darimu bebanmu, yang  
membebankan punggungmu?  
Dan Kami tinggikan bagimu sebutan (nama)mu,  
karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.  
Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan),  
kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain,  
dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.  
(Q.S. Alam Nasrah; 1-8)

**Hidup adalah tentang  
bagaimana mengelola segala  
hal dengan cerdas dan bijak**

**Berbahagialah orang yang ucapannya zikir, diamnya pikir, dan  
pandangannya mengambil pelajaran". (Nabi Isa A.S.)**

*Sesungguhnya kesuksesan itu  
berjalan di atas kesusahan dan  
pengorbanan*  
(Moch. Hatta)



*Luhung Elmuna*

*Pengkuh Agamana*

*Jembar Budayana*

*Visi*

*Menjadi komunitas akademik peringkat internasional yang mengusung nilai Sunda dan Islam di tahun 2021*

*Misi*

- 1. Menyelenggarakan pendidikan tinggi bertaraf internasional*
- 2. Mewujudkan penelitian bertaraf internasional*
- 3. Menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat untuk meningkatkan martabat manusia*
- 4. Menjaga, memelihara dan mengembangkan budaya Sunda*
- 5. Menjaga, memelihara dan mengembangkan Syi'ar Islam*

## **ABSTRAK**

**Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah mengenai Kualitas Pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. Hal ini ditandai dengan belum optimalnya kemampuan pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara jelas pelaksanaan kualitas pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat serta untuk mengetahui hambatan – hambatan pelaksanaan pelayanan dalam pencapaian kualitas pelayanan KTP.**

**Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis, sedangkan teknik penelitian yang dipakai adalah penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan yang meliputi observasi non partisipan, serta penyebaran angket yang menggunakan teknik sensus yang diberikan kepada 30 responden. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pelaksanaan pelayanan belum sepenuhnya menggunakan prinsip – prinsip kualitas pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan saat ini belum mencapai kualitas pelayanan.**

**Hambatan – hambatan yang dihadapi yaitu kurangnya fasilitas fisik penunjang pelayanan, kurangnya kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan, serta kompetensi pegawai yang berbeda-beda. Usaha – Usaha yang dapat dilakukan adalah menambah fasilitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, melakukan bimbingan dan praktek kepada pegawai sehingga kompetensi dan kemampuan pegawai sama.**

**Saran yang dapat diberikan peneliti untuk menghasilkan pelayanan yang lebih baik hendaknya penerapan tentang memberikan pelayanan yang baik harus dipahami oleh setiap pegawai yang memberikan pelayanan.**



## ABSTRAK

Masalah anu ditalungtik dina ulikan ieu ngeunaan disiplin kerja pegawai Bagian Tata Usaha Kantor Sekretariat Kota Bandung. Hal ieu ditandaan dina kamampuan pegawai anu kurang optimal dina ngerjakeun pagawean jeung aya tindakan kurang disiplin pegawe saperti datang telat, ngagampangkeun masalah absen anu mangaruh ka pencapaian tujuan organisasi. Ulukan ieu boga tujuan pikeun manggihan palaksanaan pengawasan sangkan ningkatkeun disiplin kerja pegawai jeung mikanyaho halangan – halangan palaksanaan pengawasan sangkan ningkatkeun disiplin kerja pegawai jeung hal – hal nu dilakukeun sangkan ngaberesan halangan – halangan nu aya dina pelaksanaan pengawasan sangkan ningkatkeun disiplin kerja pegawai.

Metode penelitian anu digunakeun nyaeta metode penelitian deskriptif analisis, sedangkeun teknik penelitian anu digunakeun nyaeta penelitian kapustakaan jeung penelitian lapangan nyertakeun observasi non partisipan, wawancara, studi dokumentasi jeung nyebarkeun angket anu make teknik sensus dibikeun ka 90 responden. Dumasar kana penelitian nu dilakukeun, pelaksanaan pengawasan teu acan saluruhna ngagunakaeun prinsip – prinsip pengawasan akhirna disiplin kerja nu aya ayeuna teu nunjikeun ayana peningkatan.

Halangan – halangan nu ditemukan nyaeta kurangna arahan nu dipasihkeun ku Kepala Bagian Tata Usaha, kurangna kategesan Kepala Bagian Tata Usaha ka tindakan kurang disiplin pegawai nu terakhir pimpinan kurang masihkeun nilai ka hasil pagaeon jeung kurang analisis kana kamampuan pagawe.. Usaha – usaha nu bisa dilakukeun nyaeta pimpinan masihkeun pangarahan dina pagawean kapara pegawai, ningkatkeun kategesan pimpinan ka sagala rupa kalakuan teu disiplin nu terakhir pimpinan ngalakukeun tindakan penilaian ka saluruh hasil pagawean.

Saran anu bisa dibikeun paniliti nyaeta Kepala Bagian Tata Usaha nyaeta, pimpinan kuduna jadi panutan pegawai kudu mikeun conto nu bener tur alus serta mesihkeun semangat atawa motivasi, kudu aya hubungan nu merenah antara pimpinan jeung karyawan sangkan bisa saling ingetkeun soal disiplin kerja jeung nu terahir kudu masihkeun pupujian sareng hukuman sangkan pegawai migaduh rasa jera.

## ABSTRACT

*The problems examined in this study about employee Bagian Tata Usaha Kantor Sekretariat Kota Bandung discipline. It is starting with unoptimal employee's ability to carry out the work plus doesn't discipline action employee like coming late to the office, doesn't matter about absent and of course had influence to accomplishment organization purpose. The research have a direction to understand about do controlling for increase work discipline employee's and for understanding obstruction's controlling action for increase work discipline and then its about doing effort to solved the problem's in control action for increase work discipline.*

*Research method which use in this research using analyst descriptive methods while, used research technique literature and observation include, observation non partisipation, interview, documentation study and distributing questionnaire using census methode for 90 responden. Be base on research control action right now hasn't put on priciple's of controlling until work discipline employee's not increased.*

*Encounter obstacle is about lack of commanding for employee's in office , lack of firm to discipline and lack of awareness of employees to maintain work discipline. Things to do to leadeer can improved the commando, improve firmness in all sorts of disciplinary action and then the last employee must be understand and try to always obey the rules*

*The advice who can be given, leader of Tata Usaha should be increase give a motivation for employess. Leader as a role model employee's should be a good employee's who obey the role so can be followed by his employee's and then must build a harmonius relationship between the leader and subordinate and finally make up the reward and punishment for employess.*

## KATA PENGANTAR



*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, dengan izin dan pertolongan-Nya, peneliti dapat menyelesaikan laporan penelitian ini. Semoga setiap toreh senyum dan tetes air mata yang menyertai penyusunan laporan ini senantiasa bermakna untuk pembelajaran hidup dan proses penyempurnaan diri. Mudah-mudahan penelitian ini mendapat nilai ibadah di sisi Allah, bukan hanya bagi peneliti namun juga bagi seluruh pihak yang secara langsung ataupun tidak langsung telah membantu peneliti dalam kegiatan dan penyelesaian penelitian ini.

Shalawat serta salam, peneliti sampaikan kepada Rosulullah Muhammad SAW, teladan manusia, atas tersampainya risalah Allah SWT di muka bumi ini yang menghantarkan manusia dari gelap gulita menuju cahaya terang benderang Islam. Shalawat serta salam juga semoga tercurah kepada keluarga beliau, para sahabat, dan para pengikut beliau yang senantiasa istiqomah di jalan Allah SWT dan semoga kita termasuk ke dalam barisan orang-orang tersebut.

Skripsi dengan judul penelitian **Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Kecamatan Cipanas Kabupaten Cianjur** ini di ajukan untuk memenuhi syarat Ujian/sidang Sarjana Strata Satu (S1) pada Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini mungkin masih jauh dari sempurna, banyak kekurangan, kelemahan dan kesalahan dari segi penulisan, isi atau yang lainnya, hal ini mungkin karena pengetahuan dan pengalaman serta kemampuan yang peneliti miliki masih terbatas. Oleh karena itu dengan lapang dada peneliti menerima kritik, maupun saran yang bersifat membangun guna meningkatkan kemampuan dan pengetahuan peneliti di masa yang akan datang.

Terwujudnya laporan ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan do'a yang sangat berharga dari berbagai pihak. Untuk itu perkenankanlah pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati peneliti mengucapkan rasa terimakasih dan rasa hormat yang setinggi-tingginya kepada :

1. Allah SWT berkat rahmat, hidayah dan ridho-Nya penulis senantiasa diberi jalan, kemudahan, kesehatan, kekuatan serta kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Eddy Jusuf, S.p,M.Si,M.Kom selaku Rektor Universitas Pasundan Bandung.
3. Bapak M. Budiana, S.IP, M.Si selaku Dekan FISIP Universitas Pasundan Bandung.
4. Bapak Drs. Rudi Martiawan, M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Pasundan Bandung sekaligus sebagai dosen wali. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan pihak yang telah membantu peneliti dalam penelitian laporan ini. Akhir kata, semoga laporan ini dapat memberikan bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukannya. Aamiin.
5. Bapak Dr. Iwan Satibi, S.Sos.,Msi. selaku pembimbing yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan nasihat, bimbingan, masukan, serta dukungan dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini.

6. Bapak Dr. H. Uyat Suyatna, M.Si dan ibu Dra. Ine Mariane, M.Si selaku .selaku dosen penguji yang telah rela meluangkan waktunya untuk peneliti sekaligus memberikan arahan dan saran untuk peneliti agar menjadi lebih baik kedepannya.
7. Seluruh dosen, staff, pembimbing akademik, dan keluarga besar Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan terima kasih atas bantuannya selama ini.
8. Bapak dr. H. Dindin Budhi Rahayu, Sp.KK dan ibu Hj. Elvi Silvia, MH yang telah membantu penulis melaksanakan penelitian.
9. Kedua orang tua, Ibu Hj. Ai Rismawati dan bapak H. Dadan Daenuri yang selalu mendukung, menguatkan serta selalu menyebut nama penulis disetiap doanya sepanjang hari. Terima kasih banyak atas apa yang telah kalian berikan.
10. Untuk kakakku Nita Tursina Handayani, S.Pd yang telah mendukung peneliti menyelesaikan skripsi ini dengan sabar serta senantiasa memberikan doanya kepada penulis.
11. Teman-teman angkatan 2012 yang saling mendukung selama kuliah.
12. Sahabatku Lili Abdul jalil, Riza Fajar, Fitria R Jannah dan Ratnasari yang selalu memberikan dukungan, doa dan semangatnya kepada penulis.
13. Semua pihak yang telah membantu proses penyusunan karya tulis ilmiah ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
14. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kalian semua.

Penulis menyadari dalam pembuatan karya tulis ilmiah ini juga tidak terlepas dari kekurangan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis menerima saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan karya tulis ilmiah ini.

Semoga karya tulis ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya, serta semoga segala perhatian dan bantuan yang telah diberikan mendapat balasan dari Allah SWT. Amin ya Rabb. *Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Bandung, April 2016

Peneliti

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **A. Identitas Diri**

1. Nama : Aldi Muhammad Taufik
2. Tempat/Tanggal Lahir : Cianjur, 20 Juli 1993
3. Jenis Kelamin : Laki-Laki
4. Agama : Islam
5. Alamat : Kp. Neglasari RT 02 RW 03 Desa Cipanas  
Kecamatan Cipanas Kabupaten Cianjur

### **B. Orang Tua**

1. Bapak : H. Dadan Daenuri
2. Ibu : Hj. Ai Rismawati
3. Alamat : Kp. Neglasari RT 02 RW 03 Desa Cipanas  
Kecamatan Cipanas Kabupaten Cianjur

### **C. Pendidikan**

1. TK Aisyiyah lulus tahun 2000
2. SD Negeri Dewi Sartika lulus tahun 2006
3. SMP Muhammadiyah Cipanas lulus tahun 2009
4. SMA Negeri 1 Sukaresmi Lulus Tahun 2012
5. Tahun 2012 masuk Perguruan Tinggi di Universitas Pasundan Bandung  
Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Demikian daftar riwayat hidup peneliti, sebagai pelengkap laporan Skripsi yang dibuat dengan sebenarnya.

Bandung, Desember 2015

Peneliti