



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**Kualitas Pelayanan Pada Pasien Rawat Jalan Di Poli Jantung  
Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Depok**

**Skripsi**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Administrasi Publik (S.AP)**

**Lia Aprilianti**

**NPM.183112351550123**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**2022**



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**The Quality Of Service For Outpatients At The Heart Poly At The  
Regional General Hospital Depok**

**Skripsi**

**Submitted As One To Get Bachelor's Degree in  
Public Administration ( S.AP)**

**Lia Aprilianti**

**NPM.183112351550123**

**FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES  
DEPARTEMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION**

**2022**



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

**PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Lia Aprilianti  
Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351550123  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pada Pasien Rawat Jalan Di Poli Jantung Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Depok  
Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disetujui

Jakarta, 11 Agustus 2022

Dosen Pembimbing Ketua Program Studi Administrasi Publik

Heru Dian Setiawan, S.T, M.Si

Dr. Mary Ismowati, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

### HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :  
Nama : Lia Aprilianti  
NPM : 183112351550123  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pada Pasien Rawat Jalan Di  
Poli Jantung Rumah Sakit Umum Daerah Depok

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

#### DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Mary Ismowati, M.Si  
Pembimbing I/Penguji I : Drs. Didit Setiabudi, M.Si  
Pembimbing II/Penguji II : Heru Dian Setiawan, S.T, M.Si

Ditetapkan di : Jakarta

27 Agustus 2022

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lia Aprilianti

Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351550123

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pada Pasien Rawat Jalan Di Poli Jantung Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Depok

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini adalah hasil eksplorasi, pemikiran dan pemaparan hasil asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 13 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



METERAI  
TEMPEL  
10000  
COAKK011175365

( Lia Aprilianti )



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**JAKARTA**



**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Lia Aprilianti  
Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351550123  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pada Pasien Rawat Jalan Di Poli Jantung Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Depok  
Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disahkan

Jakarta, Agustus 2022

Dosen Pembimbing

Heru Dian Setiawan, S.T., M.Si

Dekan



Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si

## ABSTRAK

Nama : Lia Aprilianti

NPM : 183112351550123

Judul : Kualitas Pelayanan Pada Pasien Rawat Jalan Di Poli Jantung Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Depok

Kata Kunci	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan Kualitas Pelayanan di Poli Jantung Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Depok berpacu pada teori dimensi kualitas pelayanan public menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yaitu Tangible (Bukti Fisik), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), Empathy (Kepedulian). Metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode kualitatif deskriptif. Dengan jumlah informan sebanyak 5 orang yaitu 1 orang KA Tim Perawat Poli Jantung Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Depok dan 4 orang pasien yang berobat di Poli Jantung Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Depok. Sumber data yang digunakan sejumlah 2 jenis yaitu data primer yang diperoleh secara langsung dari informan, sedangkan data sekunder berasal dari dokumentasi yang ada di Poli Jantung Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Depok. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Poli Jantung Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Depok sudah cukup baik akan tetapi masih ada beberapa peralatan kesehatan yang masih belum lengkap sehingga mengharuskan pasien untuk dirujuk ke rumah sakit yang peralatan kesehatannya lebih lengkap.
Kualitas Pelayanan	
Pasien Rawat Jalan	
Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Depok	
Pembimbing	Heru Dian Setiawan, S.T, M.Si
Rujukan	13 Buku, 8 Jurnal dan 2 Laman Website



<i>Keywords</i>	<i>This study aims to determine and describe the Quality of Service at the Cardiology Clinic of the Regional General Hospital (RSUD) Depok based on the theory of the dimensions of the quality of public services according to Zeithaml, Parasuraman, and Berry, namely Tangible (Physical Evidence), Reliability (Reliability), Responsiveness (Responsiveness). , Assurance (Assurance), Empathy (Caring).</i>
<i>Service Quality</i>	
<i>Outpatient</i>	<i>The research method used by the author is descriptive qualitative method. With the number of informants as many as 5 people, namely 1 KA Nurse Team for Cardiology at the Regional General Hospital (RSUD) Depok and 4 patients seeking treatment at the Cardiology Clinic at the Regional General Hospital (RSUD) Depok. The data sources used are 2 types, namely primary data obtained directly from informants, while secondary data comes from documentation in the Cardiology Clinic of the Regional General Hospital (RSUD) Depok. The results of this study indicate that the quality of service at the Cardiology Clinic of the Regional General Hospital (RSUD) Depok is quite good, but there are still some medical equipment that is still incomplete, requiring patients to be referred to a hospital with more complete medical equipment.</i>
<i>Regional General Hospital Depok</i>	
<i>Supervisor</i>	<i>Heru Dian Setiawan, S.T, M.Si</i>
<i>Reference</i>	<i>13 Books, 8 Journals dan 2 Website Page</i>



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penelitian skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) di Universitas Nasional. Ketertarikan penulis dengan permasalahan dalam skripsi ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan sehingga bisa membantu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Saya menyadari, bahwa penelitian ini tidak mungkin dapat berjalan tanpa bantuan dan juga bimbingan dari berbagai pihak, dari awal perkuliahan hingga pada proses penulisan penelitian ini. Oleh karena itu saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A selaku rector Universitas Nasional
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim M.Si selaku Dewan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
4. Bapak Aos Firdaus, S.IP, M.Si, selaku Wakil Dekan 2 (dua) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
5. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si selaku ketua program studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

6. Bapak Angga Sulaiman, S,IP., M.AP, selaku Sekretariat Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional
7. Bapak Heru Dian Setiawan, S.T, M.Si selaku dosen pembimbing. Peneliti mengucapkan terima kasih atas kegigihan dan bantuannya dalam memberikan dukungan dan arahan sejak awal penulisan hingga menyelesaikan penelitian skripsi ini.
8. Bapak Tomi selaku secretariat FISIP di program studi Ilmu Administrasi Publik. Yang telah banyak membantu dalam hal pembuatan skripsi melalui surat menyurat dan informasi.
9. Seluruh dosen khususnya para Bapak Ibu dosen Ilmu Administrasi Publik yang terhormat. Terima kasih atas ilmu, pengetahuan, pengalaman, pendidikan moral yang telah diberikan semenjak awal perkuliahan sampai pada akhir perkuliahan
10. Seluruh pegawai manajemen di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Depok yang telah memberikan waktu dalam proses penelitian untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada perawat di Poli Jantung Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Depok yang telah bersedia untuk bisa diwawancarai.
12. Kepada pasien Poli Jantung Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Depok yang telah membantu dan bersedia untuk diwawancarai .

13. Kepada yang terkasih kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan, doa yang dipanjatkan serta pikiran positif untuk bisa menyelesaikan penelitian ini. Juga kepada kakak saya yang selalu memberikan semangat dan dukungannya.
14. Teman-teman di luar sana yang tidak saya sebutkan satu persatu, yang selalu mendukung, mengerti agar penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
15. Serta teman-teman seperjuangan Angkatan 2018 jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Nasional yang selalu mengisi hari-hari peneliti selama proses perkuliahan berlangsung.

Akhir kata, saya berharap semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa membalas segala kebaikan dari semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi individu yang sedang menimba ilmu.



Jakarta, 13 Agustus 2022

Lia Aprilianti

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR/UCAPAN TERIMA KASIH .....	iii
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Kegunaan / Manfaat Penelitian .....	10
1.5 Sistematika Penelitian .....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	13
2.1 Penelitian Terdahulu .....	13
2.2 Pelayanan Publik .....	21
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	21
2.2.2 Prinsip Pelayanan Publik .....	22
2.2.3 Standar Pelayanan Publik .....	24
2.2.4 Unsur-unsur Pelayanan Publik .....	26
2.2.5 Jenis-jenis Pelayanan Publik .....	27
2.3 Kualitas Pelayanan .....	28
2.4 Kepuasan Pelanggan .....	33
2.4.1 Harapan pelanggan .....	34
2.4.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen .....	34
2.5 Pelayanan Rawat Jalan .....	35

2.6	Kerangka Berpikir .....	36
BAB III	METODE PENELITIAN.....	45
3.1	Pendekatan Penelitian.....	45
3.2	Penentuan Informan Penelitian.....	46
3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	48
3.3.1	Observasi.....	48
3.3.2	Teknik Wawancara.....	48
3.3.3	Teknik Dokumentasi .....	49
3.4	Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	49
3.4.1	Teknik Analisis Data.....	51
3.5	Lokasi Penelitian .....	52
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1	Hasil Penelitian.....	53
4.1.1	Gambaran Umum Poli Jantung Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) 53	
4.1.2	Sejarah singkat Poli Jantung Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD).....	54
4.1.3	Visi dan Misi Poli Jantung Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Depok 55	
4.1.4	Stuktur Organisasi .....	56
4.2	Kualitas Pelayanan Pada Pasien Rawat Jalan Di Poli Jantung Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Depok .....	60
4.2.1	<i>Tangibles</i> ( Bukti Fisik) .....	61
4.2.2	<i>Reliability</i> (Kehandalan) .....	65
4.2.3	<i>Responsiviness</i> (Daya Tanggap) .....	69
4.2.4	<i>Assurance</i> (Jaminan).....	71
4.2.5	<i>Emphaty</i> (Empati) .....	72

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	77
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA .....	xi
LAMPIRAN PEDOMAN WAWANCARA.....	xiii
LAMPIRAN DOKUMENTASI.....	xxx
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	xxxv



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.6	Kerangka Pemikiran.....	44
Gambar 4.1.4	Struktur Organisasi RSUD Kota Depok .....	58
Gambar 4.2.1	Foto di Ruang Tunggu Poli Jantung Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Depok .....	64
Gambar 4.2.2	Foto Proses Pelayanan di Poli Jantung Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Depok .....	68





## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Poliklinik Spesialis di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Depok .....	6
Tabel 1.2 Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan RSUD Depok Tahun 2020-2022 .....	7
Tabel 1.3 Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan Perhari Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Depok .....	9
Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 3.2 Tabel Informan.....	47
Tabel 4.2 Hasil Observasi Penelitian .....	75

