



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**INOVASI LAYANAN DALAM MEWUJUDKAN KEPUASAN  
MASYARAKAT DI PUSKESMAS RAGA JAYA KECAMATAN  
BOJONGGEDE KABUPATEN BOGOR**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Administrasi public (S.Ap)

**ELSANA REGITA SEBAYANG**

NIM: 183112351550315

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS NASIONAL**

**2022**



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**SERVICE INNOVATION IN REALIZING COMMUNITY SATISFACTION  
AT PUSKESMAS RAGA JAYA, BOJONGGEDE DISTRICT, BOGOR  
DISTRICT**

**THESIS**

**Submitted as One of the Conditions to Obtain  
Bachelor's Degree in Public Administration (S.Ap)**

**ELSANA REGITA SEBAYANG**

**NIM: 183112351550315**

**FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE  
NATIONAL UNIVERSITY**

**2022**

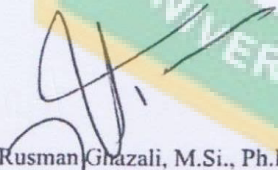
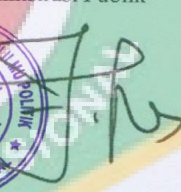


UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Elsana Regita Sebayang  
NPM : 183112351550315  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : INOVASI LAYANAN DALAM MEWUJUDKAN KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS RAGA JAYA KECAMATAN BOJONGGEDE KABUPATEN BOGOR  
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk diajukan  
Jakarta, 8 Febuari 2023

Dosen Pembimbing	Ketua Prodi Administrasi Publik
 Drs. Rusman Ghazali, M.Si., Ph.D	 Dr. Mary Ismowati, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

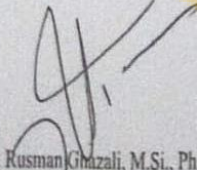
### PENGESAHAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:  
Nama : Elsana Regita Sebayang  
NPM : 183112351550315  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Inovasi Layanan Dalam Mewujudkan Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Raga Jaya Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor  
Diajukan Untuk :Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP).

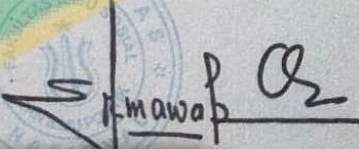
Disahkan

Jakarta, 24 Februari 2023

Dosen Pembimbing

  
Drs. Rusman Ghazali, M.Si., Ph.D

Dekan

  
Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si





UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

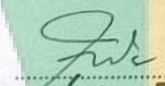
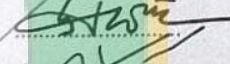
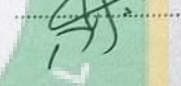
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Elsana Regita Sebayang  
NPM : 183112351550315  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : INOVASI LAYANAN DALAM  
MEWUJUDKAN KEPUASAN  
MASYARAKAT DI PUSKESMAS RAGA  
JAYA KECAMATAN BOJONGGEDE  
KABUPATEN BOGOR

Telah berhasil dipertahankan di hadapan 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. Aos Yulifirdaus, S.IP, M.Si.   
Pembimbing I, Penguji I : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP, M.Si.   
Pembimbing II, Penguji II : Drs. Rusman Ghazali, M.Si, Ph.D. 

Ditetapkan di,  
Jakarta, 14 Februari 2023

UNIVERSITAS NASIONAL



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

### HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Elsana Regita Sebayang  
NPM : 183112351550315  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : INOVASI LAYANAN DALAM  
MEWUJUDKAN KEPUASAN MASYARAKAT  
DI PUSKESMAS RAGA JAYA KECAMATAN  
BOJONGGEDE KABUPATEN BOGOR

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan 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 di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 24, Februari, 2023

Yang membuat pernyataan

Elsana Regita Sebayang

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Inovasi Layanan Dalam Mewujudkan Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Raga Jaya Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor”.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak kekurangannya dan kelemahannya, yang semata-mata muncul karena keterbatasan wawasan penulis. Untuk itu, demi kesempurnaan skripsi ini, dengan senang hati penulis mengharapkan masukan, kritik, dan saran dari pembaca sepenuhnya guna membangun yang dapat memberikan input kepada penulis untuk dapat membuat karya tulis selanjutnya yang lebih baik lagi.

Skripsi ini tidak mungkin dapat terselesaikan dengan baik tanpa adanya pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan baik moril maupun materil demi kelancaran skripsi ini. Untuk itu tepat kiranya pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada orang tua penulis yang tiada hentinya memberikan doa, dukungan, motivasi, dan bantuan baik bersifat moril, maupun materil, dan juga peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Bapak Aos Yuli Firdaus, S.IP, M.Si, selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Ibu Dr. Mary Ismowati, S.sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Nasional.
6. Bapak Angga Sulaiman, S.I.P., M AP, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

7. Bapak Dr. Suranto, M.Si selaku dosen akademik yang telah baik dan memberikan semangat kepada saya.
8. Bapak Drs. Rusman Ghazali, M.Si, Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah memberi masukan, arahan dan pembelajaran selama proses penyusunan skripsi dari awal hingga akhir.
9. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan, pendidikan moral dan pengalaman semenjak semester satu hingga selesai.
10. Orang tua dan keluarga saya yang telah berhasil dalam merawat, mendoakan, serta memberikan semuanya untuk kelulusann saya.
11. Puskesmas Raga Jaya Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor dan seluruh masyarakat yang telah membantu dalam proses penelitian selama di lapangan.
12. Terimakasih kepada teman-teman yang seperjuangan dengan mendapatkan gelar S.Ap yaitu, Audina, Rizky Adilla, Suci, Rizqa dan Emia yang banyak memberikan support dan doa kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
13. Teman tercinta Vrety, Bintang, Sri, Olin, Dita dan Lina yang banyak memberikan dukungan kepada sipenulis dari awal hingga akhir pembuatan skripsi, hingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
14. Terimakasih kepada mobile legend yang selalu menemani saya ketika saya sedih.

Akhir kata, penulis sangat menyadari bahan skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan oleh sebab itu , kepada seluruh pihak utamanya para pembaca yang Budiman, penulis tetap mengharapkan anjuran serta kritiknya demi kesempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 28 Januari 2023

Elsana Regita Sebayang



## ABSTRAK

Nama : Elsana Regita Sebayang  
Npm : 183112351550315  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Inovasi Layanan Dalam Mewujudkan Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Raga Jaya Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor

Kata Kunci: Inovasi, Layanan kesehatan, mewujudkan kepuasan Masyarakat

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi layanan dalam mewujudkan kepuasan masyarakat di Puskesmas Raga Jaya Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dimana sejenis data terdiri dari primer yang diperoleh melalui, wawancara dan observasi langsung di lapangan, sedangkan data sekunder bersumber dari data Puskesmas Raga Jaya dengan menggunakan lima indikator inovasi menurut Rogers, E.M. (2003) yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati. Adapun hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, penyelenggara Inovasi Layanan Dalam Mewujudkan Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Raga Jaya Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor bahwa pada dasarnya keluhan masyarakat adalah ketidakpuasan dalam pelayanan, akan tetapi pihak pegawai akan memperbaiki agar masyarakat merasakan kepuasan walaupun ada kurangnya karena sumber daya manusia terbatas dan perlunya inovasi pelayanan di Puskesmas Raga Jaya agar pelayanan yang diberikan Puskesmas Raga Jaya semakin baik dari waktu ke waktu. Namun inovasi dalam konteks mewujudkan kepuasan masyarakat di Puskesmas Raga Jaya Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor tidak ditemukan dalam penelitian ini. Oleh karena pentingnya inovasi pengelola Puskesmas untuk memudahkan warga mengakses pelayanan Kesehatan,

	maka aplikasi mengenai informasi pelayanan Kesehatan perlu inovasi yang dapat mewujudkan kepuasan masyarakat dalam menerima layanan. Inovasi Layanan kesehatan itu juga sudah sesuai dengan pedoman umum atau pemerintah yang dimana pelayanan yang baik di bidang kesehatan kepada masyarakat merupakan cerminan kepedulian dan perhatian pemerintah.
Pembimbing	Drs.Rusman Ghazali. M.Si., Ph.D

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Kesehatan, Mewujudkan Kepuasan Masyarakat



## ABSTRACT

Name : Elsana Regita Sebayang  
Npm : 183112351550315  
Study Program : Public Administration  
Thesis title : Service Innovation in Creating Community Satisfaction at the Raga Jaya Health Center, Bojonggede District, Bogor Regency

Keywords: Innovation, health services, realizing community satisfaction.

In general, this study aims to analyze service innovation in realizing community satisfaction at the Raga Jaya Health Center, Bojonggede District, Bogor Regency. The method used in this study is qualitative where a type of data consists of primary obtained through interviews and direct observation in the field, while secondary data comes from data from the Raga Jaya Health Center using five indicators of innovation according to Rogers, E.M. (2003) namely relative advantage, suitability, complexity, trialability and observability. As for the results of research conducted by the author, the organizer of Service Innovation in Creating Community Satisfaction at the Raga Jaya Health Center, Bojonggede District, Bogor Regency, that basically public complaints are dissatisfaction in service, but the employees will improve so that people feel satisfied even though there is a lack of human resources. limited and the need for service innovation at the Raga Jaya Health Center so that the services provided by the Raga Jaya Health Center are getting better from time to time. However, innovation in the context of realizing community satisfaction at the Raga Jaya Health Center, Bojonggede District, Bogor Regency was not found in this study. Because of the importance of innovation by Puskesmas managers to make it easier for residents to access health services, applications regarding health service information need innovation that can realize community satisfaction in receiving services. This health service innovation is also in accordance with

	general or government guidelines where good service in the health sector to the public is a reflection of the government's concern and attention.
Pembimbing	Drs.Rusman Ghazali. M.Si., Ph.D

Keywords: Innovation, Health Services, Realizing Community Satisfaction





## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI .....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
1.5 Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>14</b>
2.1 Landasan Teori .....	14
2.1.1 Penelitian Terdahulu .....	14
2.2 Konsep Inovasi .....	15
2.3 Konsep Pelayanan Prima.....	23
2.3.1 Konsep Kepuasan Masyarakat.....	29
2.4 Konsep Pelayanan Kesehatan .....	31
2.5 Kerangka Pemikiran .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	41
3.2 Lokasi Penelitian .....	42
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	42

3.3.1 Data primer.....	42
3.3.2 Data sekunder.....	44
3.4 Penentuan Informan.....	44
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.6 Instrument Penelitian.....	47
3.7 Teknik Pengolahan Data.....	48
3.8 Teknik Analisis Data.....	49
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>51</b>
4.1 Gambaran umum.....	51
4.1.1 Kabupaten Bogor.....	51
4.1.2 Dinas Kesehatan Kabupaten Bogor.....	56
4.1.3 Puskesmas Ragajaya.....	59
4.1.4 Inovasi Pelayanan Kesehatan.....	65
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	68
4.2.1 Keuntungan Relatif.....	68
4.2.2 Kesesuaian.....	69
4.2.3 Kerumitan.....	72
4.2.4 Kemampuan Uji Coba atau Kemungkinan.....	74
4.2.5 kemudahan Diamati.....	75
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>78</b>
5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Saran.....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>84</b>

## DAFTAR TABEL

Table 1.1 jenis pelayanan dan jadwal pelayanan Kesehatan di Pusekesmas Raga Jaya .....	8
Tabel 4. 1 Daftar pegawai Puskesmas Raga Jaya.....	61
Tabel 4. 2 KELOMPOK JABATAN FUNGSIONAL .....	64



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 kerangka pemikiran .....	40
Gambar 2. 2 Letak geografis Kabupaten Bogor .....	53
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kabupaten Bogor.....	58
Gambar 2. 4 Struktur Organisasi Puskesmas Raga Jaya .....	63

