



JUDUL

**Evaluasi Pelayanan Kesehatan dalam Pelayanan Publik di Rumah
Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember**

SKRIPSI

Oleh

**Eni Pujiastutik
2310514003**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
JEMBER
2025**



JUDUL

**Evaluasi Pelayanan Kesehatan dalam Pelayanan Publik di Rumah
Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember**

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat memperoleh
gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.I.P) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember

Oleh

**Eni Pujiastutik
2310514003**

**KEMENTRIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
JEMBER
2025**

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbilalamin serta syukur kepada Allah SWT.

Terima kasih atas karuniaMu yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

skripsi ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri yang telah berjuang dan berusaha selama ini. Terima kasih atas kerja kerasnya. Mari tetap berdoa dan berusaha serta jangan menyerah untuk kedepannya.

Persembahan ini juga ditunjukkan sebagai ungkapan terima kasih kepada keluarga saya, ayah tercinta, ibuku tersayang, suamiku, anak-anakku terima kasih telah mendoakan dan memberikan dukungan penuh selama perjuangan menempuh pendidikan untuk mendapat gelar sarjana

Terima kasih juga kepada dosen pembimbing Bapak Dr. Akbar Maulana S.IP., M.Si yang telah sabar membimbing dan memberikan bantuan ilmu dan dukungan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Terima kasih banyak untuk semuanya yang telah mendukung dan menyemangati dalam perjuangan ini.

MOTTO

“Akan selalu ada jalan menuju sebuah kesuksesan bagi siapapun, selama orang tersebut mau berusaha dan bekerja keras untuk memaksimalkan kemampuan yang ia miliki”

“Kebodohan tidak bisa disembunyikan dengan suara keras. Kebodohan justru makin terdengar saat suaramu makin keras. Kebodohan hanya bisa dibunuh dengan belajar terus menerus”

“Keluarga dan orang terdekat adalah kunci untuk membuka jalan menuju kesuksesan”



PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Eni Pujiastutik
Nim : 2310514003
Prodi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini saya tulis dengan berjudul Evaluasi Pelayanan Kesehatan Dalam Pelayanan Publik di Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember merupakan hasil karya saya sendiri bukan pengambil-alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan saya. Skripsi ini belum pernah di publikasikan sebelumnya sehingga tidak ada unsur plagiasi didalamnya.

Jember, 25 Februari 2025



Eni Pujiastutik

2310514003

PENGESAHAN

Skripsi ini yang berjudul “Evaluasi Pelayanan Kesehatan Dalam Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Publik di Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember” ini telah diuji dan disahkan pada:

Hari, tanggal : Kamis, 27 Maret 2025

Tempat : Ruang 3.2, Gedung B, Lantai 3

Tim Penguji :

Ketua,

Drs. Itok Wicaksono, M.Si

NIDN. 0716106501

Sekretaris,

Dr. Akbar Maulana S.IP., M.Si

NIDN. 0709078704

Anggota,

Dr. M. Hamdi, HS. S.IP., M.A.P

NIDN. 99071606689

Mengetahui / Menyetujui

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Dr. Ilfan Gallant El Muhammady S.Sos., M.Si

NPK. 1984012711703802

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Sudahri, S.Sos., M.I.Kom

NPK. 14 09 608

HALAMAN PERSETUJUAN

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Jember, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Eni Pujiastutik
Nim : 2310514003
Prodi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Muhammadiyah Jember

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Jember **Hak Bebas Royalti Noneklusif** (*Nonexclusive Royalt-Free Right*)

Karya ilmiah saya yang berjudul: Evaluasi Pelayanan Kesehatan Dalam Pelayanan Publik di Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Muhammadiyah Jember berhak menyimpan, mengalihmediakan, memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Jember

Pada Tanggal: 25 februari 2025



Eni Pujiastutik

Nim : 2310514003

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

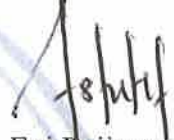
Alhamdulillah puji dan syukur kepada Allah SWT yang sentiasa memberikan kelimpahan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis serta memberikan kesehatan, kesempatan, kemudahan, dan melampangkan pemikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Evaluasi Pelayanan Kesehatan Dalam Pelayanan Publik di Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember. Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan di Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Pemerintahan. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa hasil pengerjaan skripsi ini tidak sempurna dan masih terdapat banyak kekurangan baik dari segi substansi dan penulisannya. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat selesai tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak baik dalam bentuk ide semangat, doa, maupun materi. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih:

1. Bapak Dr. Sudahri, S.Sos., M.I.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember
2. Bapak Dr. Iffan Gallant El Muhammady S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Dr. Akbar Maulana, S. IP., M. Si selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, pikiran, dan tenaga untuk mengarahkan dan membimbing saya Bahan menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik atas semua ilmu dan pengalaman yang diajarkan kepada saya selama menempuh masa perkuliahan Universitas Muhammdiyah Jember.
5. Direktur Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember beserta jajarannya yang telah membantu saya memperoleh data dalam melakukan penelitian untuk menyelesaikan pengerjaan skripsi.

6. Kedua orang tua saya, suamiku dan anak-anakku yang telah memberikan dukungan berupa doa, waktu dan material setiap saat.

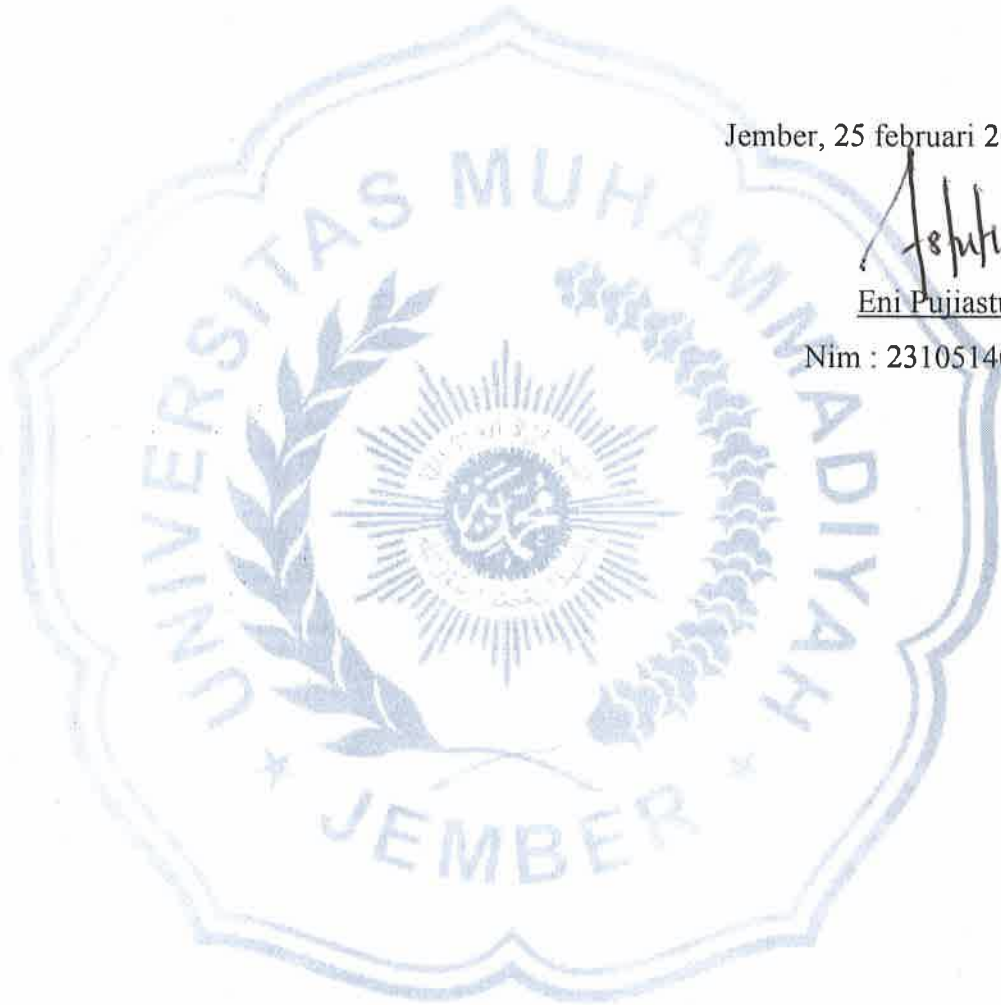
Semoga segala kebaikan yang telah diberikan semua pihak yang telah membantu mendapat balasan yang luar biasa dari Allah SWT. Saya berharap nantinya penulisan skripsi ini bisa bermanfaat bagi orang lain.

Jember, 25 februari 2025



Eni Pujiastutik

Nim : 2310514003



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSEMBAHAN.....	ii
MOTTO	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN TEORI.....	13
2.1 Kajian Literatur	13
2.2 Kajian teoritis	16
2.1.1 Pelayanan Kesehatan.....	17
2.1.2 Pelayanan publik	19
2.1.3 Evaluasi Pelayanan Kesehatan	24
2.1.4 Konsep Servqual	25
2.3 Kerangka Berpikir	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Tipe Penelitian.....	30
3.2 Lokasi Penelitian	31
3.3 Sumber Data	31
3.4 Metode Pengumpulan Data	31
3.5 Penentuan Informan	32
3.6 Metode Analisis Data	33
3.7 Keabsahan Data.....	34
BAB IV Hasil dan Pembahasan.....	36
4.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember	36

4.1.1	Profil Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember.....	36
4.1.2	Visi Misi Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember.....	37
4.1.3	Struktur Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember.....	38
4.2	Hasil dan Pembahasan.....	40
4.2.1	Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember....	40
4.2.2	Evaluasi Pelayanan Kesehatan Dalam Perspektif Teori Servqual	41
BAB V PENUTUP.....		58
5.1	Kesimpulan.....	58
5.2	Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA.....		60



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 2. 2 Daftar Informan.....	33



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Teori Servqual	29
Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir	30
Gambar 4. 1 Struktur Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember	39
Gambar 4. 2 Ruang Tunggu Pasien.....	43
Gambar 4. 3 Ruang Inap Pasien.....	43
Gambar 4. 4 Ruang Laboratorium	44
Gambar 4. 5 Ruang Bedah Central	45
Gambar 4. 6 Ruang Administrasi.....	46
Gambar 4. 7 Media Informasi Rumah sakit	46
Gambar 4. 8 Ruang Instalasi Radiologi	48
Gambar 4. 9 Alur Pelayanan	49
Gambar 4. 10 Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD).....	50

