

**ANALISIS PELAYANAN PRIMA PADA KLINIK LAYANAN  
KESEHATAN DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK  
INDONESIA (DPR-RI)**

**Elsya Safira Hasan**

**1703521047**



**Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar  
Sarjana Terapan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri  
Jakarta**

**PROGRAM STUDI D4 ADMINISTRASI PERKANTORAN  
DIGITAL  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2025**

**ANALYSIS OF PRIMA SERVICE AT THE HEALTH SERVICE  
CLINIC OF THE HOUSE OF REPRESENTATIVES OF THE  
REPUBLIC OF INDONESIA (DPR-RI)**

**Elsya Safira Hasan**

**1703521047**





**This research was prepared as one of the requirements for obtaining an  
Applied Bachelor's Degree at the Faculty of Economics and Business  
Universitas Negeri Jakarta**

**D4 DIGITAL OFFICE ADMINISTRATION STUDY PROGRAM  
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2025**

# LEMBAR PENGESAHAN

## Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis			
 Prof. Dr. Mohamad Rizan, SE., M.M. NIP. 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Roni Faslub, S.Pd., MM NIP 197510152003121001 (Ketua Penguji)		12 Februari 2025
2	Suherdi, S.Pd., S.H., M.M NIP 198810252022031002 (Penguji 1)		13 Februari 2025
3	Rizki Firdausi Rachmadana, SE., M.SM NIP 198804202023212062 (Penguji 2)		12 Februari 2025
4	Dr. Christian Wiradendi Wolor, SE., MM NIP 199110182019031014 (Pembimbing 1)		12 Februari 2025
5	Adnan Kasofi, S.Pd., MBA NIP 199107022023211023 (Pembimbing 2)		12 Februari 2025
Nama : Elsyafira Hasan No. Registrasi : 1703521047 Program Studi : D4 Administrasi Perkantoran Digital Tanggal Lulus : 06 Januari 2025			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12  
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Elsy Safira Hasan

NIM : 1703521047

Program Studi : D4 Administrasi Perkantoran Digital

Menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi saya yang berjudul “Analisis Pelayanan Prima pada Klinik Layanan Kesehatan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR-RI)” adalah benar hasil karya saya sendiri. Selanjutnya, pada bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang telah saya kutip dari hasil karya orang lain ini sudah jelas disebutkan sumbernya dan dicantumkan pada daftar pustaka sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Demikian pernyataan dibuat dengan kesadaran penuh dan sungguh-sungguh tanpa adanya paksaan dari berbagai pihak serta dipergunakan untuk sebagaimana mestinya.

Jakarta, 03 Maret 2025



Elsya Safira Hasan

# LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN  
Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Elsy Safira Hasan  
NIM : 1703521047  
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis/D4 Administrasi Perkantoran Digital  
Alamat email : [elsyahani@gmail.com](mailto:elsyahani@gmail.com)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi     Tesis     Disertasi     Lain-lain (.....)

yang berjudul :  
Analisis Pelayanan Prima pada Klinik Layanan Kesehatan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR-RI)

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 03 Maret 2025

Pemulis,

(Elsya Safira Hasan)

## PERNYATAAN ORISINALITAS

### PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Elsy Safira Hasan

No. Registrasi : 1703521047

Jenjang : Diploma-4

Program Studi : Administrasi Perkantoran Digital

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini saya menyatakan, bahwa saya:

1. Telah menyelesaikan seluruh administrasi keuangan di FEB UNJ,
2. Telah menempuh seluruh mata kuliah yang ditetapkan di Program Studi,
3. Telah memenuhi syarat jumlah SKS sesuai ketentuan ditetapkan FEB UNJ,
4. Tidak melakukan pemalsuan tanda tangan pihak manapun pada berkas pendaftaran ujian Skripsi/Karya Ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan kelulusan dan pencabutan ijazah yang telah saya peroleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 03 Maret 2025

Yang membuat pernyataan,



Elsya Safira Hasan



## ABSTRAK

**Elsya Safira Hasan. 2025. 1703521047. Analisis Pelayanan Prima pada Klinik Layanan Kesehatan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR-RI). Program Studi D4 Administrasi Perkantoran Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi pelayanan prima pada Klinik Layanan Kesehatan DPR-RI, mengetahui kendala dalam pelayanan pada Klinik Layanan Kesehatan DPR-RI, dan juga mengetahui rekomendasi solusi dari kendala yang terjadi pada Klinik Layanan Kesehatan DPR-RI.

Penelitian kualitatif digunakan dalam penelitian ini melalui pendekatan deskriptif yang berfokus pada pengamatan fenomena atau peristiwa dalam kondisi asli. Peneliti menggunakan data primer sebagai pengumpulan data. Data yang dikumpulkan untuk penelitian ini dilakukan secara langsung dari sumber aslinya melalui teknik pengumpulan data observasi, dokumentasi, dan wawancara.

Berdasarkan hasil penelitiannya, dapat diketahui bahwa implementasi pelayanan prima pada Klinik Layanan Kesehatan DPR-RI sudah baik. Namun, beberapa dari pasien maupun petugas pelayanan masih merasakan adanya kendala yang terjadi. Kendala tersebut diantaranya adalah kurangnya SDM PNS, petugas yang kurang ramah, dan pemahaman pasien terhadap petugas medis. Dari kendala tersebut terdapat beberapa rekomendasi solusi yaitu membuka lowongan pekerjaan, mengikuti pelatihan yang sudah difasilitasi, dan meningkatkan teknik komunikasi yang baik.

**Kata Kunci:** Pelayanan Prima, Kendala, Rekomendasi Solusi

## ABSTRACT

***Elsya Safira Hasan. 2025. 1703521047. Analysis of Prima Service At the Health Service Clinic of the House of Representatives of the Republic of Indonesia (DPR-RI). D4 Digital Office Administration Study Program, Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri Jakarta.***

*This study aims to determine how the implementation of excellent service at the DPR-RI Health Service Clinic, to find out the obstacles in service at the DPR-RI Health Service Clinic, and also to find out the recommended solutions to the obstacles that occur at the DPR-RI Health Service Clinic.*

*Qualitative research is used in this study through a descriptive approach that focuses on observing phenomena or events in original conditions. Researchers use primary data for data collection. The data collected for this study was collected directly from the source through observation, documentation, and interview data collection techniques.*

*Based on the results of the study, it can be seen that the implementation of excellent service at the DPR-RI Health Service Clinic is good. However, some patients and service officers still feel that obstacles occur. These obstacles include the lack of Civil Servant Human Resources, unfriendly officers, and patient understanding of medical officers. From these obstacles, there are several recommended solutions, namely opening job vacancies, participating in facilitated training, and improving good communication techniques.*

**Keywords:** *Excellent Service, Obstacles, Solution Recommendations*



## LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT. yang telah memberikan limpahan rahmat, karunia, dan kasih sayang yang tiada hentinya kepada peneliti. Semoga shalawat dan salam tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan para pengikutnya hingga akhir zaman. Alhamdulillah Rabbil 'Alamin, atas segala rahmat dan pertolongan-Nya membuat peneliti dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Analisis Pelayanan Prima pada Klinik Layanan Kesehatan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR-RI)”.

Peneliti juga banyak mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan penelitian ini hingga selesai. Tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, mungkin penelitian ini tidak akan selesai. Semoga kebaikan semuanya menjadi amal ibadah dan mendapat pahala yang berlimpah dari Allah SWT. Aamiin. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua tercinta Bapak Moch. Hasan dan almarhumah Ibu Een Sunarsih yang tanpa kalian saya tidak terlahir di dunia ini dan selalu mendoakan tanpa putus asa untuk peneliti.
2. Prof. Dr. Mohamad Rizan, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada peneliti dalam menimba ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

3. Roni Faslah, S.Pd., MM selaku Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Perkantoran Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta juga selaku Dosen Penguji peneliti.
4. Dr. Christian Wiradendi Wolor, SE., MM selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang membangun kepada peneliti.
5. Bapak Adnan Kasofi, S.Pd., MBA selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang membangun kepada peneliti.
6. Kakak dan keponakan tersayang yang telah memberikan motivasi dan doa kepada peneliti hingga dapat menyelesaikan penelitian ini.
7. Rafly Isra, Biro ADTAN BEMP E&A 2023, Elverda Cheryl, Asmaul Husnah, Satrio Syaiful, dan seluruh teman terdekat peneliti yang telah kebersamai dan memberikan dukungan satu sama lain.
8. Seluruh pegawai DPR-RI khususnya unit kerja Klinik Layanan Kesehatan yang telah banyak membantu peneliti sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, maka peneliti sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk penelitian ini. Besar harapan peneliti semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 03 Maret 2025

Elsya Safira Hasan

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Pertanyaan Penelitian.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
1. Manfaat Praktis .....	9
2. Manfaat Teoritis .....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
A. Konsep yang Diteliti.....	11

1. Definisi Pelayanan Prima .....	11
2. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima .....	12
3. Prinsip Pelayanan Prima .....	14
4. Implementasi Pelayanan Prima .....	14
5. Pelayanan Kesehatan .....	16
6. Kepuasan Pelanggan .....	17
7. Pengertian Kepuasan Pasien .....	18
8. Indikator Pelayanan Prima .....	19
B. Telaah Pustaka Penelitian Terdahulu .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	26
1. Tempat Penelitian .....	26
2. Waktu Penelitian .....	26
B. Desain Penelitian .....	27
C. Sumber Data dan Sampel Penelitian .....	28
D. Teknik Pengumpulan Data .....	29
E. Teknik Keabsahan Data .....	30
F. Teknik Analisis Data .....	31
1. Pengumpulan Data .....	32
2. Reduksi Data .....	32
3. Penyajian Data .....	33
4. Verifikasi atau Kesimpulan .....	33
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>

A.	Deskripsi Data Pendekatan Kualitatif.....	34
1.	Unit Analisis dan Lingkup Penelitian .....	34
2.	Deskripsi Partisipan .....	34
B.	Hasil Data Pendekatan Kualitatif.....	35
1.	Implementasi Pelayanan Prima.....	35
2.	Kendala dalam Pelayanan .....	39
3.	Rekomendasi Solusi dari Kendala yang Terjadi .....	41
C.	Pembahasan Data Pendekatan Kualitatif.....	42
1.	Implementasi Pelayanan Prima.....	43
2.	Kendala dalam Pelayanan .....	45
3.	Rekomendasi Solusi dari Kendala yang Terjadi .....	46
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>49</b>
A.	Kesimpulan.....	49
B.	Implikasi .....	50
1.	Implikasi Teoritis.....	50
2.	Implikasi Praktis .....	50
C.	Keterbatasan Penelitian .....	51
D.	Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya .....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>53</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>58</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>		<b>85</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Permasalahan pada Klinik Layanan Kesehatan DPR-RI .....	5
Gambar 3.1 Sketsa Triangulasi Teknik Pengumpulan Data .....	31
Gambar 3.2 Analisis Data Model Interaktif .....	31
Gambar 4.1 Pelayanan pada Klinik Layanan Kesehatan DPR-RI .....	36



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	27
Tabel 3.2 <i>Rules of thumb for Qualitative Sample Size</i> .....	29
Tabel 4.1 Data Partisipan .....	35



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Observasi .....	58
Lampiran 2 Surat Permohonan Observasi.....	61
Lampiran 3 Surat Perizinan Observasi.....	62
Lampiran 4 Persetujuan Dosen Pembimbing.....	63
Lampiran 5 Kuesioner Kepuasan Pasien.....	64
Lampiran 6 Rekapitulasi Permasalahan yang Ada di Klinik Layanan Kesehatan DPR-RI.....	65
Lampiran 7 Kartu Konsultasi Proposal Skripsi.....	66
Lampiran 8 Surat Persetujuan Seminar Proposal Skripsi .....	67
Lampiran 9 Form Saran dan Perbaikan Seminar Proposal .....	68
Lampiran 10 Pedoman Wawancara.....	69
Lampiran 11 Transkripsi Wawancara.....	71
Lampiran 12 Kartu Konsultasi Skripsi.....	79
Lampiran 13 Surat Persetujuan Sidang Skripsi.....	80
Lampiran 14 Form Saran dan Perbaikan Skripsi .....	81
Lampiran 15 Surat Keterangan Selesai Penelitian .....	82
Lampiran 16 Turnitin .....	83
Lampiran 17 Dokumentasi.....	84