

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN UPT
PUSKESMAS PUJON DI KECAMATAN KAPUAS
TENGAH KABUPATEN KAPUAS**

SKRIPSI



Oleh :

**HELTI
NIM. 17.11.018489**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
TAHUN 2021**

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN UPT
PUSKESMAS PUJON DI KECAMATAN KAPUAS
TENGAH KABUPATEN KAPUAS**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana pada Program Studi
Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

HELTI

NIM. 17.11.018489



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
TAHUN 2021**

HALAMAN PENGESAHAN
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN UPT
PUSKESMAS PUJON DI KECAMATAN KAPUAS
TENGAH KABUPATEN KAPUAS

Oleh :

HELTI


NIM. 17.11.018489

Telah dipertahankan di depan Penguji
Pada Tanggal 13 Januari 2021
Dinyatakan telah memenuhi syarat

Komisi Pembimbing,


MILKA, S.Sos., M.AP

Palangka Raya, 13 Januari 2021
Universitas Muhammadiyah Palangkaraya
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Dekan,


Dr. H. MUHAMAD YUSUF, S.Sos., M.AP

IDENTITAS TIM PENGUJI

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN UPT PUSKESMAS PUJON DI KECAMATAN KAPUAS TENGAH KABUPATEN KAPUAS

Oleh :

HELTI
NIM. 17.11.018489

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji
Pada Tanggal 13 Januari 2021
Dan telah direvisi dengan baik

Ketua Tim Penguji :



INDAH MEGAWATI, M.AP

Anggota Tim Penguji :



1. REZA PAHLAWAN, S.IP.,M.IP



2. MILKA, S.Sos.,M.AP

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang dikutip dalam naskah ini dan disebutkan sumber kutipan serta daftar pustakanya.

Apabila ternyata dalam naskah skripsi ini dikemudian hari dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Palangka Raya, Januari 2021

Mahasiswa,



HELTI

NIM. 17.11.018489

Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Palangka Raya

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk yang tercinta :

1. Ibunda tercinta Yentina (alm) dan ayahanda tercinta Wardoyo. Yang selalu memberikan dukungan baik dalam bentuk materi maupun moril. Karya ini saya persembahkan untuk kalian, sebagai wujud rasa terima kasih atas pengorbanan dan jerih payah kalian sehingga saya dapat menggapai cita-cita.
2. Kakak tercinta Bobi dan Cici Wulandari, tiada waktu yang paling berharga dalam hidup selain menghabiskan waktu dengan kalian. Terimakasih untuk bantuan dan semangatnya, semoga awal dari kesuksesan saya ini dapat membanggakan kalian.
3. Keluarga besar FISIP dosen yang selalu memberi semangat dan khususnya kepada dosen pembimbing Ibu Milka, S.Sos., M.AP yang bijaksana, terimakasih karena sudah menjadi orang tua kedua saya di kampus. Terimakasih atas bantuannya, nasehatnya, dan ilmunya yang selama ini dilimpahkan pada saya dengan rasa tulus dan ikhlas.
4. Teman-teman mahasiswa angkatan 2017 kelas Reguler, Prodi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Palangka Raya
5. Untuk Suami yang selalu memberikan dukungan semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Dengan penuh hormat :

Almamater Program Studi Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Palangkaraya beserta seluruh Civitas Akademika

RIWAYAT HIDUP

Helti, lahir di Kota Baru pada tanggal 30 Juli 1999 merupakan putri ketiga dari tiga bersaudara pasangan bapak Wardoyo dan ibu Yentina (alm), kakak pertama bernama Bobi yang berstatus swasta, dan kakak kedua bernama Cici Wulandari yang berstatus sebagai ASN di Parenggean sebagai Guru SD. Saat ini peneliti tinggal di Jalan Sepakat X Palangka Raya, Kalimantan Tengah.

Menempuh pendidikan Sekolah Dasar Negeri 1 Kota Baru lulus pada tahun 2011, kemudian SMP Negeri 2 Kapuas Tengah lulus tahun 2014 lalu melanjutkan di jenjang SMAN 3 Palangka Raya lulus tahun 2017.

Selanjutnya saya menempuh jenjang S1 di Universitas Muhammadiyah Palangkaraya dengan mengambil Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada tahun 2017 sampai sekarang.



UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, penulis bersyukur kehadiran Allah SWT yang atas karuniaNya dapat menyelesaikan penulisan Skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Kesehatan UPT Puskesmas Pujon di Kecamatan Kapuas Tengah Kabupaten Kapuas” dengan baik.

Penulisan Skripsi ini merupakan karya ilmiah yang dihasilkan atas dukungan, didikan dan bantuan dari berbagai pihak dalam rangkaian studi program Sarjana pada Administrasi Negara UM Palangkaraya.

Sehubungan dengan hal tersebut maka dalam kesempatan ini penulis haturkan terima kasih dan semoga Allah SWT, memberikan ganjaran yang setimpal kepada:

- 1) Dr. Sonedi, M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palangkaraya; yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di UM Palangka Raya.
- 2) Dr. H. Muhamad Yusuf, S.Sos., M.A.P, selaku Dekan;
- 3) Irwani, S.Sos., M.A.P, selaku Plt. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;
- 4) Dr. (Kand) Novianto Eko Wibowo, S.Sos., M.A.P, selaku Dosen Pembimbing Akademik;
- 5) Milka, S.Sos, M.AP, selaku Dosen Pembimbing Skripsi;
- 6) Kepala Puskesmas UPT Pujon;
- 7) Keluarga serta teman-teman kelompok belajar;
- 8) Pihak-pihak lain yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Sebagai makhluk sosial yang lemah penulis tiada artinya tanpa bantuan orang lain, oleh karenanya sekali lagi penulis haturkan terima kasih, semoga Allah SWT membalas dengan limpahan Rahmat dan HidayahNya bagi kita semua. Aamiin.

Palangka Raya, Januari 2021

Penulis,

HELTI

RINGKASAN

HELTI, 2021, Program Sarjana Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Palangkaraya, Kualitas Pelayanan Kesehatan UPT Puskesmas Pujon di Kecamatan Kapuas Tengah Kabupaten Kapuas. Pembimbing: Milka, S.Sos., M.AP

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pelayanan kesehatan yang diberikan oleh UPT Puskesmas Pujon Kecamatan Kapuas Tengah Kabupaten Kapuas, puskesmas pujon adalah satu-satunya puskesmas yang ada di kecamatan Kapuas Tengah, oleh karena itu semua masyarakat dari desa mana pun yang termasuk dalam Kecamatan Kapuas Tengah jika ingin berobat atau keperluan lainnya akan datang ke puskesmas tersebut.

Yang dalam pelayanannya mereka memberikan pelayanan semampu mereka dengan sarana dan prasarana yang ada. Kepuasan masyarakat menjadi prioritas utama dalam penelitian ini, karena jika masyarakat puas berarti pelayanan diberikan baik, begitu pun sebaliknya, sehingga menarik untuk diteliti tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan UPT Puskesmas Pujon di Kecamatan Kapuas Tengah Kabupaten Kapuas.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan dan sarana dan prasarana yang ada. Metode penelitiannya adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan puskesmas Pujon sudah baik, hanya saja mengenai sarana dan prasarana dan Sumber Daya Manusia (SDM) masih belum memadai, oleh karena itu menyebabkan keluhan dari masyarakat.

Saran penelitian, agar Puskesmas dapat melengkapi sarana dan prasarana yang kurang dan memperbaiki Sumber Daya Manusia (SDM) agar dapat menunjang pelayanan menjadi lebih baik lagi.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kesehatan

SUMMARY

HELTI, 2021, Bachelor of State Administration Science Program,
Muhammadiyah University of Palangkaraya, Quality of Health Services at
Pujon Health Center, Kapuas Tengah District, Kapuas Regency. Advisor:
Milka, S.Sos., M.AP

This research was motivated by the health services provided by the Pujon Puskesmas, Kapuas Tengah District, Kapuas Regency, the Pujon puskesmas is the only puskesmas in the Kapuas Tengah sub-district, therefore all people from any village are included in the Kapuas Tengah District if they want to seek treatment or other needs will come to the puskesmas.

Those in their services provide services as best they can with existing facilities and infrastructure. Community satisfaction is the main priority of this study, because if the community is satisfied it means that it is given well, and vice versa, so it is interesting to study the quality of health services at Pujon Health Center, Kapuas Tengah District, Kapuas Regency.

The purpose of this research is to see the quality of services and existing facilities and infrastructure. The research method is descriptive research with a qualitative approach. Data collection was done by using observation, interview and documentation techniques. Data analysis in this study used three components consisting of data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

The results showed that the quality of health services at Pujon Health Center was good, only regarding the facilities and infrastructure and Human Resources (HR) was still inadequate, because it caused complaints from the public.

Research suggestions, so that the Puskesmas can complete the lack of facilities and infrastructure and improve Human Resources (HR) so that they can support better services.

Keywords: Quality of Service, Health

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Skripsi dengan judul: “Kualitas Pelayanan Kesehatan UPT Puskesmas Pujon di Kecamatan Kapuas Tengah Kabupaten Kapuas” dapat diselesaikan dengan baik.

Selama penelitian dan penulisan skripsi ini banyak sekali hambatan yang penulis alami, namun berkat bantuan, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak, maka skripsi ini dapat terselesaikan.

Akhirnya semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, untuk menambah wawasan khususnya bagi mahasiswa di Program Sarjana Studi Administrasi Negara/Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.

Palangka Raya, Januari 2021

Penulis,

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
IDENTITAS TIM PENGUJI SKRIPSI.....	iii
HALAMAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
RIWAYAT HIDUP.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
RINGKASAN	viii
SUMMARY	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Hasil Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kualitas Pelayanan.....	7
B. Standar Pelayanan.....	12
C. Prinsip Pelayanan.....	14
D. Azas-Azas Pelayanan.....	15
E. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik.....	17
F. Pelayanan Kesehatan.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	29
B. Lokasi dan Waktu.....	29
C. Sumber Data.....	30
D. Instrumen Penelitian.....	30
E. Teknik Pengumpulan Data.....	31
F. Teknik Analisis Data.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Puskesmas Pujon.....	34
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	36
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	50
B. Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Halaman
4.1	Jumlah Pegawai UPT Puskesmas Pujon	35



DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Halaman
5.1	Pegawai yang Baru datang	37
5.2	Peralatan di dalam Labotarium	38
5.3	Pasien di dalam ruang Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)	39
5.4	Pengambilan Obat di Ruang Farmasi	40
5.5	Pengambilan nomor antrian	41
5.6	Lalu ke ruang pendaftaran, setelah itu menunggu untuk dilayani sesuai dengan nomor antrian	41
5.7	Pengunjung mengantri di ruang tunggu	42
5.8	Pegawai Puskesmas saat melayani pengunjung	44
5.9	Papan Alur Pelayanan	46
5.10	Papan Pengaduan dan Tanggapan	47
5.11	Pasien mengambil obat di ruang farmasi	48



DAFTAR PUSTAKA

<https://id.wikipedia.org/wiki/Kualitas>. 14 September 2020

<https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-kualitas/>. 14 September 2020

[Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publiik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media.](#)

[Dr. Drs. Ismail Nurdin, M.Si. 2019. Kualitas Pelayanan Publik. Surabaya. Media Sahabat Cendekia.](#)

Eliana, Sri Sumiati. 2016. Kesehatan Masyarakat. Pusdik SDM Kesehatan : Jakarta Selatan.

Surahman, Sudibyo Supardi. Ilmu Kesehatan Masyarakat PKM. Pusdik SDM Kesehatan : Jakarta Selatan.

Sugioyo, (2015) *metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D* Bandung: Alfabeta.

Paduan Penulisan Skripsi. (2016). *Paduan Penulisan Skripsi*. Palangkaraya : Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung : Mandar Maju

Lukman, 2006. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta:STIA-LAN Press.

Sinambela , Dkk,2011, *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta PT Bumi Askara

Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Costumer Stafication*. Bandung : PT Alumni

Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Sampara, Lukman. 1999. *Manajemen Kualitas pelayanan*. Jakarta : STIA – LAN Press,

Satori.