

hanya hasrat publikasi

lok:

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI
PUSKESMAS INDIHIANG KOTA TASIKMALAYA
DALAM PRESPEKSTIF MASYARAKAT**



Disusun Oleh:

Bella Anggini

20120520009

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2018

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS
INDIHIANG KOTA TASIKMALAYA DALAM
PRESPEKSTIF MASYARAKAT**

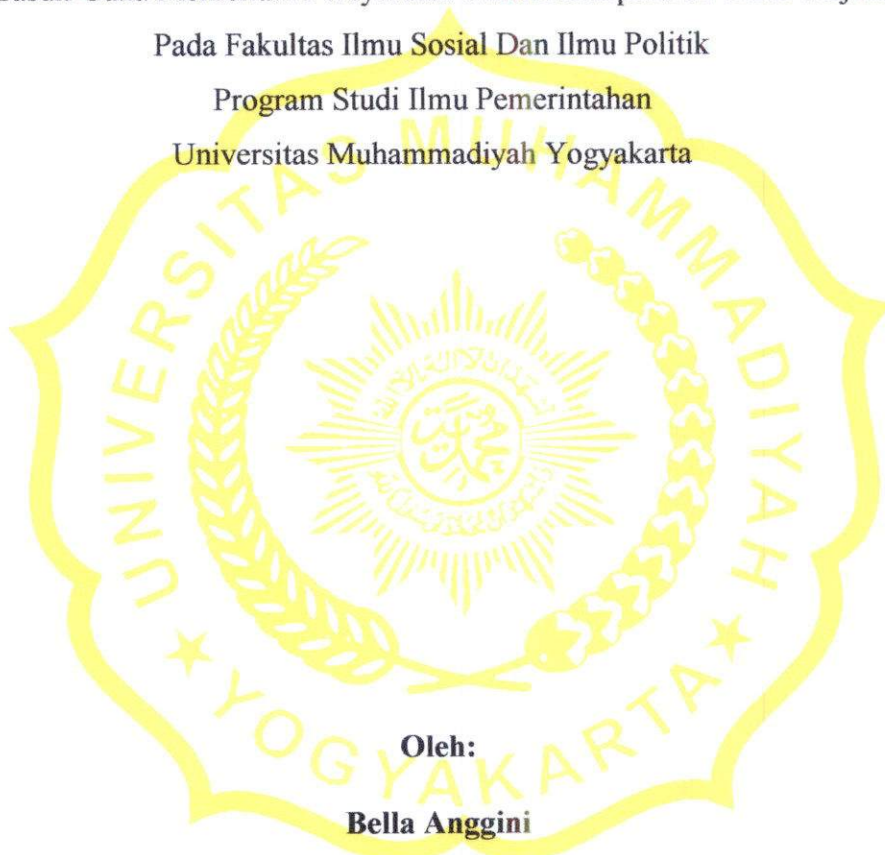
SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh:

Bella Anggini

20120520009

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2018

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Bella Anggini
NIM : 20120520009
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi:

Judul : Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas
Indihiang Kota Tasikmalaya Dalam Prespektif
Masyarakat
Pembimbing : Dr. Muchamad Zaenuri, M. Si

Belum pernah diajukan untuk diuji sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar akademik pada berbagai tingkat di universitas atau perguruan tinggi manapun. Tidak ada bagian dalam skripsi ini yang pernah dipublikasikan oleh pihak lain, kecuali bagian yang digunakan sebagai referensi, berdasarkan kaidah penulisan ilmu yang benar.

Apabila dikemudian hari ternyata skripsi yang saya terbukti hasil saduran atau plagiat, maka saya akan bersedia menanggung resiko yang akan saya terima.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya

HALAMAN MOTTO

Janganlah membanggakan atau menyombongkan apa saja yang telah kamu peroleh, turut dan ikutilah ilmu padi makin berisi makin tunduk dan makin bersyukur kepada yang menciptakan kita Allah SWT.

Tuntutlah ilmu walaupun ke negeri Cina, sesungguhnya menuntut ilmu wajib atas tiap-tiap muslim

(Hadist)

“Allah mencintai pekerjaan yang apabila bekerja ia menyelesaikannya dengan baik”

(HR. Thabrani)

“Orang yang menuntut ilmu berarti menuntut rahmat; orang yang menuntut ilmu berarti menialankan rukun Islam dan Pahala yang diberikan kepada sama dengan

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada:

1. Orang tua saya, Bapak Turmono dan Ibu Eni Juhartini yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan doa yang tak henti-hentinya.
2. Mertua saya, Bapak Saep dan Ibu Ecin K. yang selalu memberikan perhatian serta dukungan dan doa yang begitu tulus layaknya kepada anak kandung mereka sendiri.
3. Suami saya, Maulana Fajar F. yang selalu menjadi contoh bagi saya untuk berjuang menyelesaikan pendidikan.
4. Anak saya yang baru saja lahir, Azzam Khalif Putra yang menjadi salah satu alasan terbesar bagi saya untuk menyelesaikan pendidikan.
5. Teman-teman saya yang tak pernah lelah berada disamping saya dan menemani saya saat saya berjuang untuk mengejar mimpi saya.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS INDIHIANG KOTA TASIKMALAYA DALAM PRESPEKTIF MASYARAKAT”** sebagai syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis menyadari dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, pengarahan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak dan Ibu yang selalu memberikan dukungan dan keluarga besarku yang selalu mendukungku.
2. Teman- teman yang selalu menemani dan memberiku semangat.
3. Ibu Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Bapak Dr. Muchamad Zaenuri, M. Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu di tengah kesibukan yang padat untuk memberikan bimbingan demi selesainya skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Program Ilmu

5. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis tak lupa mohon kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini, karena penulis yakin bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Akhir kata semoga atas bantuannya, baik moril maupun materil akan mendapat balasan dari Allah SWT. Dan semoga tulisan ini dapat memberi kan manfaat bagi kita semua. Amin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 26 April 2018

Penulis

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---------------------------------------|----------|
| HALAMAN JUDUL..... | I |
| LEMBAR PENGESAHAN..... | II |
| HALAMAN PERNYATAAN..... | III |
| HALAMAN MOTTO..... | IV |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | V |
| KATA PENGANTAR..... | VI |
| DAFTAR ISI..... | VIII |
| DAFTAR TABEL..... | XI |
| DAFTAR GRAFIK..... | XV |
| DAFTAR GAMBAR..... | XVI |
| SINOPSIS..... | XVII |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 7 |
| C. Tujuan dan Manfaat Penelitian..... | 7 |
| D. Kerangka Dasar Teori..... | 8 |
| E. Definisi Konseptual..... | 34 |
| F. Definisi Operasional..... | 34 |
| G. Metode Penelitian..... | 35 |
| H. Teknik Pengumpulan Data..... | 37 |
| I. Teknik Analisis Data..... | 38 |
| J. Populasi dan Sampel..... | 39 |
| K. Analisis Servqual..... | 40 |

| | |
|---|------------|
| L. Analisis Importance Performance..... | 43 |
| BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN..... | 45 |
| A. Gambaran Umum Kecamatan Indihiang..... | 45 |
| B. Kondisi Umum Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya..... | 46 |
| C. Visi dan Misi Puskesmas Indihiang..... | 48 |
| D. Tujuan, Fungsi, dan Nilai-Nilai Yang Diwujudkan Puskesmas Indihiang | 49 |
| E. Sarana dan Prasarana, Struktur Organisasi, dan Sumber Daya Manusia (SDM)..... | 50 |
| F. Program UPTD Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya..... | 65 |
| G. Pelayanan Kesehatan Puskesmas Indihiang..... | 66 |
| H. Drajat Kesehatan..... | 67 |
| I. Prilaku Sehat..... | 74 |
| J. Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS)..... | 77 |
| BAB III HASIL PEMBAHASAN..... | 78 |
| A. Karakteristik Responden..... | 78 |
| B. Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Indihiang Kota Tasikmalaya..... | 82 |
| 1. Ketampakan Fisik (Tangible)..... | 84 |
| 2. Keandalan (Reliability)..... | 89 |
| 3. Jaminan Kepastian (Assurance)..... | 93 |
| 4. Empati (Emphaty)..... | 97 |
| 5. Daya Tanggap (Responsiveness)..... | 101 |
| C. Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kesenjangan Pada Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya..... | 105 |
| BAB IV PENUTUP..... | 113 |
| A. Kesimpulan..... | 113 |

| | |
|-------------------------------|------------|
| B. Saran..... | 115 |
| DAFTARPUSTAKA..... | 117 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN..... | 119 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Jumlah Tenaga Kesehatan Puskesmas Indihiang, Puskesmas Cipedes, Puskesmas Cigeureung..... | 5 |
| Tabel 1.2 Jumlah Pasien Puskesmas Indihiang, Puskesmas Cipedes, dan Puskesmas Cigeureung Tahun 2017..... | 6 |
| Tabel 2.1 Luas Wilayah, Jumlah Penduduk, Jumlah KK dan Kepadatan Penduduk di Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Indihiang..... | 46 |
| Tabel 2.2 Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya..... | 47 |
| Tabel 2.3 Jenis Perlengkapan di Ruang Kepala Puskesmas UPTD Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya..... | 51 |
| Table 2.4 Jenis Perlengkapan di Ruang Kasubbag TU UPTD Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya..... | 51 |
| Tabel 2.5 Jenis Perlengkapan di Ruang Pengambilan Obat/ Farmasi UPTD Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya..... | 52 |
| Table 2.6 Jenis Perlengkapan di Ruang KIA, MTBS UPTD Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya..... | 52 |
| Table 2.7 Jenis Perlengkapan di Ruang Administrasi UPTD Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya..... | 53 |
| Table 2.8 Jenis Perlengkapan di Ruang Pendaftaran UPTD Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya..... | 53 |
| Table 2.9 Jenis Perlengkapan di Ruang Tunggu UPTD Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya..... | 54 |
| Table 2.10 Jenis Perlengkapan di Ruang Gigi UPTD Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya..... | 54 |
| Table 2.11 Jenis Perlengkapan di Ruang Tindakan UPTD | |

| | |
|--|----|
| Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya..... | 55 |
| Table 2.12 Jenis Perlengkapan di Ruang BP Umum UPTD | |
| Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya..... | 55 |
| Table 2.13 Jenis Perlengkapan di Ruang Konsultasi Gizi UPTD Puskesmas | |
| Indihiang Kota Tasikmalaya..... | 56 |
| Table 2.14 Jenis Perlengkapan di Ruang Laboratorium UPTD Puskesmas Indihiang | |
| Kota Tasikmalaya..... | 56 |
| Tabel 2.15 Jenis Perlengkapan di Ruang Aula UPTD Puskesmas | |
| Indihiang Kota Tasikmalaya..... | 56 |
| Tabel 2.16 Jenis Perlengkapan di Ruang Konsultasi Kesling UPTD | |
| Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya..... | 57 |
| Tabel 2.17 Jenis Perlengkapan di Ruang Tengah (lantai 2) UPTD | |
| Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya..... | 57 |
| Tabel 2.18 Jenis Perlengkapan Alat Medis di Ruang BP Umum UPTD | |
| Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya..... | 57 |
| Tabel 2.19 Jenis Perlengkapan di Ruang Tindakan BP II UPTD Puskesmas | |
| Indihiang Kota Tasikmalaya..... | 58 |
| Tabel 2.20 Jenis Perlengkapan di Ruang Dapur UPTD Puskesmas | |
| Indihiang Kota Tasikmalaya..... | 58 |
| Tabel 2.21 Jenis Perlengkapan di Ruang TB, HIV dan IMS UPTD | |
| Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya..... | 58 |
| Tabel 2.22 Jenis Obat yang Tersedia di UPTD Puskesmas Indihiang Kota | |
| Tasikmalaya..... | 59 |
| Tabel 2.23 Jumlah Pegawai PNS berdasarkan Pendidikan pada UPTD | |
| Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya..... | 61 |
| Tabel 2.24 Jumlah Pegawai Non PNS (PTT) berdasarkan Pendidikan pada | |
| UPTD Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya..... | 62 |

| | |
|---|-----|
| Tabel 2.25 Jumlah Pegawai Non PNS (Magang) berdasarkan Pendidikan pada UPTD Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya..... | 62 |
| Tabel 2.26 Susunan Pegawai PNS berdasarkan Jenis Kelamin dan Jenjang Pendidikan di UPTD Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya..... | 63 |
| Tabel 2.27 Susunan Pegawai berdasarkan Status Kepegawaian di UPTD Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya..... | 64 |
| Tabel 2.28 Susunan Pegawai berdasarkan Golongan di UPTD Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya..... | 64 |
| Tabel 2.29 Jenis Jaminan Kesehatan Pra Bayar di UPTD Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya..... | 64 |
| Tabel 2.30 Jenis Imunisasi yang di berikan oleh UPTD Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya..... | 66 |
| Tabel 2.31 Penyakit non infeksi di UPTD Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya..... | 67 |
| Tabel 2.32 10 Besar Penyakit Terbanyak di UPTD Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya..... | 72 |
| Tabel 2.33 Cakupan Pemantauan Ststus Gizi Bayi dan Balita di UPTD Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya..... | 72 |
| Tabel 2.34 Jenis Jaminan Kesehatan Pra Bayar di UPTD Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya..... | 74 |
| Tabel 3.1 Ketampakan Fisik (<i>Tangible</i>)..... | 77 |
| Tabel 3.2 Keandalan (<i>Reliability</i>)..... | 84 |
| Tabel 3.3 Jaminan Kepastian (<i>Assurance</i>)..... | 89 |
| Tabel 3.4 Empati (<i>Emphaty</i>)..... | 94 |
| Tabel 3.5 Daya Tanggap(<i>Responsiveness</i>)..... | 97 |
| Tabel 3.6 Perhitungan GAP 5 Keseluruhan..... | 103 |

DAFTAR GRAFIK

| | |
|--|----|
| Grafik 3.1 Jenis Klamin Responden..... | 78 |
| Grafik 3.2 Usia Responden..... | 79 |
| Grafik 3.3 Status Sipil..... | 80 |
| Grafik 3.4 Pendidikan Terakhir..... | 81 |
| Grafik 3.5 Pekerjaan Responden..... | 81 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|-----|
| Gambar 1.1 Model Konseptual SERVQUAL..... | 25 |
| Gambar 1.2 Matriks IPA..... | 27 |
| Gambar 1.3 Model Diagram Kertasius..... | 44 |
| Gambar 2.1 Peta Administrasi Kecamatan Indihiang Kota Tasikmalaya..... | 45 |
| Gambar 3.1 Ruang Tunggu Pasien..... | 84 |
| Gambar 3.2 Informasi Alur Pelaksanaan UPTD Puskesmas Indihiang..... | 90 |
| Gambar 3.3 Kondisi Pelayanan Pada Ruang Pendaftaran..... | 94 |
| Gambar 3.4 Kondisi Pelayanan Pada Kasir..... | 98 |
| Gambar 3.5 Kondisi Pelayanan Pada Apotek..... | 102 |
| Gambar 3.6 Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya..... | 106 |