

SKRIPSI

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG
KESEHATAN DI PUSKESMAS BANGUNTAPAN II
KABUPATEN BANTUL TAHUN 2016**



Oleh :

GESTI WAHYUNI

20130520138

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

2017

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG
KESEHATAN DI PUSKESMAS BANGUNTAPAN II
KABUPATEN BANTUL TAHUN 2016**

Diajukan Sebagai Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 Program Studi
Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta



20130520138

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

2017

HALAMAN PERNYATAAN

Nama : Gesti Wahyuni
Nomor Mahasiswa : 20130520138
Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat benar-benar merupakan hasil karya sendiri, dan didalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya dan atau pendapat orang lain yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka. Selanjutnya apabila dikemudian hari terbukti terdapat duplikasi, serta ada pihak lain yang merasa dirugikan dan menuntut, maka saya akan bertanggung jawab serta menerima segala konsekuensi yang menyertainya.

Yogyakarta, 16 Desember 2017

GESTI WAHYUNI

20130520138

MOTTO

The Love For All Hatred For None

“Cinta Untuk Semua Tiada Benci Untuk Siapapun “

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah atas rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Karya sederhana ini saya persembahkan untuk :

- Allah SWT yang telah memberikan karunianya sehingga skripsi ini selesai.
- Teruntuk Bapa tercinta Dedi Rohayadi dan Ibu tercinta Elis Hartini yang tiada hentinya memberikan perhatian dan dukungan dari awal pengerjaan skripsi ini hingga selesai. Yang selalu memberikan doa-doa terbaik untuk putrinya ini. Seumur hidup yang anakmu baktikan ini tentunya takan bisa mebalas semua pengorbanan kalia. Dan adinda hanya bisa berdoa semoga allah membalas semua kebaikan kalian dan menempatkan kalian pada drajat yang setinggi-tingginya. Amin.
- Teruntuk kakak tercinta Hendri Rohayadi yang meski perhatiannya jarang terucap lewat kata-kata. Terimakasih karna dibalik itu semua, kaka selalu menajdi orang yang paling memahami dikeadaan tertentu yang tidak semua orang akan mengerti. Kakak ipar Fitri yang juga selalu memberikan dukungan teman curhat yang selalu mendengarkan keluh kesah dan memberikan masukan terimakasih banyak. Untuk Maryam Arsyfa Rohayadi keponakan tercinta yang jarang manggil bibi. Si cantik yang selalu bikin kangen dengan ucapan ingin sekolah di Jogja bareng sama Bi Ngges. Semoga kata-kata itu menjadi doa yang kelak akan terkabul. Amin.
- Dan untuk semua keluarga besar yang selalu memberikan dukungan doa demi kelancaran pengerjaan skripsi ini.
- Untuk teman-teman terbaik yang tentunya sudah memberikan dukungan untuk kelancaran pengerjaan skripsi ini, Sri Ita Wahyuningsih yang selalu memberikan saran dan tak hentinya menanyakan prospek pengerjaan skripsi, untuk Dea Roseagyta yang selalu mendengarkan dengan sabar setiap keluhan dalam pengerjaan skripsi ini. Terimakasih karna telah

menjadi pendengar yang baik. Dan tentunya untuk teman yang semoga lekas menyusul untuk menggunakan toga, Liyani yang sudah bersedia meluangkan waktunya untuk menemani pendokumentasian setiap foto untuk data yang diperlukan. Terima kasih untuk kalian, karna dengan dukungan dari kalian skripsi ini dapat selesai sesuai dengan yang diharapkan.

- Dan terakhir untuk seseorang yang tak ingin saya sebutkan, yang tentunya semoga allah jodohkan. Terimakasih banyak karna sudah luar biasa sabar mendampingi dalam setiap proses pengerjaan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji syukur alhamdulillah, penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Semesta Alam yang tak henti-hentinya telah memberikan karunia, rahmat, dan kebaikan yang luar biasa kepada hambanya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan Judul “**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG KESEHATAN DI PUSKESMAS BANGUNTAPAN II KABUPATEN BANTUL TAHUN 2016**” sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dan tak lupa shalawat serta salam semoga tercurah limpah kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa kita ke luar dari zaman kegelapan menuju zaman cahaya Illahi Rabbi. Semoga kita semua selalu di berikan nikmat dan syafaatnya di yaumul nanti, amin.

Dalam kesempatan ini, ijin kan penulis dengan segala kerendahan hati dan ungkapan rasa hormat, penulis mengucapkan banyak terimakasih yang tak terhingga kepada Ibu Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si selaku pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk memberikan arahan, bimbingan, petunjuk, maupun motivasi dan dorongan yang sangat berarti sejak proses studi sampai persiapan penulisan, penelitian, dan hingga pada waktu dimana selsainya skripsi ini.

Secara khusus penulis juga mengucapkan banyak terima kasih dengan segala rasa kasih sayang kepada Ayahanda tercinta Dedi Rohayadi dan Ibunda tercinta Elis Hartini yang telah memberikan seluruh jiwa raganya untuk membesarkan dan mendidik penulis, sangat tertuju mutlak penulis berterimakasih dan sekaligus meminta maaf kepada beliau. Begitu banyak perjuangan dan pengorbanan beliau semasa penulis kecil hingga dewasa sekarang.

Pada kesempatan ini penulis juga wajib menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi – tingginya dengan segala hormat kepada :

1. Bapak Dr. Ir Gunawan Budiyanto, M.P., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta beserta para pembantu Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan staf.

2. Bapak Ali Muhammad Ph.D., selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan staf.
3. Ibu Dr. Titin Purwaningsih M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Bapak Dr. Ulung Pribadi M.Si., selaku Dosen Penguji yang telah menyampaikan waktu untuk menyimak, memberi arahan, masukan, saran, dan kritikan terhadap penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh narasumber yang telah memberikan wawasan dan informasi yang sangat berharga untuk penelitian ini yaitu : Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul dan pihan Puskesmas beserta staf.
6. Teman – teman seperjuangan Ilmu Pemerintahan Angkatan 2013
7. Serta semua yang telah membantu dan berjasa dalam penulisan Skripsi saya yang tidak bisa penulis sebut satu persatu.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini bukan sesuatu hal yang mudah dan instan, namun buah hasil dari suatu proses yang relatif panjang, menyita segenap tenaga dan pikiran. Namun berkat doa, usaha dan bantuan yang di berikan dari berbagai pihak yang terkait, maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sebagai penutup, penulis sadar bahwa sangat banyak kekurangan dan segala keterbatasan yang ada, oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya bermfaat dan membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat berguna, bermanfaat, bagi ilmu pengetahuan, menambah wawasan, menjadi suatu acuan untuk pola pikir, dan khususnya untuk para pembaca. Amin.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Yogyakarta, November 2017

GESTI WAHYUNI

NIM. 20130520138

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
SINOPSIS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Kerangka Teori	8
1. Evaluasi	8
2. Pelayanan Publik.....	17
3. Pelayanan Kesehatan	24
F. Definisi Konseptual	27
G. Definisi Operasional	28
H. Metode Penelitian	30
1. Jenis Penelitian.....	30
2. Lokasi Penelitian	31
3. Unit Analisis	31
4. Jenis Pengumpulan Data.....	32
5. Teknik Pengumpulan Data.....	34
6. Teknik Analisis Data.....	35
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	37
A. Deskripsi Wilayah Kabupaten Bantul.....	37
1. Sejarah Kabupaten Bantul	37
2. Peta Wilayah Kabupaten Bantul	40

3. Keadaan Alam Kabupaten Bantul.....	40
4. Kependudukan	41
5. Pemerintah	42
6. Visi dan Misi Kabupaten Bantul.....	45
B. Deskripsi Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul	46
1. Sejarah Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul.....	46
2. Profil Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul	48
3. Visi dan Misi Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul.....	49
4. Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul	50
C. Deskripsi Puskesmas Banguntapan II.....	51
1. Letak Geografis.....	51
2. Letak Demografi	51
3. Visi dan Misi Puskesmas Banguntapan II	52
4. Sumber Daya Puskesmas Banguntapan II	54
5. Struktur Organisasi Puskesmas Banguntapan II.....	57
BAB III PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	59
A. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Kesehatan di Puskesmas Banguntapan II Kabupaten Bantul Tahun 2016.....	59
1. Kenampakan Fisik (<i>tangible</i>).....	63
2. Reliabilitas (<i>realibility</i>).....	67
3. Responsivitas (<i>responsibility</i>).....	70
4. Kompetensi (<i>commpetence</i>)	73
5. Kesopanan (<i>courtesey</i>).....	75
6. Kredibilitas (<i>credibility</i>).....	76
7. Keamanan (<i>security</i>)	79
8. Akses (<i>acces</i>)	80
9. Komunikasi (<i>communication</i>)	82
10. Pengertian (<i>understanding</i>).....	84
B. Kendala Yang di Hadapi Terkait Dengan Kualitas Pelayanan Publik Bidang Kesehatan di Puskesmas Banguntapan II Kabupaten Bantul Tahun 2016.....	87
1. Hambatan Yang Bersumber Dari Masyarakat	87
2. Kendala Yang Muncul Dalam Ruang Lingkup Puskesmas	89
3. Kendala Yang Di Hadapi Dengan Instansi Kesehatan Lainnya	90
BAB IV PENUTUP	92
A. Kesimpulan	92
B. Saran	96

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Cakupan Indikator AKI,AKB, Gizi Buruk DBD dan TB Paru Baru di Kabupaten Bantul Tahun 2007-2011	4
Tabel 1.2	Model Evaluasi Menurut Dunn.....	13
Tabel 1.3	Data Primer	32
Tabel 1.4	Data Skunder.....	33
Tabel 2.1	Jumlah Penduduk berdasarkan Jenis Kelamin di Kabupaten Bantul.....	42
Tabel 2.2	Jumlah Dusun, Desa dan Luas Kecamatan di Kabupaten Bantul.....	43
Tabel 2.3	SKPD Kabupaten Bantul	44
Tabel 2.4	Jumlah Penduduk di Wilayah Kerja Puskesmas Banguntapan II.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Peta Wilayah Kabupaten Bantul	40
Gambar 2.2	Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul	50
Gambar 2.3	Struktur Organisasi Puskesmas Banguntapan II	58
Gambar 3.1	Grafik Program Puskesmas Banguntapan II Tahun 2016	60
Gambar 3.2	Grafik Kegiatan Program Manajemen Puskesmas Banguntapan II Tahun 2016	62
Gambar 3.3	Bangunan Puskesmas Banguntapan II	65
Gambar 3.4	Ruang Pelayanan Kesehatan Puskesmas Banguntapan II	65
Gambar 3.5	Ruang Rawat Inap Puskesmas Banguntapan II	66
Gambar 3.6	Ruang UGD Puskesmas Banguntapan II	66
Gambar 3.7	Alur Pelayanan Puskesmas Banguntapan II	69
Gambar 3.8	Grafik Upaya Kesehatan Ibu dan Anak termasuk Keluarga Berencana Puskesmas Banguntapan II Tahun 2016	78
Gambar 3.9	grafik Upaya Pencegahan dan Penanggulangan Penyakit	85