

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS  
WIROBRAJAN KOTA YOGYAKARTA  
TAHUN 2005**

**(Studi kasus : Puskesmas Wirobrajan Kota Yogyakarta)**



Disusun Oleh :

**LUTFIKA RAKHMAWATI**

**20030520061**

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2007**

# SKRIPSI

Telah dipertahankan dan disahkan didepan Tim Penguji  
Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Pada :

Hari / Tanggal : Kamis, 01 Februari 2007  
Tempat : Ruang Sidang

## SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua,

Drs. Sutanto M.Pol

Penguji I

Titin Purwaningsih S.IP M.Si

Penguji II

Tanjung Sulaksono S.IP

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu  
Persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana ( S-1 )  
Tanggal : 01 Februari 2007



Drs. Suswanta M.Si

Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan

## **HALAMAN PERNYATAAN**

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

Yogyakarta, Febuari 2007  
Yang Membuat Pernyataan

LUTFIKA RAKHMAWATI

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, wr. Wb.

Puji syukur senantiasa terhaturkan kehadiran Allah SWT, yang menjadikan hidup dan mati, yang menguasai langit dan bumi dan yang berkehendak atas segala sesuatu. Semata-mata karena kehendak, karunia dan rahmat-NYA, sehingga Penulis dapat memulai dengan membaca, memahami, meneliti, dan menulis, yang mana akhirnya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS WIROBRAJAN KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2005".

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, disebabkan oleh keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki oleh Penulis. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, Penulis siap menerima kritik dan saran yang akan berguna untuk menambah pengetahuan.

Oleh karena itu penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini perkenankanlah Penulis untuk mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT, yang telah mengizinkan Penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Suranto. M.Pol, selaku Dosen Pembimbing atas petunjuk, bimbingan dan masukan selama proses penyusunan skripsi ini.

1. Ibu Titin Purwaningsih S.IP M.Si, selaku Dosen Penguji pertama atas masukan , saran dan koreksi yang diberikan.
2. Bapak Tunjung Sulaksono S.IP, selaku Dosen Penguji kedua.
3. Puskesmas Wirobrajan atas ijin yang diberikan serta kerjasamanya dalam Penulisan ini.
4. Kedua orangtuaku terimakasih atas do'a, semangat dan dorongannya.
5. Kakak-kakak'ku Nurulita Rakhmawati & Firdiana Rakhmawati serta adik'ku Puji Lestari Rakhmawati
6. Teman-teman seperjuangan (Eka, Leni, Inna, Gina). Thank's for all.

Kepada semua pihak yang telah membantu , Penulis hanya bisa berdo'a semoga Tuhan memberikan rahmat dan karunia-Nya atas segala budi baik yang telah diperbuat. Dan semoga tulisan yang sederhana ini bisa bermanfaat bagi mahasiswa-mahasiswi yang lain untuk menambah pengetahuan.

Wassalamu'alaikum, wr. wb.

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>MOTTO</b> .....	iv
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>SINOPSIS</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Kerangka Dasar Teori.....	7
1. Pelayanan Publik.....	8
2. Kualitas Pelayanan.....	10
3. Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	13
4. Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan.....	16

5. Aspek-Aspek Yang Dapat memberikan .....	19
Kecenderungan Bagi Terciptanya Kualitas Pelayanan	
D. Definisi Konseptual dan Operasional.....	27
1. Definisi Konseptual.....	27
2. Definisi Operasional.....	28
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	30
1. Tujuan Penelitian.....	30
2. Manfaat Penelitian.....	30
F. Metode Penelitian.....	31
1. Jenis Penelitian.....	31
2. Teknik Pengambilan Sampel .....	31
3. Unit Analisis.....	32
4. Lokasi Penelitian.....	32
5. Teknik Pengumpulan Data.....	33
6. Teknik Analisis Data.....	34
<b>BAB II DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....</b>	<b>38</b>
A. Letak Geografis.....	38
B. Letak Demografis.....	38
C. Sosial Ekonomi.....	39
D. Kondisi Sarana Pelayanan dan Tenaga Kesehatan.....	39
E. Sejarah Berdirinya Puskesmas Wirobrajan Kota Yogyakarta....	42

F. Pembangunan Kesehatan Puskesmas Wirobrajan.....	42
1. Pengertian.....	42
2. Visi.....	43
3. Misi.....	44
4. Tujuan .....	45
5. Sasaran.....	46
G. Pencapaian Pembangunan Kesehatan.....	49
H. Struktur Organisasi Puskesmas Wirobrajan.....	50
I. Keadaan Pegawai Puskesmas Wirobrajan.....	53
J. Jenis-jenis Pelayanan Kesehatan Puskesmas Wirobrajan.....	54
K. Prosedur Pelayanan di Puskesmas Wirobrajan.....	55
L. Sarana dan Prasarana Puskesmas Wirobrajan.....	57
M. Jumlah Kunjungan Pasien Puskesmas Wirobrajan.....	60
<b>BAB III ANALISA DAN INTERPRESTASI DATA.....</b>	<b>61</b>
1. Deskripsi Responden.....	61
2. Aspek Terkondisi Kualitas Pelayanan Kesehatan .....	64
( Kepuasan pasien / pengguna jasa)	
3. Aspek Pengkondisi.....	84
<b>BAB IV PENUTUP.....</b>	<b>92</b>
A. Kesimpulan.....	92
B. Saran.....	95

**Daftar Pustaka**

Lampiran



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1, Distribusi Sarana Kesehatan.....	39
Tabel 2.2, Distribusi Tenaga Kesehatan.....	40
Tabel 2.3, Keadaan Pegawai Menurut Jenis Kelamin.....	52
Tabel 2.4, Keadaan Pegawai Menurut Jenis Jabatan.....	53
Tabel 2.5, Sarana Penunjang Medik.....	56
Tabel 2.6, Sarana Fisik Puskesmas Wirobrajan.....	59
Tabel 3.1, Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Tabel 3.2, Responden Berdasarkan Umur.....	63
Tabel 3.3, Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	64
Tabel 3.4, Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan.....	65
Tabel 3.5, Proses Penerimaan Pasien Baru.....	66
Tabel 3.6, Prosedur Pelayanan.....	67
Tabel 3.7, Ketepatan Waktu.....	68
Tabel 3.8, Daya tanggap Pegawai Terhadap Pasien.....	69
Tabel 3.9, Kejelasan Pegawai dalam Memberikan Informasi.....	70
Tabel 3.10, Kecepatan Tindakan Pegawai.....	71
Tabel 3.11, Ketepatan Dokter dalam Mendiagnosa Penyakit.....	72
Tabel 3.12, Sikap Ramah dan Sopan Terhadap Pasien.....	73
Tabel 3.13, Jaminan Keamanan Pelayanan dan Kepercayaan.....	74
Tabel 3.14, Perhatian Pegawai Terhadap Pasien.....	75
Tabel 3.15, Pelayanan tidak Memandang Status Sosial .....	76
Tabel 3.16, Kedekatan Pasien dengan Perawat dan Dokter.....	77
Tabel 3.17, Tingkat kenyamanan Puskesmas.....	78
Tabel 3.18, Kebersihan ruangan.....	79
Tabel 3.19, kelengkapan Fasilitas.....	80
Tabel 3.20, Peringkat Variabel Kualitas Pelayanan.....	82

## SINOPSIS

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan nilai yang terkandung dalam jasa yang dihasilkan dari aktivitas yang dilakukan unit pelayanan kesehatan yang ditunjukkan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pasien selaku pengguna jasa, oleh karena kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas juga haruslah selalu diperhatikan dan tingkatkan mutunya setiap saat, karena mengingat Puskesmas merupakan institusi pelayanan kesehatan tingkat dasar yang mempunyai peranan penting dalam peningkatan kualitas kesehatan masyarakat. Oleh karena itu penilaian terhadap kualitas pelayanan sangat diperlukan sebagai sarana evaluasi dan introspeksi terhadap pelayanan yang telah diberikan. Sesuai dengan latar belakang masalah maka dapat disimpulkan rumusan masalahnya yaitu :  
"Bagaimana Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Wirobrajan kota Yogyakarta tahun 2005?"

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis deskriptif yang diharapkan dapat menunjukkan, mengklasifikasikan, menggambarkan dan menganalisa data serta untuk memecahkan masalah dengan menggunakan teknik pengumpulan data : dokumentasi, interview, kuesioner dan observasi. Lokasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Puskesmas Wirobrajan kota Yogyakarta.

Hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Wirobrajan bahwa penilaian masyarakat yang memberikan penilaian sangat baik yaitu pada pertanyaan daya tanggap pegawai terhadap pasien dengan indeks 4,52. sedangkan yang memberikan penilaian yang cukup baik yaitu pada pertanyaan questioner tentang kelengkapan fasilitas dengan indeks 3,38. Dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Wirobrajan menurut masyarakat pengguna jasa Puskesmas adalah baik. Hal ini dapat diketahui dari nilai rata-rata indeks 3,89 yang berarti masuk dalam katagori baik.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Puskesmas Wirobrajan dapat di katagorikan baik hal ini dilihat dari banyaknya masyarakat yang memberikan penilaian jawaban dalam katagori baik. Walaupun terdapat pula dimensi pelayanan yang dinilai kurang baik. Hal ini berarti pelayanan yang diberikan masih perlu diperhatikan dan lebih ditingkatkan agar kualitas pelayanan yang diberikan masyarakat dapat lebih baik lagi dengan ditunjang oleh perhatian yang lebih dari organisasi . dan untuk para pegawai agar termotivasi untuk bekerja dengan lebih baik lagi.