KUALITAS PELAYANAN IMUNISASI RUTIN

DI UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSKESMAS SUNGAI TABUK 3

KABUPATEN BANJAR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik

Oleh :

Nurul Helfiana

1810411620023

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

BANJARMASIN

2022

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN IMUNISASI RUTIN DI UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSKESMAS SUNGAI TABUK 3 KABUPATEN BANJAR

A. Nama Mahasiswa : Nurul Helfiana NIM : 1810411620023

B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1) Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal : 16 November 2022

C. Tim Penguji

a. Ketua

(Widyakanti, S.Sos., M.AP) (.....)

NIP. 196811021994032001

b. Sekretaris

(Erma Ariyani, S.Sos., M.Sc) (.....)

NIP. 198210022005012002

c. Anggota

(Sidderatul Akbar, S.Sos., M.Si) (.....)

NIP. 197303132003121001

Mengetahui
Dekan FISIP ULM

Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 197301221998021001

Banjarmasin, 16 November 2022
Koordinator Program Studi
Administrasi Publik

Avela Dewi, S.Sos., M.Si
NIP. 197506161999032002

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : http://fisip.ulm.ac.id/

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Rabu tanggal 16 bulan November tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 1237/UN8.1.13/KP.10.00/2022 tanggal 13 November untuk menguji skripsi :

Nama	:	Nurul Helfiana
NIM	:	1810411620023
Jurusan/Program Studi	:	Administrasi Publik
Judul Skripsi	:	Kualitas Pelayanan Imunisasi Rutin Di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Sungai Tabuk 3 Kabupaten Banjar
Tempat Ujian	:	Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb Fisip Ulm
Waktu Ujian	:	10.30 wita s/d selesai
Nilai	:	81 (A)
Dinyatakan	:	Lulus / ~~Tidak Lulus~~

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 16 November 2022

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Nurul Helfiana

1. Ketua : Widyakanti, S.Sos, M.AP ( )
2. Sekretaris : Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc ( )
3. Anggota : Sidderatul Akbar, S.Sos, M.Si ( )

Mengetahui/membenarkan :
a.n. D e k a n
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,

Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP 197506161999032002

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Nurul Helfiana
NIM	: 1810411620023
Tempat/Tanggal Lahir	: Sungai Lulut, 16 Juni 2000
Program Studi	: Administrasi Publik
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa dengan sebenarnya-benarnya bahwa skripsi yang berjudul *"Kualitas Pelayanan Imunisasi Rutin di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Sungai Tabuk 3 Kabupaten Banjar"* merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambil alih tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Hal-hal yang berkaitan dengan teknis penulisan, telah sesuai dengan pedoman penulisan karya tulis ilmiah Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 3 Maret 2023

Yang Membuat Pernyataan

Nurul Helfiana

ABSTRAK

Nurul Helfiana, 1810411620023, 2022. "Kualitas Pelayanan Imunisasi Rutin di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Sungai Tabuk 3 Kabupaten Banjar". Dibawah bimbingan Widyakanti.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Imunisasi Rutin di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Sungai Tabuk 3 serta mengetahui Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Imunisasi Rutin di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Sungai Tabuk 3 Kabupaten Banjar. Mengingat kualitas pelayanan publik pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian bertempat di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Sungai Tabuk 3 Kecamatan Sungai Tabuk Kabupaten Banjar. Informan dalam penelitian ini adalah masyarakat atau selaku orangtua anak dan petugas/pihak terkait Pelayanan Imunisasi Rutin Puskesmas Sungai Tabuk 3. Sumber yang digunakan berupa data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik Miles dan Hubeman, dalam Sugiyono (2018) yakni melalui tahap reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan imunisasi rutin di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Sungai Tabuk 3 Kabupaten Banjar cukup baik, dapat dilihat dari 9 indikator kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelengara Pubik meliputi: 1) Persyaratan, 2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur, 3) Waktu Penyelesaian, 4) Biaya/Tarif, 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, 6) Kompetensi Pelaksana, 7) Perilaku Pelaksana, 8) Penanganan, Pengaduan, Sarana dan Masukan, 9) Sarana dan Prasarana. Dalam penelitian ini juga terdapat faktor penghambat internal dan eksternal terhadap kualitas pelayanan imunisasi rutin.

Ada beberapa hal yang perlu disarankan yaitu : 1) Pegawai yang bertugas lebih meningkatkan kesadaran dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku terutama waktu operasional pelayanan; 2) Sarana dan prasarana perlu ditingkatkan lagi dalam memberikan pelayanan publik yang nyaman dan berkualitas kepada masyarakat; 3) Mengoptimalkan sosialisasi pentingnya imunisasi rutin dasar lengkap guna meningkatkan pengetahuan, kesadaran serta partisipasi masyarakat; 4) Perlu melakukan inovasi pelayanan imunisasi rutin untuk dapat menarik minat orangtua mengimunisasikan bayi/balita ke Puskesmas

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik, Pelayanan Imunisasi Rutin

ABSTRACT

Nurul Helfiana, 1810411620023, 2022. "Quality of Routine Immunization Services at the Technical Implementation Unit of Sungai Tabuk 3 Community Health Center, Banjar Regency". Under the guidance of Widyakanti

This study aims to determine the Quality of Routine Immunization Services at the Sungai Tabuk 3 Health Center Technical Implementation Unit and to determine the Inhibiting Factors of Routine Immunization Service Quality at the Sungai Tabuk 3 Health Center Technical Implementation Unit, Banjar Regency. Considering that the quality of public services is basically related to the best service in serving customers or the community satisfactorily.

The research method used is a qualitative research approach with a qualitative descriptive research type. The research location was located at the Sungai Tabuk 3 Community Health Center Technical Implementation Unit, Sungai Tabuk District, Banjar Regency. Informants in this study were the community or as parents of children and officers/parties related to the Routine Immunization Services of the Sungai Tabuk 3 Health Center. The sources used were primary data and secondary data with data collection techniques namely observation, interviews and documentation. The data analysis technique in this study uses the Miles and Hubeman technique, in Sugiyono (2018), namely through the stages of data reduction, data presentation and drawing conclusions.

The results of this study indicate that the quality of routine immunization services at the Sungai Tabuk 3 Community Health Center Technical Implementation Unit in Banjar Regency is quite good, as can be seen from the 9 indicators of community satisfaction based on the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform Number 14 of 2017 concerning Guidelines for Compiling Community Satisfaction Surveys in Executing Units Public includes: 1) Requirements, 2) Systems, Mechanisms and Procedures, 3) Completion Time, 4) Fees/Tariffs, 5) Product Specifications Type of Service, 6) Executor Competency, 7) Executor Behavior, 8) Handling, Complaints, Means and Input, 9) Facilities and Infrastructure. In this study there were also internal and external inhibiting factors on the quality of routine immunization services.

There are several things that need to be suggested, namely: 1) Employees in charge of increasing awareness in the application of Standard Operating Procedures (SOP) that apply, especially during service operations; 2) Facilities and infrastructure need to be further improved in providing comfortable and quality public services to the community; 3) Optimizing the socialization of the importance of complete basic routine immunization (IDL) in order to increase knowledge, awareness and community participation; 4) It is necessary to innovate routine immunization services to attract parents' interest in immunizing babies/toddlers at the Puskesmas.

Keywords : Quality of Public Services, Routine Immunization Services

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Kualitas Pelayanan Imunisasi Rutin di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Sungai Tabuk 3 Kabupaten Banjar**".

Penyusunan skripsi ini merupakan tugas akhir yang ditujukkan sebagai pemenuhan syarat mendapatkan gelar strata tingkat pertama (S1) pada program Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Penyusunan skripsi ini tentunya peneliti mengalami berbagai kesulitan dan hambatan. Namun berkat doa, bantuan dari berbagai pihak yang mendukung, membimbing serta mengarahkan sehingga dapat terlaksana dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapakan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin;

3. Avela Dewi, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin;
4. Bapak Dr. Muhammad Riduansyah Syafari, S.Sos, MPA selaku dosen Penasehat Akademik;
5. Ibu Widyakanti, S.Sos, M.AP selaku dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia membimbing, mengarahkan serta meluangkan waktu memberikan berbagai masukan sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini;
6. Ibu Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc selaku dosen Penguji I yang telah memberikan masukan, saran dan kritik dalam penulisan skripsi ini;
7. Bapak Sidderatul Akbar, S.Sos, M.Si selaku dosen Penguji II yang telah memberikan masukan, saran dan kritik dalam penulisan skripsi ini;
8. Kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Banjar yang telah berkenan memberikan izin penelitian
9. Semua informan dalam penelitian saya yang terlibat langsung baik masyarakat maupun pihak terkait di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Sungai Tabuk 3 Kabupaten Banjar yang telah membantu selama pengumpulan data penelitian
10. Kepada seluruh bapak/ibu dosen pengajar dan pegawai/staf Tata Usaha Program Studi Administrasi Publik dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin

11. Kepada Kedua orang tua tercinta, mama Waridah dan ayah Nuril Huda serta adik laki-laki saya Robiyal Huda atas kasih sayang yang berlimpah serta sepenuhnya memberikan dukungan, motivasi dan doa mengharap kepada-RidhoNya.
12. Kepada seluruh teman, sahabat dan kerabat serta keluarga tercinta khususnya sepupu saya Habibah, Mega, Khairunnisa dan teman seperjuangan dari SMP hingga menempuh bangku perkuliahan di fakultas yang beda namun Satu Almamater ULM Fitria.
13. Seluruh teman-teman seperjuangan di Prodi Administrasi Publik angkatan 2018
14. Terima kasih banyak kepada semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang turut serta membantu. Semoga Allah membalas kebaikan dan memberikan keberkahan yang berlimpah, Amin.

Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dan keterbatasan pada penelitian ini. Sehingga memerlukan saran dan kritik agar dapat menjadikan skripsi penelitian ini lebih baik. Semoga skripsi ini dapat dijadikan acuan tindak lanjut penelitian selanjutnya dan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya terutama Program Studi Administrasi Publik.

Banjarmasin, 16 November 2022

Nurul Helfiana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI ii
BERITA AARA UJIAN SKRIPSI iii
LEMBAR PERNYATAAN iv
ABSTRAK v
ABSTRACK vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR GAMBAR xv

BAB I : PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Rumusan Masalah 12
1.3. Tujuan Penelitian 13
1.4. Manfaat Penelitian 13

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA 14
2.1. Penelitian Terdahulu 14
2.2. Deskripsi Konseptual 17
2.2.1. Manajemen Pelayanan Publik 17
2.3. Konsep Pelayanan Publik 18
2.3.1.Pengertian Pelayanan 18
2.3.2. Pengertian Pelayanan Publik 20
2.3.3. Pelayanan Prima dalam Pelayanan Publik 23
2.3.4. Jenis-jenis Pelayanan Publik 28
2.3.5. Standar Pelayanan Publik 30
2.4. Kualitas Pelayanan Publik 33
2.4.1.Pengertian Kualitas 33
2.4.2.Pengertian Kualitas Pelayanan Publik 34

2.5. Faktor Penghambat dalam Pelayanan Publik 38
2.6. Konsep Pelayanan Kesehatan 42
2.6.1 Konsep Pelayanan Imunisasi 43
2.7. Definisi Puskesmas 45
2.8. Kerangka Pemikiran 49

BAB III : METODE PENELITIAN 50
3.1. Pendekatan Penelitian 50
3.2. Tipe Penelitian 50
3.3. Lokasi Penelitian 51
3.4. Jenis dan Sumber Data 52
3.5. Teknik Pengumpulan Data 53
3.6. Teknik Analisis Data 54

BAB IV GAMBARAN UMUM 57
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Banjar 57
4.2 Gambaran Umum Puskesmas 58
4.1.1 Profil Sejarah Puskesmas 58
4.1.2 Letak Geografis 59
4.1.3 Demografi 59
4.1.4 Sarana Fisik Puskesmas 63
4.1.5 Keadaan Sarana Pendukung di Wilayah Kerja Puskesmas 65
4.1.6 Visi dan Misi Puskesmas 67
4.1.7 Tugas dan Fungsi Puskesmas 68
4.1.8 Bagan Struktur Organisasi Puskesmas 69
4.1.9 Ketenagaan Puskesmas 70
4.3 Gambaran Umum Program/Kegiatan Pelayanan Imunisasi 71
4.3.1 Uraian Tugas dan Fungsi 72
4.3.2 Jenis Pelayanan Imunisasi 77
4.3.3 Jadwal Pelayanan Imunisasi 77
4.3.4 Biaya/Tarif Pelayanan Imunisasi 78
4.3.5 Sarana, Prasarana atau Fasilitas 78

4.3.5 Kompetensi Pelaksana 79

BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 80

5.1 Hasil Penelitian 80

5.1.1 Kualitas Pelayanan Imunisasi Rutin di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Sungai Tabuk 3 Kabupaten Banjar 80

5.1.1.1 Pelayanan Bagian Loket Pengambilan Nomor Antrian Pendaftaran/Rekam Medis 82

5.1.1.2 Pelayanan Pemeriksaan Gizi 85

5.1.1.3 Pelayanan Pemberian Imunisasi 87

5.1.1.4 Pelayanan Apotek/Farmasi 90

5.1.2 Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Imunisasi Rutin di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Sungai Tabuk 3 Kabupaten Banjar 94

5.2 Pembahasan 99

5.2.1 Kualitas Pelayanan Imunisasi Rutin di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Sungai Tabuk 3 Kabupaten Banjar 99

5.2.2 Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Imunisasi Rutin di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Sungai Tabuk 3 Kabupaten Banjar….108

BAB VI PENUTUP 113

6.1 Kesimpulan 113

6.2 Saran 114

DAFTAR PUSTAKA 116

LAMIPIRAN 120

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 UPT Puskesmas Lingkup Dinas Kesehatan Kabupaten Banjar.... 3
Tabel 1.2 Jenis-Jenis Pelayanan di Puskesmas Sungai Tabuk 3 5
Tabel 1.3 Laporan Pelayanan Imunisasi Rutin Dasar Lengkap Bayi di Puskesmas Sungai Tabuk 3..... 7
Tabel 2.1 Matriks Penelitian Terdahulu..... 14
Tabel 4.1 Luas Wilayah Pembagian Daerah Administrasi Kabupaten Banjar..... 57
Tabel 4.2 Luas Wilayah, Jumlah RT, dan Kepadatan Penduduk Menurut Desa di UPT Puskesmas Sungai Tabuk 3 Tahun 2020 60
Tabel 4.3 Komposisi Penduduk Menurut Jenis Kelamin Wilayah Kerja UPT Puskesmas Sungai Tabuk 3 Tahun 2020 60
Tabel 4.4 Komposisi Penduduk Menurut Kelompok Usia Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Tabuk 3 Tahun 2020 61
Tabel 4.5 Komposisi Mata Pencaharian Penduduk Wilayah Kerja UPT Puskesmas Sungai Tabuk 3 Tahun 2020 61
Tabel 4.6 Komposisi Penduduk Miskin Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Tabuk 3 Tahun 2020..... 62
Tabel 4.7 Latar Belakang Pendidikan..... 62
Tabel 4.8 Sarana Transportasi yang dimiliki Puskesmas Sungai Tabuk 3 Tahun 2020 64
Tabel 4.9 Komposisi Kader Kesehatan Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Tabuk 3 Tahun 2020..... 64
Tabel 4.10 Sarana Peribadatan Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Tabuk 3 Tahun 2020 65
Tabel 4.11 Sarana Pendidikan Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Tabuk 3 Tahun 2020 65
Tabel 4.12 Sarana Pelayanan Kesehatan Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Tabuk 3 Tahun 2020..... 66

Tabel 4.13 Sarana Yankes Pemberdayaan Masyarakat Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Tabuk 3 Tahun 2020 66
Tabel 4.14 Distribusi Posyandu Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Tabuk 3 Tahun 2020 67
Tabel 4.15 Ketenagaan Puskesmas Sungai Tabuk 3 Tahun 2020 71
Tabel 4.16 Jadwal Pelayanan Imunisasi di Puskesmas Sungai Tabuk 3 77
Tabel 4.17 Sarana dan Prasarana Pelayanan 78
Tabel 4.18 Kompetensi Pelaksana 79
Tabel 5.1 Matriks Hasil Penelitian 92
Tabel 5.2 Matriks Pembahasan Penelitian 110

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Gambar Model Interaktif (Miles dan Huberman, 1992) 55
Gambar 4.1 Peta Administrasi Kabupaten Banjar..... 59
Gambar 4.2 Struktur Organisasi UPT Puskesmas Sungai Tabuk 3 Tahun 2022 .. 69
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Pelayanan Imunisasi 72