

SKRIPSI

**PELAYANAN ADMINISTRASI PEMBUATAN SURAT KETERANGAN
BADAN SEHAT DI UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH
PUSKESMAS PEMBUANG HULU KABUPATEN SERUYAN
KALIMANTAN TENGAH**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada
Program Studi Administrasi Publik**



M.AFDAN SAKURA

1910411310032

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
BANJARMASIN**

2023



BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Senin tanggal 18 bulan Desember tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 7151 /UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 12 Desember untuk menguji skripsi :

Nama : M.Afdan Sakura
NIM : 1910411310032
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pelayanan Adminstrasi Pembuatan Surat Keterangan Badan Sehat Di Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Pemuang Hulu Kabupaten Seruyan Kalimantan Tengah


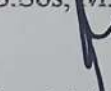
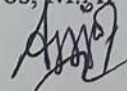
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm
Waktu Ujian : 11.00 Wita s/d selesai
Nilai : 80 (A)
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

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 : 18 Desember 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

1. ketua : Widyakanti, S.Sos, M.AP
()
2. Sekretaris : Avela Dewi, S.Sos, M.Si
()
3. Anggota : Hj. Aulia, S.Sos, M.AP
()



M.Afdan Sakura



Mengetahui/membenarkan :
Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,

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

LEMBAR PENGESAHAN

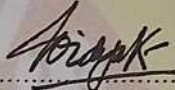
Pelayanan Administrasi Pembuatan Surat Keterangan Badan Sehat Di Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Pembuang Hulu Kabupaten Seruyan Kalimantan Tengah

- A. Nama Mahasiswa : **M.Afdan Sakura** NIM : 1910411310032
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 18 Desember 2023.

C. Tim Penguji :

a. Ketua

(Widyakanti, S.Sos., M.AP)
NIP.196811021994032001

()

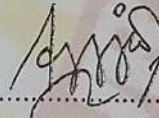
b. Sekretaris

(Avela Dewi, S.Sos., M.Si)
NIP.19756161999032002

()

c. Anggota


(Hj. Aulia, S. Sos., M.AP)
NIP.197912262003122001

()

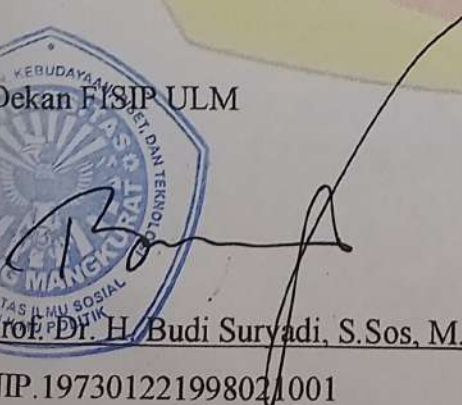
Banjarmasin, 11 Januari 2024

Mengetahui,

Koordinator Program Studi

()
Avela Dewi, S.Sos., M.Si
NIP.19756161999032002

Dekan FISIP ULM

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



LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Afdan Sakura
Tempat/ Tanggal Lahir : Pembuang Hulu 23 Januari 2000
NIM : 1910411310032
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/ pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga, untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 11 Januari 2023
Mahasiswa yang bersangkutan,



M.Afdan Sakura
NIM.1910411310032

ABSTRAK

M.Afdan Sakura, 1910411310032, 2023. Pelayanan Administrasi Pembuatan Surat Keterangan Badan Sehat di Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Pembuang Hulu Kabupaten Seruyan Kalimantan Tengah. Di Bawah Bimbingan Widyakanti.

Penelitian ini memuat permasalahan dalam pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Pembuang Hulu Kabupaten Seruyan Kalimantan Tengah pada kenyataannya masih dianggap sebagian kecil masyarakat pelayanan yang diberikan masih belum maksimal, terutama pada pelayanan yang menyangkut pelayanan administrasi.

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif dan tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif kualitatif. Dalam memperoleh informasi atau data-data dilakukan wawancara dengan (1) kepala puskesmas pembuang hulu, (2) dokter puskesmas pembuang hulu 1 orang, (3) petugas puskesmas pembuang hulu 2 orang, (4) pasien atau masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan pembuatan surat keterangan badan sehat 7 orang : (a) wawancara, (b) observasi, (c) dokumentasi, selanjutnya data dianalisis secara penelitian kualitatif deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan (1) pelayanan pembuatan surat keterangan badan sehat Administrasi di Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Pembuang Hulu Kabupaten Seruyan Kalimantan Tengah sudah cukup baik walaupun masih ada sebagian kecil masyarakat belum terpuaskan sehingga perlu ditingkatkan agar bisa maksimal dalam pelayanan kesehatan terhadap masyarakat, (2) faktor penghambat yaitu : (a) kurangnya disiplin oleh petugas dalam menerapkan standar operasional prosedur puskesmas, dan (b) sarana dan prasarana pendukung puskesmas yang masih terbatas sehingga dalam melakukan pelayanan juga mempengaruhi kinerja pegawai.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi

ABSTRACT

M.Afdan Sakura, 1910411310032, 2023. *Administrative Services for Making Healthy Body Certificates at the Regional Technical Implementation Unit of Pмбуang Hulu Health Center, Seruyan Regency, Central Kalimantan. Under the Guidance of Widyakanti.*

This research contains problems in the health services provided by the Pмбуang Hulu Community Health Center Regional Technical Implementation Unit, Seruyan Regency, Central Kalimantan. In fact, it is still considered that a small portion of the community services provided are still not optimal, especially in services that include administrative services.

This research was conducted using a qualitative approach and the type of research used was descriptive qualitative research. In order to obtain information or data, interviews were conducted with (1) the head of the upstream waste health center, (2) 1 doctor at the upstream waste center health center, (3) 2 people at the upstream waste center health center, (4) patients or the community who were to obtain health services. Healthy body certificates for 7 people: (a) interview, (b) observation, (c) documentation, then the data was analyzed using qualitative descriptive research.

The results of the research show (1) the service for making administrative health body certificates at the Regional Technical Implementation Unit of Pмбуang Hulu Health Center, Seruyan Regency, Central Kalimantan is quite good, although there is still a small part of the community that is not satisfied so it needs to be improved so that health services can be maximized for the community, (2) inhibiting factors, namely: (a) lack of discipline among staff in implementing standard operational procedures for community health centers, and (b) facilities and infrastructure supporting community health centers are still limited so that providing services also affects employee performance.

Keywords: *Public Services, Administrative Services*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur kehadirat Allah Swt yang sampai saat ini memberikan kita kesehatan, rahmat dan pertolongan-nya, serta shalawat dan salam senantiasa kita berikan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad Saw semoga kita semua mendapatkan syafaat beliau di akhirat kelak. Amin ya robbal alamin. Sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul penelitian “ Pelayanan Administrasi Pembuatan Surat Keterangan Badan Sehat Di UPTD Puskesmas Pembuang Hulu Kabupaten Seruyan Kalimantan Tengah”

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Baik itu dari dosen, instansi dan teman-teman. Untuk itu penulis mengucapkan rasa hormat dan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat
2. Bapak Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat
3. Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat
4. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si selaku koordinator Program Studi S1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat. Sekaligus sebagai dosen penguji satu skripsi
5. Ibu Widyakanti, S.Sos., M.AP selaku dosen pembimbing skripsi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat
6. Ibu Hj. Aulia S.Sos., M.AP selaku dosen penguji dua skripsi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat
7. Seluruh bapak, ibu dosen, dan staff program studi administrasi publik yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman kepada saya selama berkuliah disana

8. Kedua orang tua dan keluarga besar khususnya yang paling dicintai oleh peneliti yakni Bapak Ahmad dan Ibu Sumiati yang sudah memberikan doa mereka kepada saya, terimakasih banyak atas segalanya
9. UPTD Puskesmas Pembuang Hulu Kabupaten Seruyan Kalimantan Tengah dan seluruh informan yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian serta mendapatkan banyak informasi, sehingga data yang peneliti perlukan dapat terpenuhi
10. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang turut membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini
11. Dan terimakasih juga saya ucapkan kepada teman-teman seangkatan tahun 2019 lainnya dari Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna oleh karena itu, dengan rendah hati peneliti memohon maaf atas segala kekurangannya dan mengharap kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat, khususnya bagi peneliti sendiri.

Banjarmasin, 15 Desember 2023

M.Afdan Sakura

DAFTAR ISI

COVER.....	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.4.2 Manfaat Praktis.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Konsep Pelayanan Publik.....	16
2.2.1 Manajemen Pelayanan.....	21
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	22
2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	23
2.2.4 Pelayanan Kesehatan.....	23
2.2.5 Asas-Asas Pelayanan Publik.....	24

2.2.6 Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	25
2.2.7 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	26
2.2.8 Standar Pelayanan Publik.....	27
2.2.9 Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik.....	28
2.3 Konsep Pusat Kesehatan Masyarakat.....	29
2.3.1 Fungsi Puskesmas.....	32
2.3.2 Tujuan Puskesmas.....	33
2.3.3 Tugas Puskesmas.....	33
2.3.4 Masyarakat.....	33
2.4 Konsep Administrasi.....	34
2.4.1 Pengertian Pelayanan Surat Keterangan Badan Sehat.....	34
2.5 Kerangka Pemikiran.....	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Pendekatan Penelitian.....	37
3.2 Tipe Penelitian.....	37
3.3 Lokasi Penelitian.....	38
3.4 Sumber Data Dan Instrumen Penelitian.....	38
3.5 Teknik Pengumpulan Data	39
3.6 Pengolahan Data.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	46
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Seruyan.....	46
4.1.2 Gambaran Umum UPTD Puskesmas Pembuang Hulu.....	48

4.1.3	Visi Misi UPTD Puskesmas Pembuang Hulu.....	53
4.1.4	Struktur Organisasi.....	55
4.1.5	Tugas Dan Fungsi UPTD Puskesmas Pembuang Hulu Kecamatan Hanau Kabupaten Seruyan Kalimantan Tengah.....	58
4.1.6	Profile Pegawai UPTD Puskesmas Pembuang Hulu.....	61
4.1.7	Kepala Tata Usaha UPTD Puskesmas Pembuang Hulu.....	62
4.1.8	Tenaga Administrasi Umum.....	64
4.1.9	Tenaga Bendahara Keuangan.....	66
4.1.10	Pengelolaan Rumah Tangga Dan Aset.....	67
4.1.11	Petugas Loker.....	70
4.1.12	Sarana Dan Prasarana Urusan Administrasi Uptd Puskesmas Pembuang Hulu.....	71
4.2	Uraian Temuan Penelitian.....	72
4.2.1	Kualitas Pelayanan Administrasi Pembuatan Surat Keterangan BadanSehat Di UPTD Puskesmas Pembuang Hulu Kalimantan Tengah.....	72
4.2.2	Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Administrasi Pembuatan Surat Keterangan Badan Sehat UPTD Puskesmas Pembuang Hulu Kabupaten Seruyan Kalimantan Tengah.....	82
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....		85
5.1	Pembahasan.....	85

5.1.1 Pelayanan Administrasi Pembuatan Surat Keterangan Badan Sehat Di Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Pemuang Hulu Kabupaten Seruyan Kalimantan Tengah.....	87
5.1.2 Faktor Penghambat.....	96
BAB VI PENUTUP.....	98
6.1 Kesimpulan.....	98
6.2 Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA.....	100
LAMPIRAN.....	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar 3.1 Model Analisis Data Menurut Miles dan Huberman.....	42
Gambar 4.1 Georafis Kabupaten Seruyan Kalimantan Tengah.....	46
Gambar 4.2 Peta Kecamatan Hanau.....	49
Gambar 4.3 Lokasi UPTD Puskesmas Pembuang Hulu.....	50
Gambar 4.4 Bangunan UPTD Puskesmas Pembuang Hulu.....	50
Gambar 4.5 Struktur Organisasi UPTD Puskesmas Pembuang Hulu.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan dan persamaan peneliti terdahulu dengan penelitian.....	10
Tabel 4.1 Jumlah Sarana Pelayanan Kesehatan di Wilayah UPTD Puskesmas Pembuang Hulu Tahun 2021.....	52
Tabel 4.2 Jumlah Posyandu di Kecamatan Hanau Tahun 2021.....	52
Tabel 4.3 Distribusi Tenaga Kesehatan Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Pembuang Hulu Tahun 2021.....	62
Tabel 4.4 Sarana dan Prasarana Urusan Administrasi Puskesmas.....	71
Tabel 4.5 Matrik Hasil Penelitian.....	80
Tabel 5.1 Matrik Kesimpulan dari Pembahasan.....	95

