

SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT

RAWAT JALAN DI PUSKESMAS GAMBUT

KABUPATEN BANJAR

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

NUR HIDAYATI

1910411320008



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

BANJARMASIN

2023

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT RAWAT JALAN DI PUSKESMAS GAMBUT KABUPATEN BANJAR

- A. Nama Mahasiswa : Nur Hidayati NIM : 1910411320008
- 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 27 Juni 2023.
- C. Tim Penguji :
- a. Ketua
(Dr. M. Riduansyah Syafari, MPA)
NIP. 197303162005011001 
 - b. Sekretaris
(Dr. H. Muslih Amberi, M.Si)
NIP. 195809041986031013 
 - c. Anggota
(Sugeng Karvadi, S.Sos, M.AP)
NIP. 197501182000031002 

Banjarmasin, 03 Juli 2023

Mengetahui,

Koordinator Program Studi

Dekan FISIP ULM



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

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

LEMBAR BERITA ACARA SIDANG SKRIPSI



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 Selasa tanggal 27 bulan Juni 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: 3829/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 26 Juni untuk menguji skripsi :

Nama : Nur Hidayati
NIM : 1910411320008
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Rawat Jalan Di Puskesmas Gambut Kabupaten Banjar


Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm
Waktu Ujian : 10.30 wita s/d selesai
Nilai : A- 98
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus

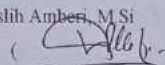
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

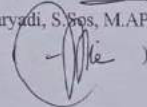
Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 27 Juni 2023


Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

1. ketua : Dr. M. Riduansyah Syafari, S.Sos, MPA
()

2. Sekretaris : Dr. H. Muslih Amberi, M.Si
()

3. Anggota : Sugeng Karyadi, S.Sos, M.AP
()


Nur Hidayati

Mengetahui/membenarkan :
a.n. Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,

Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP.197506101999032002

LEMBAR PERNYATAAN

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Hidayati
Tempat/ Tanggal Lahir : Gambut, 25 Juni 2001
NIM : 1910411320008
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. A. Yani Km. 15.200 Komp. MAN

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, 03 Juli 2023
Mahasiswa yang bersangkutan,



Nur Hidayati
1910411320008

ABSTRAK

Nur Hidayati, NIM: 1910411320008 (2023). “*Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Rawat Jalan di Puskesmas Gambut Kabupaten Banjar*”. Di Bawah Bimbingan Muhammad Riduansyah Syafari.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kesehatan masyarakat rawat jalan di Puskesmas Gambut Kabupaten Banjar.

Penelitian ini menggunakan pendekatan survei dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah semua masyarakat yang datang untuk berobat rawat jalan dengan teknik pengambilan sampel secara random sampling dengan teknik analisis statistik deskriptif skala likert.

Berdasarkan hasil penelitian ini terkait kualitas pelayanan kesehatan masyarakat rawat jalan di Puskesmas Gambut Kabupaten Banjar dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan adalah Cukup Baik dengan rata-rata skor 2.53, yang diukur berdasarkan aspek menurut Zeithaml, 1990 yaitu *Tangibility* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *assurance* (Jaminan), dan *empathy* (Empati).

Saran-saran yang dapat diberikan dengan adanya penelitian ini adalah: (1) Gedung yang terdapat pada Puskesmas perlu ditingkatkan kualitasnya, hal tersebut terutama dengan renovasi gedung yang sudah lama tersebut secara total sehingga menciptakan kesan nyaman dan aman bagi para pengguna jasa pelayanan masyarakat tersebut. Ruangan- ruangan kecil dan berhimpit serta gang untuk lalulalang baik petugas medis maupun pasien terasa sangat kecil dan sempit serta perlunya tambahan sarana dan prasarana yang mendukung operasional Puskesmas baik komputerisasi administrasi maupun perlengkapan medis untuk Pelayanan Kesehatan dasar. (2) Perlunya tambahan pengetahuan melalui pelatihan-pelatihan yang bersifat teknis untuk semua jajaran di Puskesmas agar lebih memahami dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dan juga diperlukan kursus manajemen jasa yang akan mengubah cara berpikir petugas bahwa pentingnya mutu kualitas pelayanan bagi pasien.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Rawat Jalan, Puskesmas

ABSTRACT

Nur Hidayati, NIM: 1910411320008 (2023). "*Quality of Outpatient Community Health Services at Peat Health Center in Banjar District*". Under the Guidance of Muhammad Riduansyah Syafari.

The purpose of this study was to find out how the quality of outpatient public health services was at the Gambut Health Center, Banjar Regency.

This study used a survey approach with a quantitative descriptive research type. The population in this study were all people who came for outpatient treatment with a random sampling technique using a Likert scale descriptive statistical analysis technique.

Based on the results of this study regarding the quality of outpatient public health services at the Peat Health Center in Banjar Regency, it can be concluded that overall it is Fairly Good with an average score of 2.53, which is measured based on aspects according to Zeithaml, 1990, namely Tangibility (Physical Evidence), Reliability (Reliability), Responsiveness (Responsiveness), assurance (Assurance), and empathy (Empathy).

Suggestions that can be given with this research are: (1) The quality of the buildings at the Puskesmas needs to be improved, especially by completely renovating the old building so as to create an impression of comfort and safety for the users of these community services. The small and cramped rooms and alleys for the passage of both medical staff and patients feel very small and cramped and there is a need for additional facilities and infrastructure to support the operations of the Puskesmas, both computerized administration and medical equipment for basic health services. (2) There is a need for additional knowledge through technical training for all levels in the Puskesmas so that they understand better in carrying out their daily tasks and also a service management course is needed which will change the way officers think that the quality of service quality is important for patients.

Keywords: **Service Quality, Outpatient, Puskesmas**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan sebaik-baiknya. Penyusunan skripsi berjudul “ Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Rawat Jalan Di Puskesmas Gambut Kabupaten Banjar”. Ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Melalui menyelesaikan tugas akhir ini penulis tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak baik dosen, instansi dan teman-teman. Untuk itu penulis mengucapkan rasa hormat dan terimakasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang selalu memberikan hikmat dan rahmatnya dalam menyelesaikan Laporan Magang.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos.,M.Si selaku Plt. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Bapak Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc.,Sc. selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat dan sebagai Dosen Penasehat Akademik yang sudah membimbing dari awal masuk kuliah sampai

menyelesaikan studi di Program studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

5. Ibu Avela Dewi, S.Sos, M.Si selaku Koordinator Program Studi S1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
6. Bapak Dr. M. Riduansyah Syafari, MPA Selaku Dosen Pembimbing skripsi yang dengan penuh tanggung jawab dan kesabaran dalam membimbing serta meluangkan waktunya untuk memberikan arahan sehingga penulis berhasil menyelesaikan penulisan skripsi.
7. Bapak Dr. H. Muslih Amberi, M.Si selaku dosen penguji I yang saya hormati dan saya banggakan.
8. Bapak Sugeng Karyadi, S.Sos, M.AP selaku dosen penguji II yang saya hormati dan saya banggakan.
9. Seluruh Dosen dan Staf di lingkungan Program Studi Administrasi Publik yang telah banyak membantu dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
10. Seluruh pegawai puskesmas Gambut Kabupaten Banjar yang bersedia memberikan informasi serta data-data yang dibutuhkan penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
11. Kepada yang teristimewa kedua orangtua dan keluarga besar yang terus memberi motivasi, dukungan, dan doa.

12. Serta terimakasih penulis ucapkan kepada Rizqita Shelin Ayudia, Ulpah, dan Yohana Rosita Andriani teman yang senantiasa memberikan masukan dan kritikan selama proses penulisan tugas akhir tersebut dan seluruh teman-teman prodi Administrasi Publik Angkatan 2019.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memiliki kekurangan dan kelemahan. Sehingga kritik dan saran sangat diperlukan untuk perbaikan selanjutnya.

Banjarmasin, Desember 2022

Penulis

Nur Hidayati

1910411320008

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR BERITA ACARA SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Konsep Pelayanan Publik	10
2.2.1 Pengertian Pelayanan	10
2.2.2 Pengertian Pelayanan Publik	11
2.2.3 Pelayanan Jasa Publik Prima	14
2.2.4 Standar Pelayanan Publik	15
2.3 Kualitas Pelayanan Kesehatan	17
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Kesehatan	17
2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan	20

2.4	Konsep Pelayanan Kesehatan	21
2.5	Konsep Puskesmas.....	22
2.6	Konsep Pasien.....	24
2.7	Kerangka Berpikir.....	25
BAB III METODE PENELITIAN		27
3.1	Rancangan Penelitian.....	27
3.2	Tempat dan waktu Penelitian.....	28
3.3	Populasi.....	29
3.4	Sampel	29
3.5	Sumber Data	30
3.5.1	Data Primer.....	30
3.5.2	Data Sekunder	30
3.6	Variabel Penelitian.....	31
3.6.1	Karakteristik Responden	31
3.6.2	Variabel Kualitas Pelayanan.....	31
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.8	Analisis Data.....	38
BAB IV GAMBARAN UMUM.....		41
4.1	Profil Puskesmas Gambut.....	41
4.1.1	Letak Geografis	41
4.1.2	Demografi.....	43
4.1.3	Lingkungan Sosial Ekonomi Dan Budaya	45
4.1.4	Sarana Pelayanan Kesehatan	45
4.1.5	Sumber Daya Manusia	46
4.1.6	Denah Alur Kerja Pelayanan.....	47
4.1.7	Data Inventaris.....	51
4.2	Visi dan Misi, Motto dan Strategi.....	52
4.3	Struktur Organisasi	53
4.4	Tugas Pokok dan Fungsi Puskesmas	54

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	57
5.1 Deskriptif Data Penelitian.....	57
5.2 Deskripsi variabel penelitian	62
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	83
6.1 Kesimpulan	83
6.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pengunjung dan Pegawai Puskesmas Gambut	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 3. 1 Karakteristik Responden	34
Tabel 3. 2 Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat.....	35
Tabel 3. 3 Skor Nilai Jawaban	39
Tabel 4. 1 Batas-batas Kecamatan Gambut Tahun 2022	42
Tabel 4. 2 Komposisi Penduduk Menurut Jenis Kelamin Dan Golongan Umur Tahun 2022.....	43
Tabel 4. 3 Komposisi Penduduk Per Desa Di Kecamatan Gambut Tahun 2022	44
Tabel 4. 4 Distribusi Fasilitas Kesehatan Di Wilayah Kerja UPT Puskesmas Gambut Tahun 2022	46
Tabel 4. 5 Distribusi Tenaga Kesehatan Berdasarkan Tingkat Pendidikan Di Wilayah Kerja UPT Puskesmas Gambut Tahun 2022.....	46
Tabel 4. 6 Data Inventaris Barang Puskesmas Gambut Tahun 2022	51
Tabel 4. 7 Struktur Organisasi Puskesmas Gambut	53
Tabel 5. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 5. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 5. 3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	60
Tabel 5. 4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	61
Tabel 5. 5 Responden Berdasarkan Kunjungan Puskesmas Yang Ke?	61

Tabel 5. 6 Berdasarkan Poli Yang Dituju	62
Tabel 5. 7 Interpretasi Variabel Penelitian.....	63
Tabel 5. 8 Hasil Penilaian Kebersihan dari Puskemas Gambut	63
Tabel 5. 9 Hasil Penilaian Ruang Tunggu Puskesmas Gambut	64
Tabel 5. 10 Hasil Penilaian Peralatan Kesehatan Puskesmas Gambut	65
Tabel 5. 11 Hasil Penilaian Kelengkapan Obat Puskesmas Gambut	65
Tabel 5. 12 Hasil Penilaian Pemeriksaan Pasien Puskesmas Gambut	66
Tabel 5. 13 Hasil Penilaian Kerapian Petugas Puskesmas Gambut.....	67
Tabel 5. 14 Hasil Penilaian Diagnosa Dokter Puskesmas Gambut.....	68
Tabel 5. 15 Hasil Penilaian Kesungguhan Dokter Dalam memeriksa di Puskesmas Gambut.....	68
Tabel 5. 16 Hasil Penilaian Ketepatan Resep Dari Puskesmas Gambut.....	69
Tabel 5. 17 Hasil Penilaian Perawat Membantu Dokter dengan Baik	70
Tabel 5. 18 Hasil Penilaian Puskesmas Dapat Memenuhi Pelayanan Yang Dijanjikan Kepada Masyarakat	70
Tabel 5. 19 Hasil Penilaian Puskesmas Memberikan Pelayanan yang Cepat dan Tidak Berbelit-Belit.....	71
Tabel 5. 20 Hasil Penilaian Puskesmas Memberikan Informasi Pelayanan Kesehatan terhadap Masyarakat	72
Tabel 5. 21 Hasil Penilaian Dokter Bersedia Mendengarkan Keluhan Dari Pasien ...	73
Tabel 5. 22 Hasil Penilaian Petugas Puskesmas Memberikan Informasi yang Dibutuhkan dengan Baik.....	73

Tabel 5. 23 Hasil Penilaian Petugas Puskesmas/Perawat Memberi Tahu Bila Ada Keterlambatan Pemeriksaan Pasien	74
Tabel 5. 24 Hasil Penilaian Petugas Apotek Memberi Tahu Lamanya Proses... 75	
Tabel 5. 25 Hasil Penilaian Dokter Selalu Ramah Terhadap Setiap Pasien yang Datang ke Ruangannya	76
Tabel 5. 26 Hasil Penilaian Semua Petugas Puskesmas Selalu Menampilkan Senyum Terhadap Pasien yang Datang.....	76
Tabel 5. 27 Hasil Penilaian Dokter dengan Sabar Memberi Penjelasan Mengenai Penyakit yang Diderita Pasien	77
Tabel 5. 28 Hasil Penilaian Dokter Memberitahu Alasan Atau Timbulnya Penyakit yang Diderita Pasien	78
Tabel 5. 29 Hasil Penilaian Petugas Dapat Menyelesaikan Sesuatu dengan Kurun Waktu yang Telah Di Tentukan	78
Tabel 5. 30 Hasil Penilaian Petugas Puskemas Selalu Sabar Menghadapi Keluh Kesah Pasien	79
Tabel 5. 31 Hasil Penilaian Dokter Selalu Ramah terhadap Setiap Pasien yang Datang ke Ruangannya.....	80
Tabel 5. 32 Hasil Penilaian Semua Petugas Puskesmas Selalu Menampilkan Senyum terhadap Pasien yang Datang	81
Tabel 5. 33 Hasil Penilaian Dokter dengan Sabar Memberi Penjelasan Mengenai Penyakit yang Diderita Pasien	81

Tabel 5. 34 Hasil Penilaian Dokter Memberitahu Alasan Atau Timbulnya Penyakit
yang Diderita Pasien 82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Bagan Alur Kerangka Pemikiran Masalah Penelitian.....	26
Gambar 4. 1 Bagan Alur Pelayanan UPT Puskesmas Gambut.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi pada Saat Penelitian	88
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	93
Lampiran 3 Distribusi Jawaban Responden	96