

SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PEMBUATAN SURAT

KETERANGAN SEHAT DI PUSKESMAS BATULICIN

KABUPATEN TANAH BUMBU

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)

Pada Program Studi Administrasi Publik



Disusun oleh :

MUHAMMAD ILHAM MANSIZ

NIM 2010411310048

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

2026

LEMBAR PENGESAHAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PEMBUATAN SURAT
KETERANGAN SEHAT DI PUSKESMAS BATULICIN
KABUPATEN TANAH BUMBU

A. Nama mahasiswa : Muhammad Ilham Mansiz NIM: 2010411310048

B. Dinyatakan lulus dengan nilai.... dalam ujian mempertahankan skripsi tingkat sarjana (S1), Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal : 15 juli 2026

C. Tim penguji:

a. Ketua Penguji

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


(.....)

b. Dewan Anggota Penguji

Anjani, S.AP.,M.AP
NIP. 199506102022032018


(.....)

c. Pembimbing Utama

Dr. H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si
NIP. 197706012002121001


(.....)

Mengetahui,

Banjarmasin, 7 juli 2026

Plt. Dekan Fisip ULM

Ketua Program Studi


Dr. Iryansyah, S.Sos., M.Si.
NIP. 197104201999031001


Hj. Aulia, S.Sos., M.A.P
NIP 197912262003122001

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Ilham Mansiz
Tempat tanggal lahir : Batulicin, 14 Juni 2002
Nim : 2010411310048
Jurusan /program studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Alamat rumah : Jl. Cempaka RT.16 RW.003 Batulicin
Tanah Bumbu Kalimantan Selatan

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apanila 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 siapapun juga, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 10 agustus 2026

Mahasiswa yang bersangkutan



Muhammad ilham mansiz

NIM. 2010411310048



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
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 Lima Belas bulan Juli tahun Dua Ribu Dua Puluh Enam Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan Surat Tugas Nomor: 2489/UN13.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 10 Juli 2026 untuk menguji skripsi :

Nama : Muhammad Ilham Mansiz
NIM : 2010411310048
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Terhadap Pembuatan Surat Keterangan Sehat di Puskesmas Batulicin Kabupaten Tanah Bumbu
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb FISIP ULM
Waktu Ujian : 14.00 Wita s/d selesai
Nilai : 79 (A-)
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus

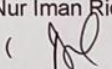
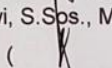
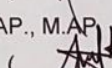
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : Banjarmasin
Pada Tanggal : 15 Juli 2026

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Muhammad Ilham Mansiz

1. Ketua : Dr. H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos., M.Si
()
2. Sekretaris : Avela Dewi, S.Sos., M.Si
()
3. Anggota : Anjani, S.AP., M.AP.
()

Mengetahui/membenarkan :

a.n. Dekan
Ketua Jurusan Administrasi Publik,



Hi. Aulia, S.Sos., M.AP
NIP. 197912262003122001

ABSTRAK

Muhammad Ilham Mansiz, 2010411310048. Kualitas Pelayanan Terhadap Pembuatan Surat Keterangan Sehat di Puskesmas Batulicin Kabupaten Tanah Bumbu. Di bawah bimbingan H. Muhammad Nur Iman Ridwan

Penelitian ini menelaah mutu pelayanan administrasi dalam penerbitan Surat Keterangan Sehat di Puskesmas Batulicin, Kabupaten Tanah Bumbu. Fokus penelitian diarahkan pada pelaksanaan pelayanan dan kendala yang menyertainya. Fokus tersebut dipilih karena pada pengamatan awal masih ditemukan keluhan pengguna layanan, terutama mengenai kedatangan petugas yang tidak selalu sesuai dengan jam kerja.

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Informan penelitian terdiri atas Kepala Puskesmas Batulicin, Kepala Tata Usaha, dokter, petugas administrasi, serta masyarakat yang mengurus Surat Keterangan Sehat. Data dihimpun melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis secara kualitatif untuk menggambarkan proses pelayanan berdasarkan keadaan yang ditemukan di lapangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi pembuatan Surat Keterangan Sehat tergolong cukup baik jika dilihat melalui sepuluh prinsip pelayanan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. Meskipun demikian, kualitas pelayanan belum sepenuhnya optimal karena kedisiplinan petugas dalam menjalankan SOP masih perlu diperkuat dan beberapa fasilitas pendukung pelayanan belum memenuhi kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, Puskesmas Batulicin disarankan untuk meningkatkan kedisiplinan petugas serta melengkapi fasilitas pendukung pelayanan guna mengoptimalkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan Administrasi, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

Muhammad Ilham Mansiz, 2010411310048. Service Quality in the Issuance of Health Certificates at Batulicin Community Health Center, Tanah Bumbu Regency. Supervised by H. Muhammad Noor Iman Ridwan

This study examines the quality of administrative services in the issuance of Health Certificates at the Batulicin Community Health Center, Tanah Bumbu Regency. The focus of the study is directed toward the implementation of services and the obstacles encountered in the service process. This focus was chosen because preliminary observations revealed complaints from service users, particularly regarding staff attendance that was not always in accordance with official working hours.

This research employed a descriptive qualitative approach. The informants consisted of the Head of Batulicin Community Health Center, the Head of Administration, doctors, administrative staff, and members of the public applying for Health Certificates. Data were collected through interviews, observations, and documentation, and were analyzed qualitatively to describe the service process based on conditions found in the field.

The results indicate that the administrative service for issuing Health Certificates is generally categorized as fairly good when assessed using the ten service principles stipulated in the Decree of the Minister for Administrative Reform Number 63 of 2003. However, the quality of service has not yet been fully optimized, as staff discipline in implementing Standard Operating Procedures (SOPs) still needs improvement and several supporting service facilities do not adequately meet users' needs. Therefore, the Batulicin Community Health Center is recommended to improve staff discipline and enhance supporting service facilities in order to optimize service quality for the community.

Keywords: Administrative Services, Service Quality, Public Services.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan pertolongan-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P.) pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Penyusunan skripsi ini juga tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat atas kepemimpinan dan kesempatan belajar yang diberikan kepada mahasiswa.
2. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat atas dukungan terhadap penyelenggaraan pendidikan di lingkungan fakultas.
3. Ibu Hj. Aulia, S.Sos., M.AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik yang telah mendukung kelancaran proses akademik penulis.
4. Bapak Dr. Muhammad Nur Iman Ridwan, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, kesabaran, dan arahan selama penyusunan hingga penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Penguji I, atas telaah, kritik, dan saran yang membantu penulis memperbaiki naskah penelitian.
6. Ibu Anjani, S.A.P., M.A.P. selaku Dosen Penguji II atas telaah, kritik, dan saran yang membantu penulis memperbaiki naskah penelitian.
7. Seluruh dosen dan staf Program Studi Administrasi Publik yang telah berbagi pengetahuan dan membantu berbagai kebutuhan akademik penulis.
8. Pegawai Puskesmas Batulicin dan masyarakat yang bersedia menjadi sumber informasi serta memberikan data yang diperlukan dalam penelitian.

9. Kedua orang tua yang sangat penulis sayangi, Ibu Ayu Antriani dan Bapak Akhmad Kasiadi, atas doa, dukungan, dan semangat yang terus diberikan. Semoga Allah SWT senantiasa merahmati keluarga kami. Aamiin Ya Rabbal Alamin.
10. Teman-teman seperjuangan di Program Studi Administrasi Publik yang telah berbagi proses dan semangat. Penulis juga berterima kasih kepada diri sendiri karena tetap belajar untuk sabar, kuat, bersyukur, dan rendah hati selama perjalanan ini.
11. Intan, pribadi istimewa yang menemani penulis dalam masa bahagia maupun sulit. Terima kasih atas perhatian, kesabaran, pengertian, doa, dan waktu yang diberikan. Kehadiranmu menjadi sumber ketenangan dan kekuatan ketika penulis menghadapi keterbatasan dalam menyelesaikan skripsi. Semoga Allah SWT melimpahkan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan pada setiap langkahmu. Terima kasih telah menjadi bagian penting dalam perjalanan ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat, hidayah dan inayah-NYA kepada kita semua. Aamiin Ya robbal Aalamiin.

Batulicin, 10 juni 2026

Muhammad Ilham Mansiz

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 konsep Pelayanan Publik	9
2.2.1 Konsep Kualitas Pelayanan Publik.....	12
2.2.2 Kualitas Pelayanan Publik	20
2.2.3 Faktor Yang Menghambat Kualitas Pelayanan.....	22
2.2.4 Standar Pelayanan Publik	25
2.2.5 Konsep Puskesmas	26
2.2.6 Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Batulicin	27
2.2.7 Pengertian Pelayanan Surat Keterangan Sehat.....	28

2.3 Kerangka Pemikiran.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Pendekatan Penelitian	31
3.2 Tipe Penelitian.....	31
3.3 Lokasi Penelitian.....	32
3.4 Sumber Data.....	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data	32
3.6 Teknik Analisis Data	33
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	37
4.1 Gambaran Umum Puskesmas Batulicin Kecamatan Batulicin Kabupaten Tanah Bumbu	37
4.2 Uraian Temuan	40
4.3 Visi misi Puskesmas Batulicin	45
4.4 Tugas dan fungsinya Puskesmas Batulicin Kecamatan Batulicin Kabupaten Tanah Bumbu	46
4.5 Profil Pegawai Puskesmas Batulicin.....	48
4.6 Kepala Tata Usaha Puskesmas Batulicin	49
4.7 Tenaga Administrasi Umum.....	51
4.7 Tenaga Bendahara Keuangan	51
4.8 Petugas Loker	52
4.9 Sarana Dan Prasarana Urusan Administrasi Puskesmas Batulicin	53
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
5.1 Hasil Penelitian	55
5.1.1 Kualitas Pelayanan Administrasi Pembuatan Surat Keterangan Sehat Puskesmas Batulicin Kecamatan Batulicin Kabupaten Tanah Bumbu	55
5.1.2 Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Terhadap Pembuatan Surat Keterangan Sehat Di Puskesmas Batulicin Kabupaten Tanah Bumbu	62

5.2 pembahasan	64
5.2.1 Kualitas Pelayanan Administrasi Pembuatan Surat Keterangan Sehat di Puskesmas Batulicin Kecamatan Batulicin Kabupaten Tanah Bumbu	65
5.2.2 Faktor Penghambat.....	75
BAB VI PENUTUP	79
6.1 Kesimpulan	79
6.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pasien Yang Berkunjung Ke Puskesmas Batulicin	3
Tabel 1.2 Jenis Pelayanan Puskesmas Batulicin Tahun 2026	4
Tabel 4.1 Sarana Fisik Kesehatan di Puskesmas Batulicin Tahun 2026	38
Tabel 4.2 Jumlah Karyawan Di Puskesmas Batulicin Berdasarkan Fungsinya	48
Tabel 4.3 Sarana Dan Prasarana Urusan Administrasi Puskesmas Batulicin.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 kerangka pemikiran	30
Gambar 3.1: Komponen-Komponen Analisis Data Model	34

DAFTAR LAMPIRAN

DOKUMENTASI PENELITIAN	85
------------------------------	----