

**SKRIPSI**

**KINERJA PELAYANAN KESEHATAN PADA USIA PRODUKTIF**  
**DI PUSKESMAS ALALAK SELATAN**  
**KOTA BANJARMASIN**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)  
Pada Program Studi Administrasi Publik



**RIZKY RAMADANI**  
**1810411610028**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**  
**BANJARMASIN**  
**2024**



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/>

## SURAT TUGAS

Nomor : 1234UN8.1.13/KP/2024

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin  
menugaskan Saudara / i :

1. Hj. Aulia, S.Sos, M.AP
2. Sugiannor, S.Sos, M.AP
3. Anjani, S.Sos, M.AP

Untuk menguji Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung  
Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Rizky Ramadani  
NIM : 1810411610028  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Kinerja Pelayanan Kesehatan Pada Usia Produktif Di  
Puskesmas Alalak Selatan Kota Banjarmasin

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Senin, 1 Juli 2024  
J a m : 13.00 Wita s/d selesai  
T e m p a t : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 28 Juni 2024

Dekan,



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





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 Senin tanggal Satu bulan Juli tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: /UN8.1.13/KP/2024 tanggal 28 Juni 2024 untuk menguji skripsi :

Nama : Rizky Ramadani  
NIM : 1810411610028  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Kinerja Pelayanan Kesehatan Pada Usia Produktif Di Puskesmas Alalak Selatan Kota Banjarmasin  
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm  
Waktu Ujian : 13.00 Wita s/d selesai  
Nilai : A / 80,7  
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

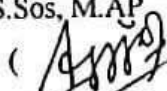


Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN  
Pada Tanggal : 1 Juli 2024

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

  
Rizky Ramadani

1. Ketua : Hj. Aulia, S.Sos, M.AP  
(  )
2. Sekretaris : Sugiannor, S.Sos, M.AP  
(  )
3. Anggota : Anjani, S.Sos, M.AP  
(  )



Mengetahui/membenarkan :  
Dekan  
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,

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


LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI


KINERJA PELAYANAN KESEHATAN PADA USIA PRODUKTIF  
DI PUSKESMAS ALALAK SELATAN  
KOTA BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa : Rizky Ramadani NIM: 1810411610028
- 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 : 01 Juli 2024
- C. Tim Penguji :
- a. Ketua  
(Hj. Aulia, S.Sos, M.AP)  
NIP. 19791226 200312 2 001
  - b. Sekretaris  
(Sugiannor, S. Sos, M.AP)  
NIP. 19890306 202203 1 005
  - c. Anggota  
(Anjani, S.A.P, M.A.P)  
NIP. 19950610 202203 2 018

Banjarmasin, 02 Juli 2024  
Koordinator Program Studi  
Administrasi Publik

Dekan FISIP ULM

  
Prof. Dr. H. Budi Sunardi, S. Sos, M.Si  
NIP. 19730122 199802 1 001

  
Avela Dewi, S.Sos, M.Si  
NIP. 19750616 199903 2 002

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rizky Ramadani  
NIM : 1810411610028  
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 05 September 1999  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul Kinerja Pelayanan Kesehatan Pada Usia Produktif di Puskesmas Alalak Selatan Kota Banjarmasin. Merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan alihan 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 Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, Juli 2024  
Yang membuat pernyataan



Rizky Ramadani  
NIM 1810411610028

## RIWAYAT HIDUP



Nama Rizky Ramadani merupakan anak kedua dari dua bersaudara, lahir di Banjarmasin pada tanggal 05 September 1999 dari pasangan bapak Abdul Hakim dan ibu Siti Fatimah yang bertempat tinggal di Provinsi Kalimantan Selatan.

Adapun riwayat pendidikan penulis yaitu :

1. SDN Alalak Tengah 3 Banjarmasin, lulus pada tahun 2012
2. SMPN 13 Banjarmasin, lulus pada tahun 2015
3. SMAN 8 Banjarmasin, lulus pada tahun 2017
4. Melanjutkan Studi di Universitas Lambung Mangkurat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik S1 Administrasi Publik pada Tahun 2018

Dengan semangat, kerja keras, serta doa dan dukungan dari banyak pihak, penulis berhasil menyelesaikan tugas akhir skripsi dan Pendidikan dibangku kuliah dalam rentan waktu 6 tahun dimana judul tugas akhir yang penulis angkat berjudul Kinerja Pelayanan Kesehatan Pada Usia Produktif di Puskesmas Alalak Selatan Kota Banjarmasin. Semoga skripsi yang penulis tulis ini dapat bermanfaat untuk semua pihak yang membacanya dan memberikan kontribusi positif serta referensi bagi peneliti selanjutnya.

## ABSTRAK

**Rizky Ramadani, 1810411610028, 2024, Kinerja Pelayanan Kesehatan Pada Usia Produktif di Puskesmas Alalak Selatan Kota Banjarmasin. Dibawah Bimbingan Aulia.**

Penelitian ini berangkat dari permasalahan pelayanan kesehatan pada usia produktif di puskesmas yang dimana adanya keluhan dari masyarakat mengenai masih pelayanan yang lambat, sarana yang masih kurang memadai saat menunggu antrian di ruang tunggu dan keramahan petugas sehingga membuat timbulnya ketidakpuasan masyarakat. Adapun informan dalam penelitian terdiri dari Kepala Puskesmas Alalak Selatan Kota Banjarmasin, Dokter umum, Petugas apoteker, Petugas loket dan 4 masyarakat, teknik pengumpulan Triangulasi teknik ini merupakan gabungan dari tiga teknik yaitu teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik Analisis data dalam penelitian melalui tiga alur yaitu reduksi data, penyajian.

Hasil penelitian menunjukkan kinerja pelayanan dapat dikatakan cukup. dilihat indikator yaitu:1). *Tangible*, dapat dikatakan bahwasanya memastikan kesesuaian data pasien sebelum nantinya dilakukan pemeriksaan kesehatan, pelayanan yang diberikan di puskesmas menurut masyarakat mudah dipahami, karena sudah ada berupa browser ataupun tata cara prosedur dengan bahasa yang mudah dipahami, selain itu pegawai yang ada di loket juga menjelaskannya informasi ketika pemanggilan, dari segi sarana dan prasarana di puskesmas sudah memadai. 2) *Responsiveness*, respon pelaksana di puskesmas adanya terdapat kurang ramah terhadap masyarakat saat bertanya, respon yang diberikan terhadap pasien berobat walaupun tidak semua petugas yang kurang ramahnya tetapi ada beberapa yang sikapnya masih kurang berkenan. 3) *Competence*, dalam penanganan medis di puskesmas ini sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku seperti mengedukasi masyarakat yang belum memahami prosedur mengenai langkah-langkah seperti apa saja yang harus dilakukan masyarakat untuk berobat di puskesmas. Adanya kendala yang dialami oleh masyarakat seperti kurang tanggap dengan apa yang dijelaskan, mereka meminta untuk dijelaskan, namun untuk setiap penjelasan biasanya tidak sampai paham dan juga dikeluhkan terhadap perawat yang membuat rujukan lambat. 4) *Communication*, petugas sangat berempati dalam melayani masyarakat dan menjalin komunikasi yang baik kepada masyarakat, jaminan pengobatan yang diberikan oleh puskesmas.

Saran kepada pihak untuk senantiasa membantu, mendorong, menyemangati hingga menegur pegawai yang dirasa kinerjanya menurun. Serta, meningkatkan kedisiplinan serta bisa membangung penilaian positif yang diberikan oleh masyarakat dengan menunjukkan sikap ramah, sopan dan santun, murah senyum serta tepat waktu.

**Kata Kunci: Kinerja, Pelayanan Kesehatan, Puskesmas**

## ABSTRACT

**Rizky Ramadani, 1810411610028, 2024, Performance of Health Services in the Productive Age at South Alalak Community Health Center, Banjarmasin City. Under Aulia's guidance.**

*This research started from the problem of health services for the productive age at community health centers, where there were complaints from the public regarding slow service, inadequate facilities when waiting in line in the waiting room and the friendliness of the staff, which gave rise to public dissatisfaction. The informants in the research consisted of the Head of the South Alalak Community Health Center, Banjarmasin City, a general practitioner, a pharmacist, a counter officer and 4 members of the public. The triangulation collection technique was a combination of three techniques, namely observation, interview and documentation techniques. Data analysis techniques in research go through three channels, namely data reduction, presentation.*

*The research results show that service performance can be said to be adequate. Look at the indicators, namely: 1). Tangible, it can be said that ensuring the suitability of patient data before a health examination is carried out, the services provided at the community health center are easy to understand, because there is a browser or procedures in language that is easy to understand, apart from that the staff at the counter also explains the information. when called, the facilities and infrastructure at the puskesmas were adequate. 2) Responsiveness, the response of administrators at the community health center is that they are less friendly towards the public when asking questions, the response given to patients seeking treatment is that although not all officers are less friendly, there are some whose attitude is still less pleasing. 3) Competence, medical treatment at the community health center is in accordance with applicable procedures, such as educating people who do not understand the procedures regarding what steps people must take to seek treatment at the community health center. There are obstacles experienced by the community, such as not being responsive to what is being explained, they ask for an explanation, but usually they don't understand each explanation and they also complain about nurses who make referrals slowly. 4) Communication, officers are very empathetic in serving the community and establish good communication with the community, guaranteeing treatment provided by the health center.*

*Advice to parties to always help, encourage, encourage and even reprimand employees whose performance they feel is decreasing. As well as, increasing discipline and being able to build positive assessments given by the community by showing a friendly, polite and courteous attitude, smiling and being punctual.*

**Keywords: Performance, Health Services, Community Health Center**

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat hikmat dan karunia nya jualah penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, dengan judul Kinerja Pelayanan Kesehatan Pada Usia Produktif di Puskesmas Alalak Selatan Kota Banjarmasin. Penulisan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan mendapat Gelar Sarjana (S1) pada Program Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat. Penulisan penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan karena adanya bimbingan, arahan dan bantuan baik secara moril maupun materiil dari berbagai pihak. Maka perkenankan penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Ahmad, S.E, M.Si, selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Avela Dewi, S.Sos, M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
4. Hj. Aulia, S.Sos, M.AP selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga, pikiran dan saran-saran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

5. Sugiannor, S.Sos, M.AP selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan waktu, tenaga, pikiran dan saran-saran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Anjani, S.A.P, M.A.P selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan waktu, tenaga, pikiran dan saran-saran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Kepala Puskesmas Alalak Selatan Kota Banjarmasin yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian skripsi terkait kinerja pelayanan kesehatan pada usia produktif di puskesmas.
8. Kedua orangtua saya Ayahanda Abdul Hakim dan Ibunda Siti Fatimah yang tidak kenal lelah berkorban waktu, tenaga dan biaya untuk memberikan pendidikan yang terbaik baik saya sehingga saya mampu sampai sejauh ini. Mereka berdualah semangat hidup saya yang terus-menerus memberikan dukungan.

Penulis menyadari bahwa menyelesaikan penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya laporan proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi orang banyak serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut.

Banjarmasin, 02 Juli 2024  
Penulis

Rizky Ramadani  
NIM 1810411610028

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian .....	9
1.4. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1. Penelitian Terdahulu .....	11
2.2. Konsep Kinerja .....	14
2.2.1. Pengertian Kinerja.....	14
2.2.2. Penilaian Kinerja.....	16
2.2.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja .....	17
2.2.4. Indikator Kinerja .....	20
2.3. Konsep Pelayanan.....	23
2.3.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	23
2.3.2. Standar Pelayanan Publik.....	24
2.3.3. Jenis-Jenis Pelayanan Publik .....	26
2.3.4. Asas-Asas Pelayanan Publik .....	27
2.4. Konsep Pelayanan Kesehatan .....	28
2.4.1. Pengertian Pelayanan Kesehatan.....	28
2.4.2. Jenis-Jenis Pelayanan Kesehatan .....	29
2.4.3. Syarat dan Pokok Pelayanan Kesehatan .....	34
2.4.4. Usia Produktif .....	36
2.5. Kerangka Pemikiran .....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>39</b>
3.1. Pendekatan Penelitian .....	39
3.2. Tipe Penelitian .....	40
3.3. Lokasi Penelitian .....	40
3.4. Informan Penelitian .....	41
3.5. Sumber Data .....	41
3.6. Teknik Pengumpulan Data .....	42
3.7. Analisis Data.....	44

<b>BAB IV</b>	<b>GAMBARAN UMUM .....</b>	<b>47</b>
4.1.	Kota Banjarmasin.....	47
4.1.1.	Sejarah Kota Banjarmasin.....	47
4.1.2.	Letak Geografis dan Luas Wilayah.....	48
4.1.3.	Kondisi Demografi Kota Banjarmasin.....	49
4.2.	Gambaran Lokasi Penelitian Puskesmas Alalak Selatan .....	51
4.2.1.	Sejarah Puskesmas Alalak Selatan.....	51
4.2.2.	Visi dan Misi Puskesmas Alalak Selatan .....	51
4.2.3.	Jenis Pelayanan Puskesmas Alalak Selatan .....	52
4.2.4.	Keadaan Pegawai Puskesmas Alalak Selatan .....	53
4.2.5.	Struktur Organisasi Puskesmas Alalak Selatan.....	55
4.2.6.	Fungsi Puskesmas Alalak Selatan.....	56
4.3.	Hasil Penelitian .....	57
4.3.1.	Kinerja Pelayanan Kesehatan pada Usia Produktif di Puskesmas Alalak Selatan Kota Banjarmasin.....	57
3.1.1.1.	Pemeriksaan Berkas .....	58
3.1.1.2.	Pencatatan Rekam Medis .....	63
3.1.1.3.	Pemeriksaan Kesehatan.....	67
3.1.1.4.	Pemberian Obat.....	71
4.3.2.	Faktor Penghambat Dalam Pelayanan di Puskesmas Alalak Selatan Kota Banjarmasin .....	75
<b>BAB V</b>	<b>PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>77</b>
6.1.	Pembahasan.....	77
6.1.1.	Kinerja Pelayanan Kesehatan pada Usia Produktif di Puskesmas Alalak Selatan Kota Banjarmasin.....	77
6.1.1.1.	<i>Tangible</i> .....	78
6.1.1.2.	<i>Responsiveness</i> .....	80
6.1.1.3.	<i>Competence</i> .....	81
6.1.1.4.	<i>Communication</i> .....	83
6.1.2.	Faktor Penghambat Dalam Pelayanan di Puskesmas Alalak Selatan Kota Banjarmasin .....	85
<b>BAB VI</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>87</b>
7.1.	Kesimpulan .....	87
7.2.	Saran.....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>.....</b>	<b>89</b>
<b>LAMPIRAN</b>		

## **DAFTAR TABEL**

Tabel	1.1	Jenis Pelayanan Usia Produktif di Puskesmas Alalak Selatan.....	5
Tabel	1.2	Jumlah Kunjungan Pasien Pada Bulan Januari – Mei 2023 .....	5
Tabel	1.3	Capaian Kinerja Pelayanan Kesehatan Pada Usia Produktif Puskesmas Alalak Selatan Kota Banjarmasin Tahun 2018-2022 ..	7
Tabel	4.1	Jumlah Penduduk Per kecamatan di Kota Banjarmasin.....	49
Tabel	4.2	Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Usia .....	50
Tabel	4.3	Ketenagaan Pegawai Puskesmas Alalak Selatan .....	54
Tabel	4.4	Matrix Penelitian.....	84

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Peta Wilayah Kota Banjarmasin .....	48
Gambar 4.2	Alur Pelayanan Puskesmas Alalak Selatan .....	60
Gambar 4.3	Pencatatan Rekam Medis Pasien.....	65
Gambar 4.4	Pemeriksaan Pasien .....	69
Gambar 4.5	Penerimaan Resep dan Pengambilan Obat.....	73

## **DAFTAR BAGAN**

Bagan	1.1	Tahapan-Tahapan Pelayanan Kesehatan Pada Usia Produktif ...	6
Bagan	2.1	Kerangka Berpikir.....	39
Bagan	3.1	Komponen Dalam Analisis Data .....	46
Bagan	4.1	Struktur Organisasi Puskesmas Alalak Selatan .....	55

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Dokumentasi.....	92
Lampiran 2	Surat Melaksanakan Penelitian FISIP ULM Banjarmasin ....	93
Lampiran 3	Surat Balasan Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin .....	94
Lampiran 4	Pedoman Wawancara .....	95
Lampiran 5	Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 93 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal Pada Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kota Banjarmasin.....	99