

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PROGRAM
PENGOBATAN DI PUSKESMAS KERTAK HANYAR
KABUPATEN BANJAR KALIMANTAN SELATAN**

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



Ananda Ira Natha Putri

NIM. 2010411220032

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

2024

LEMBAR PENGESAHAN


KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PROGRAM PENGOBATAN DI
PUSKESMAS KERTAK HANYAR KABUPATEN BANJAR KALIMANTAN
SELATAN

- A. Nama Mahasiswa : **Ananda Ira Natha Putri** NIM : 2010411220032
- 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 01 Juli 2024.
- C. Tim Penguji :
- a. Ketua
Widyakanti, S. Sos, M.AP
NIP. 196811021994032001 (.....*Widyakanti*.....)
- b. Sekretaris
Erma Ariyani, S.Sos. M.Sc
NIP. 198210022005012002 (.....*Erma Ariyani*.....)
- c. Anggota
Hj. Aulia, S.Sos, M.AP
NIP. 197912262003122001 (.....*Hj. Aulia*.....)

Banjarmasin, 4 Juli 2024

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Adm. Publik


Dekan FISIP ULM
[Signature]
Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 197301221998021001

[Signature]
Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP. 197506161999032002

LEMBAR PERNYATAAN

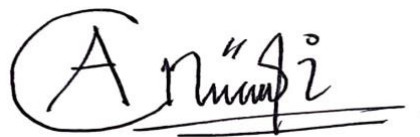
Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ananda Ira Natha Putri
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 20 Juni 2002
NIM : 2010411220032
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Komplek Persada Permai Jalur VII RT.29 No.
147, Kec. Alalak, Kab. Barito Kuala

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila di kemudian 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, 4 Juli 2024
Mahasiswa yang bersangkutan,



Ananda Ira Natha Putri
NIM. 2010411220032

ABSTRAK

Ananda Ira Natha Putri, 2010411220032, 2024, **Kualitas Pelayanan Kesehatan Program Pengobatan di Puskesmas Kertak Hanyar Kabupaten Banjar Kalimantan Selatan**. Dibawah bimbingan Widyakanti.

Program Pengobatan merupakan salah satu dari 8 program yang ada, program ini mencakupi pengobatan di Ruang Poli Umum, Ruang Lansia, Ruang Anak/MTBS, Ruang Infeksius dan Ruang KIA-KB. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan program pengobatan di Puskesmas Kertak Hanyar Kabupaten Banjar Kalimantan Selatan serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaannya. Penelitian ini dianalisis dengan teori dimensi kualitas pelayanan menurut Tjiptono yaitu *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari kepala puskesmas, petugas puskesmas, dan pasien yang berobat di puskesmas. Analisis data dilakukan dengan teknik pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan program pengobatan di Puskesmas Kertak Hanyar sudah berjalan dengan cukup baik yang dinilai dari lima indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Tjiptono yaitu *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). Faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan program pengobatan di Puskesmas Kertak Hanyar meliputi 4 faktor yakni (1) adanya gangguan *server*/internet, (2) keterbatasan luas lahan, (3) kurangnya sarana, prasarana & alat kesehatan dan (4) keterlambatan petugas loket dalam mencari rekam medis.

Saran dari penelitian ini yaitu agar Puskesmas Kertak Hanyar bisa menambah kapasitas kecepatan internet dan menyediakan genset, memaksimalkan ruangan dan keterbatasan luas lahan, menambah sarana, prasarana dan alat kesehatan yang ada, menyusun rekam medis pasien sesuai urutan abjad dan menyarankan agar petugas Puskesmas bisa memberikan usulan kepada pemerintah mengenai pembagian Puskesmas.

Kata kunci: Kualitas, Program Pengobatan, Pelayanan Kesehatan Puskesmas

ABSTRACT

Ananda Ira Natha Putri, 2010411220032, 2024, *Quality of Health Services in the Treatment Program at the Kertak Hanyar Community Health Center Banjar Regency South Kalimantan*. Under of guidance of Widyakanti.

The Treatment Program is one of 8 existing programs, this program includes treatment in the General Poly Room, Elderly Room, Children's/MTBS Room, Infectious Room and KIA-KB Room. This research aims to determine the quality of health services for treatment programs at the Kertak Hanyar Community Health Center, Banjar Regency, South Kalimantan and identify inhibiting factors in its implementation. This research was analyzed using the theory of service quality dimensions according to Tjiptono, namely tangibles (direct evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee) and empathy (empathy).

The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques through observation, interviews and documentation. The informants in this study consisted of the head of the community health center, community health center staff, and patients seeking treatment at the community health center. Data analysis was carried out using data collection techniques, data reduction, data presentation and drawing conclusions.

The results of the research show that the quality of health services in the treatment program at the Kertak Hanyar Community Health Center has been running quite well as assessed by the five indicators of service quality proposed by Tjiptono, namely tangibles (direct evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee) and empathy (empathy). Inhibiting factors that influence the quality of health services for treatment programs at the Kertak Hanyar Community Health Center include 4 factors, namely (1) server/internet problems, (2) limited land area, (3) lack of facilities, infrastructure & medical equipment and (4) delays in counter staff in searching medical records.

Suggestions from this research are that the Kertak Hanyar Health Center can increase internet speed capacity and provide generators, maximize space and limited land area, add existing facilities, infrastructure and health equipment, arrange patient medical records in alphabetical order and suggest that the Community Health Center staff can provide suggestions to the government regarding the distribution of health centers.

Keywords: *Quality, Treatment Program, Community Health Services*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Puji dan syukur penulis panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis berhasil melaksanakan penelitian dan pembuatan laporan akhir ini untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul Kualitas Pelayanan Kesehatan Program Pengobatan di Puskesmas Kertak Hanyar Kabupaten Banjar Kalimantan Selatan.

Tujuan dari penelitian ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat. Proses penyusunan skripsi ini tidak mungkin dapat diselesaikan tanpa adanya bimbingan, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini saya mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada Yang Terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E, M.Si, selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin;
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin;
3. Ibu Avela Dewi S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin;

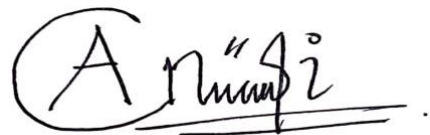
4. Bapak Drs. H. Nurul Azkar, M.Si, Ph,D selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selama perkuliahan selalu membimbing dalam menentukan KRS;
5. Ibu Widyakanti, S.Sos, M.AP selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan, waktu serta pemikiran yang sangat berguna kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini;
6. Ibu Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc selaku Dosen Penguji I yang juga telah banyak memberikan arahan, bimbingan, waktu serta pemikiran yang sangat berguna kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini;
7. Ibu Hj. Aulia, S.Sos, M.AP selaku Dosen Penguji II yang juga telah banyak memberikan arahan, bimbingan, waktu serta pemikiran yang sangat berguna kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini;
8. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat, khususnya dosen pengajar Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu serta pengetahuannya melalui pengajaran, dukungan dan masukan selama perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini;
9. Seluruh staff pegawai Puskesmas Kertak Hanyar Kecamatan Kertak Hanyar Kabupaten Banjar yang telah berkenan memberikan bantuan kepada peneliti dalam melakukan penelitian di Puskesmas Kertak Hanyar Kecamatan Kertak Hanyar Kabupaten Banjar.
10. Terkhusus kepada orang tua Ayahanda Dody Handrini dan Ibunda Amylia, serta Keluarga yang selalu mendoakan, menyemangati dan mendukung dalam segala hal yang membuat semangat dalam proses pengerjaan skripsi ini;

11. Kepada sahabat saya Gusti Dina Amalia yang selalu menyemangati saya dan membantu saya dari saya sempro, penelitian, sidang dan sampai sekarang.

12. Kepada sahabat saya semua yang selalu memberi semangat dan perhatian serta pengorbanannya untuk membantu peneliti demi terselesaikannya skripsi ini;

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, masih terdapat banyak kekurangan, hal ini semata mata karena keterbatasan peneliti. Oleh karena itu, kritik dan saran selalu peneliti terima dengan senang hati guna memperbaiki skripsi ini di kemudian hari, dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat baik bagi peneliti sendiri dan untuk semua kalangan. Amin
Ya Rabbal'alaamiin.

Banjarmasin, 26 Juni 2024

A handwritten signature in black ink, reading "Ananda Ira Natha Putri". The signature is written in a cursive style with a large initial 'A' and a horizontal line underneath the name.

Ananda Ira Natha Putri
2010411220032

DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Konsep Teoritis	16
2.2.1 Pengertian Pelayanan.....	16
2.2.2 Pengertian Pelayanan Publik	17
2.2.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	18
2.2.4 Asas-Asas Pelayanan Publik.....	19
2.2.5 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	21
2.2.6 Pelayanan Jasa Publik Prima	23
2.2.7 Standar Pelayanan Publik	26
2.3 Kualitas Pelayanan Publik.....	29
2.3.1 Pengertian Kualitas	29
2.3.2 Pengertian Pelayanan yang Berkualitas.....	30
2.4 Faktor Penghambat dalam Pelayanan.....	35
2.5 Konsep Pelayanan Kesehatan.....	36
2.6 Kerangka Pemikiran	40
BAB III METODE PENELITIAN	41

3.1 Pendekatan Penelitian.....	41
3.2 Tipe Penelitian.....	41
3.3 Lokasi Penelitian	42
3.4 Sumber Data dan Instrumen	43
3.4.1 Data Primer	43
3.4.2 Data Sekunder.....	44
3.5 Teknik Pengumpulan Data	45
3.5.1 Observasi	45
3.5.2 Wawancara.....	46
3.5.3 Dokumentasi	46
3.6 Pengolahan Data.....	47
3.6.1 Reduksi Data (<i>Data Reduction</i>)	48
3.6.2 Penyajian Data (<i>Data Display</i>)	48
3.6.3 Penarikan Kesimpulan/Verifikasi (<i>Concluting Drawing/Verification</i>)	49
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	50
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	50
4.1.1 Keadaan Geografis.....	50
4.1.2 Visi, Misi, Motto dan Tata Nilai Puskesmas Kertak Hanyar	60
4.1.3 Struktur Organisasi Puskesmas Kertak Hanyar	62
4.1.4 Sumber Tenaga Puskesmas Kertak Hanyar	62
4.1.5 Fasilitas Kesehatan Puskesmas Kertak Hanyar	64
4.1.6 Proses Pelayanan di Puskesmas Kertak Hanyar	65
4.1.7 Tujuan Puskesmas Kertak Hanyar	66
4.1.8 Tugas, Fungsi, Wewenang Puskesmas Kertak Hanyar.....	66
4.2 Uraian Temuan Penelitian	69
4.2.1 Mekanisme Pelayanan Kesehatan Program Pengobatan di Puskesmas Kertak Hanyar Kabupaten Banjar	70
4.2.2 Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Kesehatan Program Pengobatan di Puskesmas Kertak Hanyar Kabupaten Banjar	89
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	95
5.1 Kualitas Pelayanan Kesehatan Program Pengobatan di Puskesmas Kertak Hanyar Kabupaten Banjar	95
5.1.1 <i>Tangibles</i> (Bukti Langsung)	95

5.1.2 <i>Reliability</i> (Keandalan)	97
5.1.3 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	98
5.1.4 <i>Assurance</i> (Jaminan).....	99
5.1.5 <i>Empathy</i> (Empati)	100
BAB VI PENUTUP	108
6.1 Kesimpulan.....	108
6.2 Saran	109
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN.....	112

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Program Kesehatan di Puskesmas Kertak Hanyar.....	6
Tabel 1.2 Rekap Kunjungan Pasien Tahun 2023	7
Tabel 1.3 Rekap Kunjungan Pasien pada Program Pengobatan	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 4.1 Luas Wilayah Per Desa di Kecamatan Kertak Hanyar Tahun 2023	51
Tabel 4.2 Komposisi Penduduk Per Desa di Kec. Kertak Hanyar Tahun 2023 ...	53
Tabel 4.3 Posyandu di Wilayah Kerja.....	54
Tabel 4.4 Poskesdes di Wilayah Kerja.....	56
Tabel 4.5 Poskestren di Wilayah Kerja.....	57
Tabel 4.6 Posbindu di Wilayah Kerja	57
Tabel 4.7 Posrem di Wilayah Kerja	58
Tabel 4.8 Data Tenaga Puskesmas Kertak Hanyar	63
Tabel 4.9 Fasilitas Kesehatan Puskesmas Kertak Hanyar	64
Tabel 4.10 Matriks Temuan Hasil Penelitian.....	87
Tabel 4.11 Matriks Temuan Hasil Penelitian Hambatan Pelayanan.....	94
Tabel 5.1 Matriks Analisis Pembahasan	102
Tabel 5.2 Matriks Analisis Pembahasan Hambatan.....	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran.....	40
Gambar 3.1 Lokasi Puskesmas Kertak Hanyar.....	43
Gambar 3.2 Bagan Analisis Data.....	47
Gambar 4.1 Peta Wilayah Kecamatan Kertak Hanyar.....	51
Gambar 4.2 Peta Desa-Desa se-Wilayah Kerja Puskesmas Kertak Hanyar	52
Gambar 4.3 Foto Puskesmas Kertak Hanyar	61
Gambar 4.4 Struktur Organisasi Puskesmas Kertak Hanyar	62
Gambar 4.5 Foto Ruang Loker di Puskesmas Kertak Hanyar	72
Gambar 4.6 Ruang Tunggu Halaman Depan Puskesmas & Ruang Pelayanan.....	77
Gambar 4.7 Ruang Pelayanan di Puskesmas Kertak Hanyar.....	80
Gambar 4.8 Tempat Pengambilan Obat di Puskesmas Kertak Hanyar.....	83
Gambar 4.9 Tempat Pembuatan Surat Rujukan Pasien	86