

**PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT
(Studi Implementasi Kebijakan Berdasarkan Perda Kota Malang No.12
Tahun 2010 Tentang Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ciptomulyo
Kecamatan Sukun Kota Malang)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan
dalam menyelesaikan program sarjana

Disusun Oleh :

FLORENTINA SURYATI NIWAL

NIM : 18031000055



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT
(Studi Implementasi Kebijakan Berdasarkan Perda Kota Malang
No.12 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas
Ciptomulyo Kecamatan Sukun Kota Malang)

Disusun Oleh : FLORENTINA SURYATI NIWAL

Nim : 18031000055

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Universitas : MERDEKA MALANG

Disetujui pada tanggal:

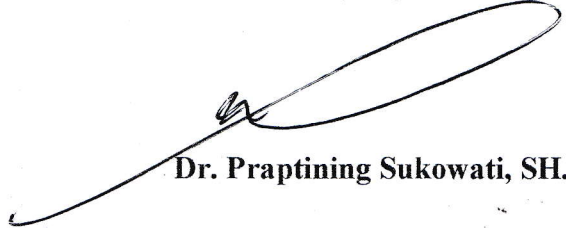
Malang,

Menyetujui Pembimbing I



Dr. kridawati Sadhana, MS

Menyetujui Pembimbing II



Dr. Praptining Sukowati, SH., M.Si



Menyetujui,
An. Dekan

Dr. Sukardi, M.Si.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Oleh Florentina Suryati Niwal ini telah dipersentasikan di
Hadapan Tim Penguji

Hari : Kamis

Tanggal : 10 Februari 2022

Tempat : Fakultas Ilmu Sosil dan Ilmu Politik

Universitas Merdeka Malang

Susunan Tim Penguji

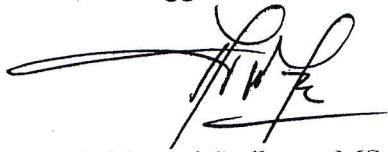
Ketua

Sekretaris,

Anggota


Dr. Sukardi, M.Si.


Chandra Dinata, S.Sos., MPA


Dr. Kridawati Sadhana, MS

Mengesahkan

Dekan FISIP Unmer Malang,


DR SUKARDI, M.Si.

PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Florentina Suryati Niwal
NPM : 18031000055
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Merdeka Malang

Mengatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa sepanjang pengetahuan mengenai skripsi yang telah saya susun sekarang ini :

1. Masih belum pernah diajukan oleh orang lain dalam rangka memperoleh gelar akademik sarjana Strata I
2. Tidak memiliki kesamaan dengan karya karya tulis ilmiah yang sudah ditulis dan diterbitkan orang lain
3. Setiap kutipan yang bersumber dari karya orang lain pada naskah ini, selalu disebutkan sumber referensi dan tertulis secara resmi dalam daftar pustaka.

Atas dasar pernyataan tersebut, apabila di dalam naskah ini terbukti ada unsur unsur plagiasi, maka saya bersedia menyatakan karya ilmiah akademik skripsi ini digugurkan dan dengan segala konsekuensi yang mengertainya termasuk pembatalan gelar akademik yang diperoleh, bahkan bersedia untuk proses sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku (UU Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sisdiknas pasal : 25 ayat 2 dan pasal 70) serta **Panduan Pencegahan Plagiasi** yang telah ditetapkan oleh lewat keputusan Dekan FISIP Unmer Malang; Kep.12.A/FISIP/UM/VII/2016 tanggal 7 juli 2016.

Malang,

Yang menyatakan



FLORENTINA SURYATI NIWAL

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Dengarkanlah nasihat dan terimalah didikan, supaya engkau menjadi bijak dimasa depan” (Amsal 19:20-21)

Kupersembahkan

Kepada:

Bapak Petrus Jarus dan Mama Regina Saut

Kaka tercinta dan Seluruh Keluarga

Sahabat tersayang

Almamaterku tercinta

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Kuasa atas berkat rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilaksanakan untuk memenuhi salah satu dalam memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang. Saya menyadari tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sejak masa perkuliahan sampai dengan penyusunan skripsi ini sangatlah sulit dalam melewati dan menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Sukardi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang yang telah memberikan persetujuan untuk penulisan akhir ini
2. Dra.Hj. Umi Chayatin, M.Si Selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang untuk dorongan dan masukan sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan tepat waktu
3. Dr. Krdidawati Sadhana, MS selaku Dosen Pembimbing I, terima kasih atas bimbingan, masukan, arahan, serta kesabaran sehingga penulis tugas akhir ini dapat terselesaikan tepat waktu
4. Dr. Praptining Sukowati, SH.,M.Si selaku Dosen Pembimbing II, terima kasih atas bimbingan, saran , serta kesabaran sehingga penulis tugas akhir ini dapat terselesaikan tepat waktu

5. Seluruh Dosen terutama Dosen Administrasi Publik selama ini yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama masa perkuliahan
6. Kedua Orang Tua tercinta dan tersayang Bapak Petrus Jarus dan Mama Regina Saut yang selalu mendoakan dan menyemangati saya samapi menjadi seperti sekarang ini.
7. Kelima kaka tercinta (kk Manto, kk Li, kk Eman, kk wihel, kk Gordi) serta kk ipar dan seluruh keluarga, terima kasih telah menyemangati saya, terima kasih juga serta doa dan dukungannya.
8. Bapak Kepala Puskesmas Ciptomulyo Kecamatan Sukun, Kota Malang serta pegawai dan pasien yang telah memberikan izin dan membantu kelancaran pelaksanaan penelitian ini.
9. Terima kasih untuk orang yang saya sayang Yohanes Haban Gus yang selalu memberikan semangat serta dukungannya untuk saya dalam penyelesaian tugas akhir ini.
10. Semua teman-teman angkatan 2018 Administrasi Publik yang tidak sempat saya sebutkan terima kasih banyak telah menemani dan menyemangatin saya. Penulis menyadari penulisan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, untuk saran dan Kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga penulisan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua

Malang,

Florentina Suryati Niwal

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KERANGKA DASAR TEORI	11
2.1 Kebijakan Publik	11
2.1.1 Pengertian Kebijakan Publik	11
2.1.2 Aspek-Aspek Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Kebijakan Publik.	16
2.1.3 Dimensi Pelaksanaan Kebijakan Publik.....	20

2.1.4	Diskresi Pelaksanaan Kebijakan Publik	23
2.2	Pelayanan Publik	25
2.2.1	Pengertian Pelayanan Publik	25
2.2.2	Asa dan Standar Pelayanan Publik	27
2.2.3	Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	30
2.2.4	Indikator Kualitas Pelayanan Publik	32
2.2.5	Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	35
2.3	Implementasi Kebijakan Publik.....	40
2.3.1	Implementasi	40
2.3.2	Pengertian Implementasi Kebijakan Publik	44
2.3.3	Model Implementasi Kebijakan Publik	50
2.4	Pemerintah Daerah	64
2.5	Pelayanan Kesehatan	65
2.6	Masyarakat Kota	68
2.7	Kesehatan Masyarakat	69
2.8	Penelitian Terdahulu.....	69
BAB III	METODE PENELITIAN	73
3.1.	Jenis Penelitian	73
3.2.	Fokus Penelitian	73
3.3	Informan penelitian.....	74
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	75
3.5	Analisis Data	77
3.6	Lokasi Penelitian	78

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	80
4.1 Gambar Umum Objek Penelitian	80
4.2 Visi, Misi dan Moto Puskesmas Ciptomulyo.....	82
4.2.1 Visi Puskesmas Ciptomulyo	82
4.2.2 Misi Puskesmas Ciptomulyo.....	82
4.2.3 Moto puskesmas.....	83
4.3 Program Kesehatan Yang Dilaksanakan Puskesmas Ciptomulyo	83
4.4 Ketenagaan dipuskesmas dan jaringannya.....	95
4.5 Struktur organisasi puskesmas ciptomulyo	96
4.6 Macam-macam pelayanan yang diberikan.....	101
4.7 Penyajian Data	103
4.7.1 Implementasi kebijakan pelayanan kesehatan masyarakat di puskesmas Ciptomulyo.....	103
4.7.2 Faktor pendukung dan faktor penghambat implementasi kebijakan pelayanan kesehatan masyarakat.....	121
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian	123
4.8.1 Implementasi kebijakan pelayanan kesehatan masyarakat di puskesmas ciptomulyo	123
4.8.2 Faktor pendukung dan faktor penghambat implementasi kebijakan pelayanan kesehatan masyarakat.....	129
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	130
5.1 Kesimpulan.....	130
5.2 Saran	133

DAFTAR PUSTAKA	134
LAMPIRAN.....	137

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	70
Tabel 2. Luas Wilayah Kerja Puskesmas Ciptomulyo	81
Tabel 3. Data Ketenagaan Kerja Puskesmas Ciptomulyo.....	96
Tabel 4. Data Pegawai Tenaga Kesehatan di Puskesmas Ciptomulyo	109
Tabel 5. Jenis Sarana Puskesmas Ciptomulyo	113
Tabel 6. Tabel Jenis Prasarana Puskesmas Ciptomulyo	115

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kualitas pelayanan	36
Gambar 2. Peta Wilayah Kerja Puskesmas Ciptomulyo	81
Gambar 3. Struktur Organisasi Puskesmas Ciptomulyo	97
Gambar 4. Tarif Pelayanan di Puskesmas Ciptomulyo.....	112

ABSTRAK

Florentina Suryati Niwal, Nim :18031000055, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Merdeka Malang. Dosen Pembimbing I : Kridawati Sadhana dan Dosen Pembimbing II : Praptining Sukowati“Pelayanan Kesehatan Masyarakat (Studi Implementasi Kebijakan Berdasarkan Perda Kota Malang No.12 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ciptomulyo Kecamatan Sukun Kota Malang)

Upaya kesehatan yang dilakukan oleh puskesmas diselenggarakan dengan menitikberatkan pada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan. Di puskesmas Ciptomulyo tentang pelayanan terhadap pasien ternyata masih memiliki permasalahan dalam pelayanan. Pasien masih mengeluh atas pelayanan yang diberikan oleh para pegawai di puskesmas Ciptomulyo.

Penelitian ini bertujuan mengetahui dan menganalisis bagaimana implementasi kebijakan pelayanan kesehatan masyarakat di puskesmas Ciptomulyo Kecamatan Sukun Kota Malang, serta mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat implementasi kebijakan pelayanan kesehatan masyarakat di puskesmas ciptomulyo kecamatan sukun kota malang.

Jenis penelitian ini yaitu penelitian kualitatif yang mana data yang diperoleh yaitu melalui proses wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi penelitian di Puskesmas Ciptomulyo Jl Kolonel Sugiyono VIII No. 54, Kecamatan Sukun Kota Malang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam mengimplemntasikan kebijakan pelayanan kesehatan selalu mengkomunikasikan kepada pelaksana pelayanan kesehatan sehingga pelaksana pelayanan kesehatan juga jelas mempromosikan kepada kelompok sasaran yakni pasien. Adapun hal lain bahwa sumberdaya dalam konteks implementasi kebijakan pelayanan kesehatan terdiri dari sumberdaya manusia, mulai dari pimpinan sampai pada pegawaiii pelaksana, sarana dan prasarana, peralatan fasilitas kerja, material financial dan kewenangan, tanpa sumberadaya yang memadai, dapat dipastikan kebijakan tidak dapat diimplemntasikan secara efektif. Selain itu disposisi dalam implementasi kebijakan pelayanan kesehatan memiliki sifat demokratis yang memadai dalam pelayanan. Adapun hal lain yaitu terkait dengan struktur birokrasi dalam implementasi kebijakan yang mencakup mekanisme dan struktur organisasi. Mekanisme pelayanan kesehatan sudah ditetapkan melalui SOP yang dicatumkan melalui gudline program /kebijakan.

Kata kunci : implementasi kebijakan, pelayanan kesehatan.

ABSTRACT

Florentina Suryati Niwal, Nim: 18031000055, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Merdeka Malang. Supervisor I : Kridawati Sadhana and Supervisor II : Praptining Sukowati “Community Health Services (Study of Policy Implementation Based on Malang City Regulation No. 12 of 2010 concerning Health Services at Ciptomulyo Community Health Center, Sukun District, Malang City)

Health efforts carried out by puskesmas are carried out with an emphasis on services for the wider community in order to achieve optimal health degrees without neglecting the quality of service to individuals. At the Ciptomulyo Public Health Center, regarding service to patients, it turns out that they still have problems in service. Patients still complain about the services provided by the employees at the Ciptomulyo Public Health Center.

This study aims to determine and analyze how the implementation of public health service policies at the Ciptomulyo Public Health Center, Sukun District, Malang City, as well as to determine the supporting factors and inhibiting factors for the implementation of public health service policies at the Ciptomulyo Public Health Center, Sukun District, Malang City.

This type of research is qualitative research in which the data obtained are through the process of interviews, observation, and documentation. In this study the authors took the research location at Ciptomulyo Public Health Center Jl. Colonel Sugiyono VIII No. 54, Breadfruit District, Malang City.

The results of this study indicate that in implementing health service policies, always communicate to health service providers so that health service providers also clearly promote to the target group, namely patients. The other thing is that resources in the context of implementing health service policies consist of human resources, ranging from leadership to implementing employees, facilities and infrastructure, work facility equipment, financial materials and authority, without adequate resources, it is certain that the policy cannot be implemented effectively. . In addition, the disposition in implementing health service policies has an adequate democratic nature in services. The other thing is related to the bureaucratic structure in policy implementation which includes the mechanism and organizational structure. The mechanism for health services has been established through SOPs that are listed through the program/policy guidelines.

Keywords: policy implementation, health services.