

**PELAYANAN KESEHATAN DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT  
(PUSKESMAS)**

(Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat  
(Puskesmas) Bantur Kecamatan Bantur Kabupaten Malang)

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana

Disusun Oleh

Nur Allela Habiba

(13310030)



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

2017

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **PELAYANAN KESEHATAN DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS)**  
(Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Bantur Kecamatan Bantur Kabupaten Malang)

Disusun Oleh : NUR ALLELA HABIBA

NIM : 13310030

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Universitas : MERDEKA MALANG

Disetujui pada tanggal : .....

Malang, .....

Menyetujui  
Pembimbing I

Menyetujui  
Pembimbing II

Drs. H. Bambang Norsetya, M.Si

Dra. Hj. Umi Chayatin, M.Si

Mengetahui,  
Dekan,

**Dr. H Sukardi, M.Si**

## **PENGESAHAN**

Skripsi Oleh Nur Allela Habiba ini telah Dipresentasikan Di Hadapan Tim Penguji

Hari : Jum'at

Tanggal : 3 Februari 2017

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang

Susunan tim penguji

**Ketua**

**Sekretaris**

**Anggota**

**Drs. H. Bambang Norsetya, M.Si**

**Dra. Hj. Umi Chayatin, M.Si**

**Drs. H. Titot Edy Suroso, M.S**

Mengesahkan,  
Dekan FISIP Unmer Malang,

**Dr. H Sukardi, M.Si**

## PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nur Allela Habiba

NIM : 13310030

Program Studi : Administrasi Publik

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 1
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 referensinya 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 tulis ilmiah akademik skripsi ini digugurkan dan dengan segala konsekuensi yang menyertainya termasuk pembatalan gelar akademik yang diperoleh, bahkan bersedia untuk diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003 pasal: 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang,

Yang Menyatakan

Nur Allela Habiba

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Be a good person  
To get good respons”*

Skripsi ini kupersembahkan untuk kedua orang tua dan keluarga besarku yang senantiasa memberikan kasih sayang dan dukungan sehingga memotivasiku untuk selalu berjuang dalam hidup. Serta kepada semua sahabat dan seseorang spesial yang selalu menemani dan memberikan semangat untukku.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur Penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan karunia dan hidayah yang diberikan kepada hambanya. Tak lupa pula Shalawat serta Salam penulis kirimkan kepada junjungan Nabi kita Muhammad SAW sang pemilik semua kalimat, penghulu semua mahluk yang senantiasa ikhlas dan sabar dalam menuntun ummatnya kearah yang lebih baik.

Penulisan Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang. Judul yang penulis ajukan adalah “Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) (Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Bantur Kecamatan Bantur Kabupaten Malang)”.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terpas dari bantuan, dan bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan kerendahan dan keikhlasan hati menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H Sukardi, M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik beserta staff.
2. Ibu Dra. Hj. Umi Chayatin, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik FISIP Universitas Merdeka Malang

3. Bapak Drs. H. Bambang Norsetya, M.Si\_selaku pembimbing 1 yang selalu memberikan bimbingan, nasehat dan waktunya selama penelitian dan penulisan skripsi ini.
4. Ibu Dra. Hj. Umi Chayatin, M.Si\_selaku pembimbing 2 yang juga memberikan bimbingan, semangat serta dukungan yang sangat berarti bagi penulis.
5. Para dosen pengajar Jurusan Administrasi Publik FISIP Universitas Merdeka atas bimbingan, arahan, didikan dan motivasi yang diberikan selama kurang lebih 4 (empat) tahun perkuliahan beserta para staf jurusan.
6. Staff Tata Usaha FISIP Universitas Merdeka Malang yang banyak membantu penulis selama mengikuti perkuliahan dan penulisan skripsi ini.
7. Kepala Puskesmas, staff tata usaha, dokter, perawat dan karyawan lain di Puskesmas yang telah bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan penulis selama penelitian.
8. Bapak Subagijono sebagai koordinator pelayanan di Puskesmas Bantur yang telah memberikan izin penulis untuk melaksanakan penelitian di Puskesmas Bantur
9. Ayah dan Ibu atas do'a, dukungan, kasih sayang dan kesabaran dalam mendidik dan merawat.
10. Joko M. sekeluarga dan sahabat-sahabat penulis yang selama ini sudah membantu dan memeberi dukungan kepada penulis.

11. Serta semua yang telah berjasa dalam penulisan Skripsi saya yang tidak bisa penulis sebut satu persatu.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semua. Sebagai penutup penulis sadar akan segala keterbatasan yang ada oleh karena itu saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan, dan terkhusus bagi para pembaca.

Amin.

Malang, 17 Januari 2017

Penulis



## DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Perumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
1. Manfaat Teoritis .....	7
2. Manfaat Praktis .....	7
<b>BAB II KERANGKA DASAR TEORI</b>	
A. Pelayanan .....	9
1. Pengertian Pelayanan.....	9
2. Jenis-jenis Pelayanan.....	10
3. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik .....	13
B. Kualitas Pelayanan Publik.....	15
C. Pelayanan Kesehatan.....	19
1. Pengertian Pelayanan Kesehatan .....	19
2. Macam-macam Pelayanan Kesehatan .....	21
3. Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan.....	22

D. Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat).....	23
1. Pengertian Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat).....	23
E. Standart Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Fokus Penelitian.....	33
C. Informan Penelitian dan Teknik Sampling .....	34
1. Informan Penelitian .....	34
2. Teknik Sampling .....	34
D. Teknik Pengumpulan Data.....	35
E. Analisis Penelitian.....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	41
1. Keadaan Geografi Kecamatan Bantur .....	41
2. Gambaran Umum Puskesmas Bantur .....	44
B. Penyajian Data .....	65
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	95
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	106
B. Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA .....	111
LAMPIRAN- LAMPIRAN.....	115

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah wilayah kerja Puskesmas Bantur .....	45
Tabel 2. Jumlah Penduduk Kecamatan Bantur .....	45
Tabel 3. Jumlah Penduduk Bantur Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
Table 4. Potensi Penduduk Bantur Berdasarkan Kriteria Pelayanan yang Diterima .....	47
Tabel 5. Jumlah Pegawai Puskesmas Bantur Berdasarkan Pangkat dan Jabatan .	49
Tabel 6. Data Sarana Puskesmas Bantur.....	53
Tabel 7. Data Prasarana Puskesmas Bantur .....	54
Tabel 8. Jenis UKMB yang Ada di Puskesmas Bantur.....	59
Tabel 9. Pelaksanaan UKMB di Puskesmas Bantur .....	60
Tabel 10. Target Pelayanan Puskesmas Bantur .....	61
Tabel 11. Data Jumlah Pengunjung atau pasien Puskesmas Bantur tahun 2016..	64
Tabel 12. Tanggapan Responden Tentang Ketampakan Fisik Puskesmas Bantur Kecamatan Bantur Kabupaten Malang .....	68
Tabel 13. Tanggapan Responden Tentang Fasilitas di Puskesmas Bantur Kecamatan Bantur Kabupaten Malang .....	68
Tabel 14. Tanggapan Responden Tentang Keandalan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan di Puskesmas Bantur Kecamatan Bantur Kabupaten Malang .....	78
Tabel 15. Penerimaan Masyarakat Tentang Pelayanan di Puskesmas Bantur Kecamatan Bantur Kabupaten Malang .....	79
Tabel 16. Tanggapan Respondeng Tentang Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan di Puskesmas Bantur Kecamatan Bantur Kabupaten Malang.....	79
Tabel 17. Tanggapan Responden Tentang Ketanggapan Pegawai Saat Memberikan Pelayanan di Puskesmas Bantur Kecamatan Bantur Kabupaten Malang.....	82
Tabel 18. Tanggapan Responden Tentang Tanggung Jawab Pegawai Atas Pelayanan yang Diberikan di Puskesmas Bantur Kecamatan Bantur Kabupaten Malang.....	82

Tabel 19. Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan di Puskesmas Bantur Kecamatan Bantur Kabupaten Malang .....	84
Tabel 20. Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepercayaan Pasien Terhadap Pelayanan di Puskesmas Bantur Kecamatan Bantur Kabupaten Malang .....	84
Tabel 21. Tanggapan Responden Tentang Sikap Pegawai saat Memberikan Pelayanan di Puskesmas Bantur Kecamatan Bantur Kabupaten Malang .....	86

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Alur Pelayanan Puskesmas.....	31
Gambar 2. Komponen-komponen Analisis Data Model Interaktif.....	39
Gambar 3. Peta Wilayah Kerja Puskesmas Bantur .....	44
Gambar 4. Struktur Organisasi Puskesmas Bantur .....	52
Gambar 5. Alur Pelayanan Puskesmas Bantur.....	63
Gambar 6. Loker pendaftaran Puskesmas Bantur .....	69
Gambar 7. IGD Puskesmas Bantur .....	69
Gambar 8. Ruang poli umum.....	70
Gambar 9. Ruang Poli gigi.....	71
Gambar 10. Ruang Poli Jiwa.....	71
Gambar 11. Ruang Poli KIA.....	72
Gambar 12. Ruang Poli KB .....	72
Gambar 13. Ruang Poli Gizi .....	73
Gambar 14. Ruang Imunisasi.....	73
Gambar 15. Kamar Bersalin.....	74
Gambar 16. Laboratorium.....	74
Gambar 17. Ruang ALKES (Alat Kesehatan) .....	74
Gambar 18. Ruang Rawat Inap .....	75
Gambar 19. Gudang Obat dan Apotek.....	76
Gambar 20. Ruang Tunggu.....	76
Gambar 21. Pelayanan di poli sehat jiwa.....	80
Gambar 22. Pelayanan di loket pendaftaran .....	80
Gambar 23. Kartu berobat.....	85
Gambar 24 . Pembebasan Pasung Kepada Pasien Dengan Gangguan Jiwa .....	87
Gambar 25. Kegiatan Fogging Desa .....	88

## ABSTRAK

**Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Kesehatan, Pelayanan Publik.**

Nur Allela Habiba Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang. 2017. Pembimbing: H. Bambang Norsetya dan Hj. Umi Chayatin. Skripsi dengan judul “*Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) (Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Bantur Kecamatan Bantur Kabupaten Malang)*”.

Tugas Negara adalah melayani masyarakat, sehingga pelayanan publik adalah suatu keharusan bagi Negara untuk diberikan kepada masyarakat. Begitu pula pelayanan dalam bidang kesehatan, di Indonesia pelayanan kesehatan merupakan salah satu pelayanan publik yang diutamakan. Karena tingkat kesehatan masyarakat mencerminkan Negara yang maju. Pelayanan kesehatan tersebut diawali di Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) sebagai ujung tombak pelayanan dan pengembangan kesehatan di Indonesia. Oleh karena itu bagaimana pelayanan kesehatan di Puskesmas perlu diperhatikan untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan. Sehingga kepuasan masyarakat yang menjadi tujuan pelayanan dapat tercapai.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Bantur Kecamatan Bantur Kabupaten Malang. Melalui sistem pelayanan serta faktor pendorong dan penghambat pelayanan kesehatan di Puskesmas Bantur Kecamatan Bantur Kabupaten Malang. Penelitian ini berguna untuk menambah pengetahuan dan wawasan penulis serta masyarakat tentang pelayanan kesehatan dan dapat dijadikan referensi sebagai penelitian berikutnya. Serta dapat dijadikan bahan evaluasi dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui pengumpulan data sekunder, observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Bantur Kecamatan Bantur Kabupaten Malang sebagai Puskesmas Induk di wilayah Bantur bagian selatan. Informan dalam penelitian ini yaitu semua pegawai yang terkait langsung dengan pelayanan masyarakat di Puskesmas Bantur Kecamatan Bantur Kabupaten Malang. Serta masyarakat atau pasien tiga bulan terakhir sebagai penerima layanan Puskesmas.

Hasil Penelitian terhadap kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas di Puskesmas Bantur Kecamatan Bantur Kabupaten Malang diukur dengan menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yakni Bukti Langsung

(Tangibles), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empaty). Pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas Bantur telah efektif karena telah mendapatkan penilaian yang baik dari masyarakat berdasarkan kelima indikator peniaian yang digunakan, hal ini ditunjukkan dengan rekapitulasi kelima indikator kualitas pelayanan sudah berada diatas 60%, hal ini menunjukan bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan sudah baik.