

**OPTIMALISASI SUMBER DAYA MANUSIA DI BALAI  
PENGAMANAN FASILITAS KESEHATAN DALAM UPAYA  
MENINGKATKAN PELAYANAN KESEHATAN  
DI KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Menempuh  
Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi  
Administrasi Negara



**OLEH :**

**HERI SUPRIHATININGSIH**

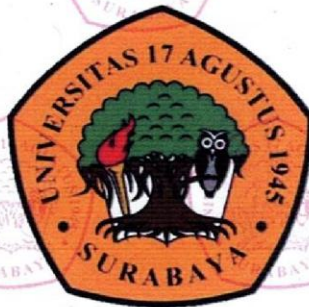
**1111900026**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA  
2023**

**OPTIMALISASI SUMBER DAYA MANUSIA DI BALAI  
PENGAMANAN FASILITAS KESEHATAN DALAM UPAYA  
MENINGKATKAN PELAYANAN KESEHATAN  
DI KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Menempuh  
Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi  
Administrasi Negara**



**OLEH :**

**HERI SUPRIHATININGSIH**

**1111900026**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA**

**2023**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Karya tulis ini saya persembahkan untuk :  
Allah SWT, Tuhan seluruh semesta alam yang Maha Segala-galanya  
Keluarga dan sanak saudara yang selalu mendukung saya  
Serta sahabat dan teman seperjuangan saya,  
Terima kasih atas segala support, dan motivasi hidup selama ini  
Seluruh Dosen-Dosen,  
Yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat  
Semua kerabat dekat dan jauh saya  
&  
My Support System  
Almamater Administrasi Negara Angkatan 19  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya tercinta

## RIWAYAT HIDUP



### HERI SUPRIHATININGSIH

JL. SETRO VI NO 21 SURABAYA

Domisili : PERUM KOKOH CITY BLOK BH-2  
BANGKALAN MADURA

#### DATA PRIBADI

Nama : Heri Suprihatiningsih  
Tempat, Tgl Lahir : Purworejo, 12 Maret 1976  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Email : ningsihuntagsby@gmail.com

#### KONTAK



+62 81-234-918-292



+62 81-234-918-292



ningsih\_sby



#### HOBBI



Travelling



Music

#### KEAHLIAN

Microsoft Excel ★★★★★

Microsoft Word ★★★★★



#### PENDIDIKAN

1982-1988 SD Negeri Pangen Gudang  
Purworejo  
1988-1991 SMP Negeri 4 Purworejo  
1991-1994 SMA Negeri 3 Purworejo  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
( Tahap Akhir )



#### PENGALAMAN


1996-1999 PT. UBS Surabaya  
2001-2004 PT. Panen Lestari ( SOGO )  
Suarabaya  
2005-2008 PT Indosat Surabaya  
2008-Sekarang BPFK Surabaya

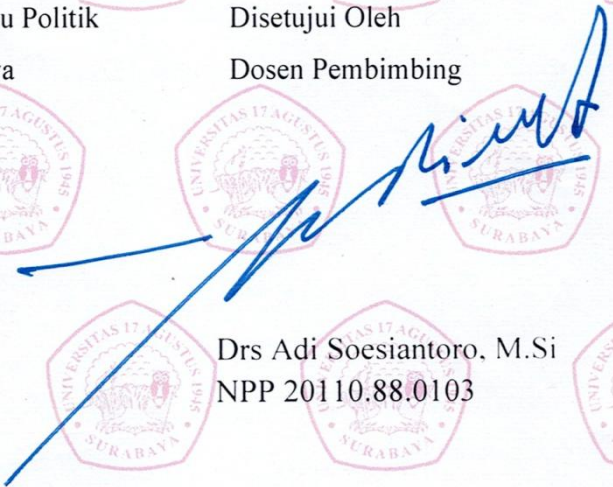
**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Heri Suprihatiningsih  
NBI : 1111900026  
Judul : Optimalisasi Sumber Daya Manusia Di Balai Pengamanan Fasilitas Kesehatan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Di Kota Surabaya

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Surabaya, 19 Mei 2023  
Disetujui Oleh  
Dosen Pembimbing

  
Dr. Dra. Ayun Maduwiniarti, MP  
NPP 20120.87.0103

  
Drs. Adi Soesiantoro, M.Si  
NPP 20110.88.0103

## HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di Depan Sidang Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan telah diterima untuk memenuhi syarat  
guna memperoleh Gelar Sarjana

Pada tanggal : 30 Mei 2023

Dewan Penguji

1. Drs Adi Soesiantoro, M.Si  
Ketua

2. Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP  
Anggota I

3. Dra. Indah Murti, M.Si  
Anggota II

Mengesahkan

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan

Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, MP

NPP 20120.87.0103

## SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Heri Suprihatiningsih  
NBI : 1111900026  
Program Studi : Administrasi Negara  
Judul Skripsi : **Optimalisasi Sumber Daya Manusia Di Balai Pengamanan Fasilitas Kesehatan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Di Kota Surabaya**

Menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah di publikasikan dan atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis Sebagian karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh ( S1 ) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku ( Undang-undang Nomor 29 tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70 ).

Surabaya, 20 Mei 2023  
Yang membuat Pernyataan



Heri Suprihatiningsih  
NBI 1111900026



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA  
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)  
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : HERI SUPRIHATININGSIH  
NBI/ NPM : 1111900026  
Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Program Studi : ADMINISTRASI NEGARA  
Jenis Karya : Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/Praktek\*

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

OPTIMALISASI SUMBER DAYA MANUSIA  
DI BALAI PENGELOMPOKAN FASILITAS KESEHATAN  
DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN  
KESEHATAN DIKOTA SURABAYA.

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
Pada tanggal : 3 JULI 2023



(HERI SUPRIHATININGSIH)

\*Coret yang tidak perlu



## RINGKASAN

Heri Suprihatiningsih, 2023, **Optimalisasi Sumber Daya Manusia Di Balai Pengamanan Fasilitas Kesehatan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Di Kota Surabaya**

---

Ketersediaan alat kesehatan yang berkualitas menjadi hal yang penting di tengah masa pandemi COVID-19 ini, baik alat kesehatan untuk pasien maupun tenaga medis. Balai Pengamanan Fasilitas Kesehatan Surabaya mempunyai fungsi sebagai laboratorium pengembangan mutu dan pengembangan teknologi serta menjadi laboratorium inspeksi sarana dan prasarana kesehatan. Di samping itu pemenuhan sumber daya manusia di BPFK dari aspek kualitas dan kuantitas juga menjadi hal yang masih menjadi suatu kendala. Upaya untuk mengoptimalkan pelayanan BPFK terhadap uji kalibrasi tidak hanya tergantung pada mutu alat dan sarana prasarana namun kualitas dan kuantitas sumber daya manusia juga menjadi hal yang utama. Sumber Daya Manusia di BPFK saat ini secara kualitas yang memiliki sertifikasi sebagai penguji alat-alat Kesehatan sudah terpenuhi akan tetapi secara jumlah sumber Daya Manusia masih kurang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi optimalisasi sumber daya manusia yang ada di BPFK Surabaya dalam meningkatkan mutu pelayanan kalibrasi dan pengujian alat kesehatan di Kota Surabaya. Penelitian ini bersifat kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan analisis dari Moeloeng yaitu percakapan dengan nara sumber atau informan. Dalam mengoptimalkan sumber daya manusia dan meningkatkan mutu layanan, BPFK Surabaya berupaya untuk meningkatkan pelatihan dan uji kompetensi serta keterampilan sesuai jenjang pendidikan serta dengan penambahan jumlah personel sehingga akan menunjang bidang tugas nya. Melalui peningkatan kualitas dan kuantitas serta sarana prasarana di BPFK upaya untuk mengoptimalkan pelayanan kalibrasi alat kesehatan di pelayanan kesehatan kota Surabaya dapat tercapai. Sehingga mutu pelayanan BPFK dapat dirasakan manfaatnya bagi pengguna jasa BPFK terhadap peningkatan uji kalibrasi alat-alat Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan di wilayah kota Surabaya.

**Kata kunci :** Optimalisasi pelayanan, BPFK Surabaya, Mutu Alat Kesehatan

## SUMMARY

Heri Suprihatiningsih, 2023, **Optimalisasi Sumber Daya Manusia Di Balai Pengamanan Fasilitas Kesehatan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Di Kota Surabaya**

---

The availability of quality medical devices is important in the midst of the COVID-19 pandemic, both medical devices for patients and medical personnel. The Surabaya Health Facilities Security Center has a function as a laboratory for quality development and technology development as well as a laboratory for inspection of health facilities and infrastructure. In addition, the fulfillment of human resources at BPFK from the aspect of quality and quantity is also an obstacle. Efforts to optimize BPFK services for calibration tests do not only depend on the quality of tools and infrastructure but the quality and quantity of human resources is also the main thing. Currently, the quality of Human Resources at BPFK has been fulfilled, but the number of Human Resources is still lacking.

This study aims to identify the optimization of existing human resources at BPFK Surabaya in improving the quality of calibration and testing services for medical devices in the city of Surabaya. This research is qualitative in nature. Data collection techniques used are interviews, observation and documentation. This study uses analysis from Moeloeng, namely conversations with informants or informants. In optimizing human resources and improving service quality, BPFK Surabaya seeks to improve training and competency and skill tests according to educational level and by increasing the number of personnel so that it will support its field of work.

Through improving the quality and quantity as well as infrastructure at BPFK efforts to optimize medical device calibration services in Surabaya city health services can be achieved. So that the benefits of BPFK service quality can be felt by BPFK service users in increasing the calibration test of medical devices for health services in the city of Surabaya.

**Keywords :** Optimization Of Services, BPFK Surabaya, Quality of Medical Devices

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, karena dengan rahmat dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Peran Balai Pengamanan Fasilitas Kesehatan Dalam Upaya Menjamin Mutu Alat Kesehatan Di Kota Surabaya" ini sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi guna memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Selama menyelesaikan penelitian ini, tentunya tidak lepas dari bantuan banyak pihak. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan Rahmat, Kesehatan, Karunia dan keberkahan di dunia dan akhirat atas budi baik yang telah diberikan kepada penulis. Agar tidak mengurangi rasa hormat, penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu untuk menyelesaikan penelitian ini yaitu kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM. M, CMA, CPA selaku rector Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Anggaeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Bapak Drs. Adi Soesiantoro, M.Si selaku Dosen Pembimbing 1 Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak Drs. Kendry Widiyanto, M.Si selaku Dosen Pembimbing 1 Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Bapak Khairul Bahri, S.T., M.K.M., selaku Kepala Balai Pengamanan Fasilitas Kesehatan yang beralamat di Jl. Karangmenjangan No.22 atas kesempatan yang diberikan dalam melaksanakan penelitian ini.
6. Bapak Tri Dedi Setyawan, ST., M.Kes selaku Pembimbing Lapangan.
7. Teman-teman tercintaku
8. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang memberikan dukungan serta bantuan dalam menyusun tugas akhir ini.

Surabaya, Mei 2023



Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	ii
RIWAYAT HIDUP .....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN .....	v
HALAMAN PENGESAHAN .....	vi
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	vii
SUMMARY .....	x
KATA PENGANTAR .....	xi
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	5
2.1 Penelitian Terdahulu .....	5
2.2 Landasan Teori .....	8
2.2.1 Optimalisasi Pelayanan .....	8
2.2.2 Kualitas Pelayanan .....	10
2.2.3 Efektifitas Waktu Pelayanan .....	17
2.2.4 Inovasi Pelayanan .....	19
2.3 Kerangka Konseptual .....	21
BAB III METODE PENELITIAN .....	23
3.1 Jenis Penelitian .....	23

3.2 Fokus Penelitian .....	23
3.3 Lokasi Penelitian .....	23
3.4 Sumber Data .....	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	24
3.6 Tehnik Analisis Data.....	25
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>27</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	27
4.1.1 Gambaran Umum BPFK Surabaya .....	27
4.1.2 Visi, Misi, Sasaran dan Fungsi BPFK Surabaya .....	28
4.1.3 Struktur Organisasi .....	29
4.2 Penyajian Data .....	31
4.2.1 Optimalisasi pelayanan.....	31
4.2.2 Kualitas Pelayanan BPFK .....	32
4.2.3 Sumber Daya Manusia .....	33
4.2.4 Efektifitas Waktu Pelayanan .....	34
4.2.5 Inovasi Pelayanan .....	35
4.3 Pembahasan .....	36
4.3.1 Optimalisasi pelayanan.....	36
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>39</b>
5.1 Kesimpulan .....	39
5.2 Saran .....	39
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>41</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>43</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BPFK Surabaya .....	29

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Panduan Wawancara Pelayanan Pengujian dan Kalibrasi Alat Kesehatan Di BPFK Surabaya. ....	43
Lampiran 2 Surat Ijin Pengambilan Data .....	44
Lampiran 3 Informan Wawancara .....	45
Lampiran 4 Gambar Saat Wawancara.....	
Lampiran 5 Kartu Bimbingan Skripsi.....	46

