

KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP
DIPUSKESMAS SEDATI SIDOARJO

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar
Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



Oleh :

MUHAMMAD FIDI SYAHRUL MUSLIM
NBI : 111208425

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SURABAYA
2017

KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP
DIPUSKESMAS SEDATI SIDOARJO

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar
Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



Oleh :

MUHAMMAD FIDI SYAHRUL MUSLIM
NBI : 111208425

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SURABAYA
2017**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA

: MUHAMMAD FIDI SYAHRUL MUSLIM

NBI

: 111208425

JUDUL SKRIPSI

: KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP DIPUSKESMAS
SEDATI SIDOARJO

Surabaya, 10 Agustus 2017

Mengetahui,

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



Prof. Dr. Agus Sukristyanto, MS

Disetujui
Dosen Pembimbing

Drs. Yudhi Hari Wibowo, M.Si

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada Tanggal : 10 Agustus 2017

Dewan Penguji

1. Drs. Yudhi Hari Wibowo, M.Si
Ketua
2. Dr. H. Zakariya, MS. MM
Anggota
3. Drs. H.M Wahyono, M.Si
Anggota

Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,



Prof. Dr. Agus Sukristyanto, MS

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Muhammad Fidi Syahrul Muslim

NBI : 111208425

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP DI

PUSKESMAS SEDATI SIDOARJO

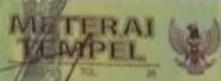
Menyatakan:

1. Bahwa 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 dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 10 Agustus 2017

Yang membuat Pernyataan



6000
ENAM RIBU RUPIAH

(Muhammad Fidi Syahrul Muslim)

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

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa:
Nama : MUHAMMAD FIDI SYAHRI MUSLIM
Nomor Mahasiswa : 111208925

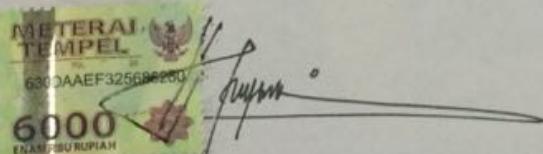
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul :
KUALITAS PELAYANAN fasien PAYAT INAP DI Purkersmar
SEDATI SIDOARJO

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada).

Dengan demikian saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Surabaya
Pada tanggal : 05 - 07 - 2018
Yang menyatakan



(....M.: FIDI SYAHRI MUSLIM)

**KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP
DIPUSKESMAS SEDATI SIDOARJO**

SKRIPSI

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



OLEH :

MUHAMMAD FIDI SYAHRUL MUSLIM

NPM : 111208425

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

2017

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Fidi Syahrul Muslim

NPM : 111208425

Judul : KUALITAS PELAYANAN RAWAT INAP DIPUSKESMAS SEDATI
SIDOARJO

Mengetahui :

Surabaya, 10 Agustus 2017

Dekan Fakultas Ilmu Sosial

Disetujui Oleh

Dan Ilmu Politik

Dosen Pembimbing

Universitas 17 Agustus 1945

Surabaya

Prof. Dr. Agus Sukristyanto, M.S.

Drs. Yudhi Hari Wibowo, M.Si

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Pengaji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal :

10 Agustus 2017

Dewan Pengaji :

1. Drs. Yudhi Hari Wibowo, M.Si ()
Ketua
2. Dr. H. Zakariya, MS. MM ()
Anggota
3. Drs. H.M Wahyono, M.Si ()
Anggota

Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,

Prof. Dr. H. Agus Sukristyanto, MS

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Muhammad Fidi Syahrul Muslim

NBI : 111208425

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP DI

PUSKESMAS SEDATI SIDOARJO

Menyatakan:

1. Bahwa 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 dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 10 Agustus 2017

Yang membuat Pernyataan

(Muhammad Fidi Syahrul Muslim)

ABSTRAK

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Kewajiban pemerintah daerah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik untuk melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan demokratis dan memberikan pelayanan public yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah daerah) merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan seiring dengan perkembangan harapan publik yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Penelitian ini bertujuan mengetahui dan menganalisis pelayanan Puskesmas Sedati Sidoarjo pada pasien rawat inap serta mengetahui dan menganalisis penerapan Indikator Kepuasan Masyarakat sesuai peraturan Menpan dan Reformasi Birokrasi Indonesia. Metode penelitian menggunakan angket atau kuesioner dengan wawancara serta observasi. Teknik analisis menggunakan analisis deskriptif kuantitatif. Terdapat 20 responden yang diteliti pada penelitian ini dengan menjawab pertanyaan berdasarkan kuesioner yang diberikan untuk menilai pendapat masyarakat mengenai pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian berdasarkan hasil pengolahan data kualitatif melalui wawancara dan observasi secara umum mengenai pelayanan Puskesmas Sedati Sidoarjo khususnya pasien rawat inap baik dan memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa pihak Puskesmas Sedati Sidoarjo senantiasa mengupayakan memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat dengan memperbaiki dan berusaha memberikan kepuasan pada masyarakat.

Kata Kunci : Pelayanan, Pasien Rawat Inap , Puskesmas Sedati Sidoarjo

ABSTRACT

Basically every human needs service, even the extreme can be said that service can not be separated with human life. Public service can be interpreted as any activity undertaken by the government against a number of people who have every profitable activity in a collection or unity, and offer satisfaction even if the results are not bound to a product physically. The obligation of local government as the main organizer of public services to serve the better public needs in accordance with the principles of good governance and democratic and provide public services conducted by public service providers (local government) is an activity that must be done On an ongoing basis in line with the development of public expectations demanding to improve the quality of public services.

This study aims to identify and analyze the service of Sedati Sidoarjo Puskesmas in inpatients as well as to know and analyze the application of Satisfaction Indicator in accordance with the regulations of the Minister of Education and Reform of the Indonesian Bureaucracy. The research method used questionnaire with interview and observation. The analysis technique used quantitative descriptive analysis. There are 20 respondents researched in this study by answering questions based on questionnaires given to assess public opinion about the service and its effect on community satisfaction.

The results of research based on the results of qualitative data processing through interviews and observations in general mengenao Puskesmas Sedati services Sidoarjo especially inpatients good and satisfactory. This shows that the Sedido Sidoarjo Puskesmas always strive to provide the best service for the community by improving and trying to give satisfaction to the community.

Keywords: Quality of Service, Inpatient Patient, Sedati Sidoarjo Health Center

KATA PENGANTAR

Dengan memanjangkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala karunianya sehingga laporan penelitian ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam semoga senatiasa abadi tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan umatnya.

Sehubungan dengan selesaiannya penulisan skripsi ini maka penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Agus Sukristyanto, MS selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mengumpulkan data sebagai bahan penulisan laporan penelitian ini.
2. Drs. Judhi Hari Wibowo, M.Si selaku pembimbing 1 (satu) dalam penyusunan skripsi ini, yang juga telah memberikan pengarahan dan masukan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai waktu yang telah direncanakan.
3. Drs. Radjikan, M.Si selaku pembimbing 2 (dua) dan dosen wali saya dalam penyusunan skripsi ini, yang juga telah memberikan pengarahan dan koreksi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai waktu yang telah direncanakan.
4. Kepala Puskesmas Sedati Kota Sidoarjo yang telah berkenan memberikan izin penelitian kepada penulis untuk mengumpulkan data sebagai bahan penulisan laporan penelitian ini.

5. Jajaran staf Puskesmas Sedati Kota Sidoarjo yang telah bersedia memberikan informasi kepada peneliti sebagai bahan penyusunan skripsi.
6. Semua pihak yang telah membantu terselesainya penulisan laporan penelitian ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini terdapat banyak kekurangan dan kekhilafan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi pengembangan dan perbaikan dari pembaca yang budiman untuk menyempurnakan skripsi ini.

Dengan penuh harap semoga jasa kebaikan mereka diterima Allah dan tercatat sebagai amal ibadah yang shalih.

Terakhir penulis berharap semoga skripsi yang sederhana ini ada gunanya dan bermanfaat bagi para pembaca.

Surabaya, 10 Agustus 2017

Penulis

Muhammad Fidi Syahrul Muslim

NBI. 111208425

DAFTAR ISI

Hal.

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORSINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Pembatasan Masalah	5
1.4. Perumusan Masalah.....	5
1.5. Tujuan Penelitian	5
1.6. Sistematika Penulisan	6
BAB I Pendahuluan.....	6
BAB II Tinjauan Pustaka.....	6
BAB III Metode Penelitian.....	6
BAB IV Hasil dan Pembahasan	6
BAB V Kesimpulan dan Saran.....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori	12
2.2.1 Pealayanan Publik	12
2.2.1.1 Bentuk Pelayanan Publik	15
2.2.1.2 Asas Pelayanan	16
2.2.1.3 Pengukuran Indikator Pelayanan Publik.....	17
2.2.2 Kinerja Pelayanan Publik	19
2.2.3 Pengukuran Kinerja Organisasi	20
2.2.3.1 Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja Organisasi ..	22
2.2.3.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan	24
2.3 Indikator Standar Pelayanan Publik	25
2.4 Interpretasi atau Hipotesis Penelitian	27
2.5 Kerangaka Dasar Pemikiran	28

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian	29
3.2 Lokasi Penelitian	29
3.3 Fokus Penelitian	30

3.4	Narasumber Informasi/Informan	30
3.5	Populasi dan Sampel Penelitian.....	31
3.5.1	Populasi dan Sampel.....	31
3.6	Teknik Pengumpulan Data	31
3.7	Sumber Data	33
3.8	Teknik Analisis Data	33

BAB IV PENYAJIAN, ANALISA DAN PEMBAHASAN

4.1	Deskripsi Lokasi/Obyek Penelitian.....	35
4.1.1	Profil Puskesmas Sedati	35
4.1.2	Visi dan Misi Puskesmas Sedati Sidoarjo	39
4.1.3	Struktur Organisasi Puskesmas Sedati Sidoarjo	40
4.2	Penyajian Data Lapangan.....	41
4.2.1	Standart Pelayanan Kesehatan Publik	45
4.2.2	Analisis Faktor Penghambat dan Pendukung Pelayanan publik.....	54
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	62

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan	71
5.2	Saran.....	72

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

2.1	Tabel Hasil Penelitian Terdahulu.....	8
2.5	Kerangka Dasar Pemikiran.....	45
4.1.3	Struktur Organisasi Puskesmas Sedati Sidoarjo	40
4.2	Penyajian Data Lapangan	41

DAFTAR GAMBAR

2.5	Kerangka Dasar Pemikiran.....	28
4.1.1	Gambar Peta Puskesma Sedati Sidoarjo.....	35
4.1.3	Gambar Struktur Organisasi	40
4.2	Gambar Responden	41