

**KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS KENJERAN
KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

PUJIANA
NBI : 111308514

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

**KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS KENJERAN
KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

PUJIANA
NBI : 111308514

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

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : PUJIANA

NBI : 111308514

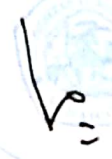
**JUDUL SKRIPSI : KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS KENJERAN KOTA
SURABAYA**

Surabaya, 12 Juli 2017

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

**Disetujui
Dosen Pembimbing**


Prof. Dr. Agus Sukristyanto, MS


Dr. Sukarno H.S, 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 :

Dewan Penguji

1. Dr. Sokarno, H.S, M.Si
Ketua
2. Prof. Dr. Arif Darmawan, SU
Anggota
3. Dr. Joko Widodo, MS
Anggota

(
(
(

Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,

Prof. Dr. Agus Sukristyanto, MS

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini,

Nama : Pujiana

NBI : 111308514

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Puskesmas Kenjeran Kota Surabaya

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan 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 dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila dikemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagian plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak menyantumkan dalam 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, 12 Juli 2017

Yang membuat pernyataan



Pujiana

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

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa:

Nama : DUJIANA
Nomor Mahasiswa : 111308514

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul :
KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS KENJERANI
KOTA SURABAYA.

berserta 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 : 06 JULI 2018

Yang menyatakan



(..... DUJIANA)

KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS KENJERAN KOTA SURABAYA

SKRIPSI

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



OLEH:

PUJIANA

NPM: 111308514

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

2017

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Pujiana

NPM : 111308514

Judul : Kualitas Pelayanan Puskesmas Kenjeran Kota Surabaya

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial

dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945

Surabaya

Surabaya, 12 Juli 2017

Disetujui Oleh,

Dosen Pembimbing 1

Prof. Dr. Agus Sukristyanto, MS

Dr. Sukarno H.S,MSi

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

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

Dewan Penguji :

1. ()
2. ()
3. ()

Mengesahkan
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
Dekan,

Prof. Dr. Agus Sukristyanto, MS

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Pujiana

NBI : 111308514

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Puskesmas Kenjeran Kota Surabaya

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan 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 dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila dikemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak menyantumkan dalam 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, 12 Juli 2017

Yang membuat pernyataan

Pujiana

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan bentuk jasa pelayanan baik itu dalam bentuk barang publik, jasa publik maupun pelayanan administratif yang prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar seluruh masyarakat. Salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan untuk masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah yaitu Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Fokus penelitian pada Puskesmas Kenjeran Kota Surabaya didasarkan pada lima konsep kualitas pelayanan menurut Fitzsimmons yaitu : Tangibles, Responsiveness, Assurance, Empati. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa : Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Puskesmas Kenjeran kota Surabaya dapat dikatakan baik dapat dilihat dari Responsiveness (keinginan melayani pasien dengan cepat), Empati (kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien), Assurance (etika dan moral). Namun kepuasan pasien masih belum dapat dikatakan meningkat secara maksimal dikarenakan masih ditemukan kekurangan yakni Reliability (pemberian pelayanan yang tepat dan benar), Tangibles (penyediaan sarana dan prasarana yang memadai).

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Puskesmas

ABSTRACT

Public service is a form of services either in the form of public goods, public services as well as administrative services are principally the responsibility of and implemented by government agencies in order to meet the basic needs of the whole community. One form of health care facilities to the public organized by the government's Public Health Center (PHC) is a functional organization that organizes health effort that is comprehensive, integrated, equitable, acceptable and affordable by the community, with the active participation of communities and use the results of development science and appropriate technology, at a cost that can be borne by the government and society. The focus of research at the Health Center Surabaya Kenjeran based on five concepts of service quality by Fitzsimmons namely: Tangibles, Responsiveness, Assurance, Empathy. The method used is descriptive qualitative. Results from the study showed that: Based on the description above can be concluded that the quality of health center services Kenjeran Surabaya can be said to be good can be seen from Responsiveness (willingness to serve patients quickly), empathy (a willingness to know the desires and needs of the patient), Assurance (ethics and morals) , However, patient satisfaction has not increased to the maximum it can be said because they found the shortage Reliability (provision of appropriate services and correct), Tangibles (the provision of facilities and infrastructure).

Keywords: Public Services, Health Center

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat serta hidayahnya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi tepat pada waktunya. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi tugas akhir dan memenuhi syarat mencapai gelar sarjana sosial program studi administrasi publik, adapun judul dari skripsi ini adalah “Kualitas Pelayanan Puskesmas Kota Surabaya”.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari masih terdapat banyak kekurangan, baik dari tata cara penulisan maupun dari tata bahasa oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan sebagai pengalaman dan pengetahuan yang sangat berarti pada masa yang akan datang. Dan dalam menyelesaikan Skripsi ini peneliti banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Ida Ayu Brahmansari, drg. Dipl. DHE. MPA. Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Prof. Dr. Agus Sukristyanto, MS. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Bapak Dr. Bambang Kusbandrijo, MS. Selaku Ketua Jurusan Program Studi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak Dr. Sukarno H.S,MSi. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan masukan dalam penulisan, memberikan ilmu serta bimbingan yang tiada henti.

5. Bapak Drs. Adi Susiantoro, MSi selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama proses menyelesaikan skripsi.
6. Kepada Kepala Puskesmas Kenjeran Kota Surabaya, drg. Esti Sriwuri yang telah memberikan ijin untuk dapat melakukan penelitian. Serta kepada beberapa pasien Puskesmas yang telah bersedia untuk menjadi narasumber dalam penelitian.
7. Orang Tua tercinta, yang selalu memberikan dukungan secara lahir dan batin, serta selalu memberikan doa untuk anaknya agar dapat menjadi anak yang sukses.
8. Terima kasih juga kepada suami tercinta Mas Didik Eka Sutrisno yang telah banyak membantu dalam proses pembuatan Skripsi, dan selalu ada untuk memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi.
9. Terima kasih kepada keluarga besar PT. Full House Servindo beserta teman-teman angkatan tahun 2013 yang selalu memberikan dukungan-dukungan, memberikan bantuan dan informasi yang tidak pernah ada berhentinya.

Serta semua pihak yang telah banyak membantu dan tidak sempat untuk peneliti sebutkan, semoga Allah SWT memberikan balasan yang setara atas kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti. Peneliti berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak. Demikian yang dapat peneliti sampaikan dan atas perhatiannya, peneliti ucapkan terima kasih.

Surabaya, 12 Juli 2017

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	9
1.3. Rumusan Masalah	9
1.4. Tujuan Penelitian	9
1.5. Manfaat Penelitian	10
1.5.1. Manfaat Teoritis	10
1.5.2. Manfaat praktis	10
1.6. Sistematika Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1. Penelitian Terdahulu	13
2.2. Landasan Teori	29
2.2.1. Konsep Pelayanan	29
2.2.2. Konsep Pelayanan Publik	30
2.2.3. Prinsip Pelayanan Publik	31

2.2.4. Standar Pelayan Publik	32
2.2.5. Asas Pelayanan Publik	33
2.2.6. Kualitas Pelayanan Publik	34
2.2.7. Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan Publik	35
2.2.8. Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan	37
2.2.9. Kualitas Pelayanan Kesehatan	40
2.2.10. Konsep Puskesmas	41
2.3. Kerangka pemikiran	44
BAB III METODE PENELITIAN	46
3.1. Jenis Penelitian	46
3.2. Lokasi Penelitian	46
3.3. Fokus Penelitian	46
3.4. Narasumber Informan atau Informan Kunci	47
3.5. Jenis Data	47
3.6. Teknis Pengumpulan Data	48
3.7. Teknik Analisis Data	49
3.8. Keabsahan Data	50
BAB IV DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN, PENYAJAIAN DATA DAN PEMBAHASAN	52
4.1. Deskripsi Obyek	52
4.1.1. Sejarah Puskesmas Kenjeran	52
4.1.2. Identitas Puskesmas	53
4.1.3. Slogan	53
4.1.4. Motto Pelayanan Pulik	53

4.1.5. Visi dan Misi Puskesmas Kenjeran Surabaya	54
4.1.6. Struktur Organisasi	55
4.1.7. Dasar Hukum	55
4.1.8. Kebijakan Mutu	55
4.1.9. Budaya Kerja	56
4.1.10. Prinsip Pelayanan / Tata Nilai “ D E T A K “.....	56
4.1.11. Wilayah Kerja Puskesmas Kenjeran	57
4.1.12. Data Sarana dan Prasarana Kesehatan	57
4.1.13. Pelayanan Unggulan	58
4.2. Penyajian Data	58
4.3. Pembahasan	66
BAB V PENUTUP	73
5.1. Kesimpulan	73
5.2. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	
1. Dasar Hukum	
2. Foto Wawancara	
3. Pedoman Wawancara	
4. Surat Rekomendasi Penelitian	
5. Surat Ijin Penelitian	