

**KINERJA PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT
DI PUSKESMAS PUCANG SEWU
KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

SITI NURFADILAH
NBI : 1111408563

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SURABAYA
2018**

**KINERJA PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT
DI PUSKESMAS PUCANG SEWU
KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

SITI NURFADILAH
NBI : 1111408563

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

2018

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Siti Nurfadilah
NBI : 1111408563
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : **KINERJA PELAYANAN KESEHATAN
MASYARAKAT DI PUSKESMAS PUCANG SEWU
KOTA SURABAYA**

Mengetahui,

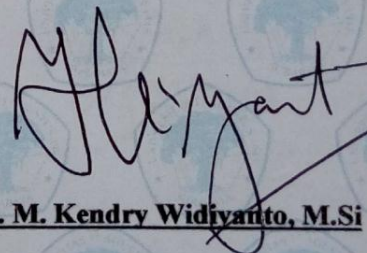
**Dekan Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya**



Drs. Endro Tjahjono, MM

Surabaya,

**Disetujui
Dosen
Pembimbing**



Drs. M. Kendry Widiyanto, M.Si

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 :

Surabaya, 06 Agustus 2018

Dewan Penguji :

1. **Drs. H.M. Kendry Widiyanto, Msi**

Ketua

(.....)

2. **Dr. Bambang Kusbandrijo, MS**

Anggota

(.....)

3. **Drs. Endang Indartuti, Ms**

Anggota

(.....)

Mengesahkan

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

Dekan,

Drs. Endro Tjahjono, MM

SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siti Nurfadilah
NBI : 1111408563
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : KINERJA PELAYANAN KESEHATAN
MASYARAKAT DI PUSKESMAS PUCANG SEWU
KOTA SURABAYA

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 dalam 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 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 sebesar-besarnya.

Surabaya, 20 Juli 2018

Yang membuat pernyataan,


Siti Nurfadilah

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

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa:

Nama : Siti Nurfadilah
Nomor Mahasiswa : 1111408563

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada
Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul :
KINERJA PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT
DI PUSKESMAS PUCANG SEWU 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 : 09 Oktober 2018

Yang menyatakan



(.....Siti Nurfadilah.....)

MOTTO

I Love My Family

Berikhtiar, Tawakal, Percaya bahwa Allah SWT Selalu Bersama Kita, dan Meminta
Ridho Orang Tua itulah Kunci Kesuksesan

Kesuksesan adalah menjadi diri sendiri, tidak memperdulikan apa kata orang lain
yang tidak mengetahui apa yang sebenarnya terjadi

PESEMBAHAN

Teruntuk :

Ayahku Supardi Tercinta

Ibuku Siti Muslihatun Tercinta

Neneku Sanima Tersayang

Kedua Adikku Tersayang: 1. Miftahur Riski Dwi Putra

2. Indah Nuraini P.S

Dan Semua Keluargaku yang Kucinta dan Kusayangi

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Siti Nurfadilah
NBI : 1111408563
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : **KINERJA PELAYANAN KESEHATAN
MASYARAKAT DI PUSKESMAS PUCANG SEWU
KOTA SURABAYA**

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

Surabaya,
**Disetujui
Dosen
Pembimbing**

Drs. Endro Tjahjono, MM

Drs. M. Kendry Widiyanto, M.Si

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 :

Surabaya, 06 Agustus 2018

Dewan Penguji :

1. **Drs. H.M. Kendry Widiyanto, Msi**
Ketua (.....)
2. **Dr. Bambang Kusbandrijo, MS**
Anggota (.....)
3. **Drs. Endang Indartuti, Ms**
Anggota (.....)

Mengesahkan

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

Drs. Endro Tjahjono, MM

SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siti Nurfadilah
NBI : 1111408563
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : KINERJA PELAYANAN KESEHATAN
MASYARAKAT DI PUSKESMAS PUCANG SEWU
KOTA SURABAYA

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 dalam 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 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 sebesar-besarnya.

Surabaya, 20 Juli 2018

Yang membuat pernyataan,

Siti Nurfadilah

ABSTRAK

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten / Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja tertentu dan diharapkan dapat bertindak sebagai motivator, fasilitator dan turut serta memantau terselenggaranya proses pembangunan di wilayah kerjanya agar berdampak positif terhadap kesehatan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya, di Jalan Pucang Anom Timur No.72. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan analisis data kualitatif. Hasil yang dilakukan oleh penulis dapat diketahui kinerja pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Pucang Sewu sudah berjalan dengan baik. Standar pelayanan yang menjadi pengukur kinerja yang ada di Puskesmas Pucang Sewu adalah: Kinerja terdiri dari 1)Kualitas Pekerjaan, 2)Kuantitas Pekerjaan, 3)Pengetahuan Pekerjaan, 4)Kerjasama Tim, 5)Kreativitas, 6)Inovasi, dan 7)Inisiatif. Dalam hal ini puskesmas telah menunjukkan adanya pemberian pelayanan yang baik, memenuhi harapan dan kepuasan pasien. Kualitas dan kuantitas pekerjaan yang baik dan sesuai dengan aturan yang ditetapkan organisasinya, pengetahuan pekerjaan sesuai bidang/kemampuan yang dimiliki, kerjasama tim yang sangat bagus dan kompak, kreativitas yang cukup baik, inovasi yang bagus, inisiatif pegawai yang disiplin sudah dapat dikatakan baik.

Kata kunci : Kinerja, Kualitatif, Pelayanan Puskesmas

ABSTRACT

The Puskesmas is the technical implementation unit of the District / City Health Office that is responsible for organizing health development in a particular work area and is expected to act as a motivator, facilitator and participate in monitoring the implementation of the development process in its working area to have a positive impact on public health. The purpose of this study was to determine the performance of public health services at Pucang Sewu Health Center in Surabaya City, on Jalan Pucang Anom Timur No.72. This research is qualitative descriptive. Data collection techniques are carried out through observation, interviews, and documentation. The data analysis technique used in this research is qualitative data analysis. The results made by the author can be seen that the performance of public health services at the Pucang Sewu Health Center has gone well. The service standards that measure performance in Pucang Sewu Health Center are: Performance consists of 1) Quality of Work, 2) Quantity of Work, 3) Job Knowledge, 4) Teamwork, 5) Creativity, 6) Innovation, and 7) Initiative. In this case the Puskesmas has shown the provision of good services, fulfilling patient expectations and satisfaction. The quality and quantity of work that is good and in accordance with the rules set by the organization, knowledge of work according to the field / ability possessed, very good and compact teamwork, good creativity, good innovation, disciplined employee initiatives can be said to be good.

Keywords: Performance, Qualitative, Health Center Services

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “ Pelaksanaan Kinerja Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya “ telah sesuai dengan waktu yang ditentukan. Penulisan skripsi ini diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana strata satu Jurusan Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, masih terdapat kekurangan yang tidak dapat penulis atasi, hal tersebut semata-mata karena keterbatasan penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun penulis terima dengan senang hati guna perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini dimasa yang akan datang.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tentulah banyak mendapat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini dengan senang hati penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Ayah, Ibu, adik-adik serta keluarga, saudara-saudara tercinta yang selalu mendoakan, memberikan semangat, memberikan perhatian dan kasih sayangnya.
2. Ryan Eka Pramuditha, Seseorang yang sangat istimewa terima kasih selama ini selalu memberikan Dukungan dan Motivasi dan senantiasa bersabar dalam Suka maupun Duka.
3. Bapak Drs. Endro Tjahjano, MM, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak Dra. Rachmawati Novaria, MM, selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Bapak Drs. H. M. Kendry Widiyanto, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I atas bimbingan, konsultasi, dan pengertian yang diberikan selama penulisan skripsi ini.
6. Bapak Dr. H. Achmad Syafi’I, SH., M,Si, selaku Dosen Wali dan Dosen Pembimbing II atas bimbingan, konsultasi, dan pengertian yang diberikan selama penulisan skripsi ini.
7. Bapak Ir. Yusuf Masruh, M.M, selaku Kepala Badan Kesatuan Bangsa, Politik, dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya dan Ibu Nanik Sukristina, S.KM, M.Kes, selaku Kepala Dinas Kesehatan Kota Surabaya yang telah memberikan ijin penelitian.

8. Ibu drg. Prasukma Yogawarti, selaku Kepala Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya yang telah memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis dalam memperoleh data.
9. Teman-teman yaitu Exga Alma S, terima kasih untuk supportnya, kebersamaan, kekompakan dan perjuangan pahit yang kita lewati bersama dan terima kasih untuk kenangan manis yang terukir selama ini. Serta teman-teman UKM TARI terima kasih telah bersedia sebagai tempat menyalurkan bakat di dunia Kesenian Tari dan memberikan support.
10. Terima kasih juga kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak atas segala bantuan yang diberikan kepada penulis, semoga Allah SWT memberikan balasan yang baik dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak khususnya bagi penulis sendiri dan masyarakat serta pembaca pada umumnya.

Surabaya, Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Sampil	
Halaman Judul	
Motto	i
Lembar Persembahan.....	ii
Lembar Persetujuan Skripsi	iii
Lembar Pengesahan Skripsi.....	iv
Lembar Pernyataan Orisinalitas	v
Abstrak.....	vi
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar belakang	1
1.2. Rumusan masalah	4
1.3. Tujuan	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	6
2.2. Landasan Teori.....	14
2.2.1. Manajemen Pelayanan Publik.....	14
2.2.1.1. Prinsip Pelayanan Publik	14
2.2.1.2. Kualitas Pelayanan Publik.....	15

2.2.2. Pelayanan Puskesmas.....	16
2.2.3. Kinerja.....	18
2.2.3.1. Pengukuran Kinerja.....	19
2.2.3.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja.....	21
2.3. Kerangka Dasar Pemikiran.....	23

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian	24
3.2. Lokasi Penelitian	25
3.3. Fokus Penelitian	25
3.4. Sumber Data	25
3.5. Penentuan Informan	26
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.7. Teknik Analisis Data.....	27

BAB IV DESKRIPSI OBYEK, PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Obyek	29
4.1.1. Identitas Puskesmas Pucang Sewu	29
4.1.2. Visi, Misi, dan Motto Puskesmas Pucang Sewu.....	30
4.1.3. Data Geografis Puskesmas Pucang Sewu.....	31
4.1.4. Struktur Organisasi Puskesmas Pucang Sewu.....	32
4.1.5. Data Sumber Daya Manusia di Puskesmas Pucang Sewu	34
4.1.6. Data Sarana dan Prasarana Puskesmas Pucang Sewu	36
4.1.7. Jenis Layanan Dalam Gedung Puskesmas Pucang Sewu	36
4.1.8. Jenis Layanan Luar Gedung Puskesmas Pucang Sewu	39

4.2. Penyajian Data	39
4.2.1. Rekapitulasi Data Wawancara dengan Pegawai dan Masyarakat.....	51
4.2. Pembahasan	52
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan	56
5.2. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	58

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	: Mapping Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 2.2	: Analisis Maurice Tentang Kinerja Individu Internal (personal) dan Eksternal (environment)	21
Table 4.1	: Sumber Daya Manusia di Puskesmas Pucang Sewu.....	34
Table 4.2	: Data Hasil Wawancara dengan Pegawai dan Masyarakat Di Puskesmas Pucang Sewu.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Dasar Pemikiran.....	23
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi UPTD Puskesmas Pucang Sewu	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: *Interview Guide*

Lampiran 2 : Dokumetasi Penelitian

Lampiran 3 : Surat Ijin Penelitian

Lampiran 4 : Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran 5 : Lembar Revisi