

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS
BANTARGEBAWANG KECAMATAN BANTARGEBAWANG
KOTA BEKASI**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Akhir
Strata Satu (S1) Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan**



Oleh:

PUJI HARIYANTI

NPM : 41183506170076

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM "45" BEKASI
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Bantargebang
Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi".

Penyusun : Puji Hariyanti

NPM : 41183506170076

Bekasi, 5 Agustus 2022

Menyetujui :

Pembimbing



Yanto Supriyatno, Drs.,M.Si.

Mengetahui :

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan




Muhammad Fadil, S.IP.,M.Si.

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI

Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bantargebang Kecamatan

Bantargebang Kota Bekasi

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Puji Hariyanti

41183506170076

Telah diujikan dihadapkan Dewan Penguj Pada Tanggal : 5 Agustus 2022

Dan telah dinyatakan Lulus/Disahkan : Pada Tanggal : 5 Agustus 2022

Dewan Penguji :

Ketua : Muhammad Fadil, S.IP.,M.Si.

Sekretaris : Elvira Suryani, S.IP.,M.Si.

Anggota : 1. Dr. Siti Nuraini, Dra., M.Si.

2. Yanto Supriyatno, Drs., M.Si.



(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Puji Hariyanti

Tanda Tangan :



Tanggal : 5 Agustus 2022

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh hasil pengamatan (observasi) yang dilakukan penulis. Bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Bantargebang yang belum dilaksanakan dengan baik. Memperhatikan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul: "Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi".

Tujuan dan kegunaan penelitian ini untuk mengkaji pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang, mengidentifikasi hambatan-hambatan dalam pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang, mengidentifikasi upaya-upaya dalam mengatasi hambatan pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang. Hasil dari penelitian ini diharapkan sebagai masukan bagi Puskesmas Bantargebang dalam meningkatkan pelayanan Kesehatan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori Agustino (2005:210) lima indikator dalam menilai kinerja pelayanan yaitu, transparansi, akuntabilitas, responsif, efisiensi dan berorientasi pelanggan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif, yaitu metode yang berusaha untuk memperoleh informasi tentang gambaran keadaan pada saat penelitian berlangsung. Menurut Sugiyono (2010:2), metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang akan diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Berdasarkan hasil pembahasan diketahui Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi, yaitu menghasilkan prosentase 69,79% yang menurut Idrus mempunyai nilai baik. Hal tersebut terlihat dari berbagai indikator dalam menilai kinerja pelayanan, seperti transparansi yang memiliki prosentase 66,80% yang menurut Idrus mempunyai nilai cukup baik, akuntabilitas yang memiliki prosentase 73,77% yang menurut Idrus mempunyai nilai baik, responsif yang memiliki prosentase 72,13% yang menurut Idrus mempunyai nilai baik, efisiensi yang memiliki prosentase 63,93% yang menurut Idrus mempunyai nilai cukup baik, dan berorientasi pelanggan yang memiliki prosentase 72,33% yang menurut Idrus mempunyai nilai baik.

Hambatan-hambatan yang dihadapi Puskesmas Bantargebang dalam pelayanan Kesehatan adalah : ruang/tempat pelayanan kesehatan masyarakat yang belum memadai, kurangnya sarana pendukung pelayanan kesehatan masyarakat, terbatasnya jumlah personil yang bertanggung jawab dan kurangnya kesadaran para pegawai yang menangani pelayanan Kesehatan masyarakat untuk selalu berkoordinasi dengan pegawai lain. Sedangkan upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan adalah: dilakukan penataan ruang dengan akses langsung ke meja pelayanan, serta penyediaan bangku/kursi tunggu bagi yang membutuhkan pelayanan, mengupayakan dengan penggunaan secara maksimal dengan penataan dan perawatan secara intensif, dan mengupayakan untuk diatasi dengan pengoptimalisasian pelayanan hingga sore.

Kata Kunci : Pelayanan, Kesehatan Masyarakat.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan atas berkat dan karunia Allah SWT karena diberikan kesehatan, waktu, pikiran dan kekuatan mental sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Judul skripsi saya yaitu “Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi”.

Skripsi ini di susun untuk diajukan sebagai salah satu syarat dalam menempuh ujian untuk Strata Satu (S1) pada Program Studi ilmu Pemerintahan di Universitas Islam 45 Bekasi.

Pada kesempatan ini, ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, secara khusus mengucapkan terima kasih kepada :

1. Yanto Supriyatno Drs., M.Si, selaku dosen pembimbing dan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam 45 Bekasi yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan kritik dan saran selama penelitian dan penyusunan skripsi ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik.
2. Muhamad Fadil, S.Ip., M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam 45 Bekasi.
3. Kepala Puskesmas Bantargebang beserta staf, yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian.
4. Kedua orang tuaku, Suami dan anakku tercinta yang selalu mendoakan dan pemberi semangat yang terus mengalir.
5. Teman-teman Ilmu Pemerintahan angkatan 2017 yang telah banyak memberikan dorongan semangat kuliah selama 4 tahun.
6. Semua orang yang terlibat dalam menyukseskan skripsi ini, yang tak bisa disebutkan satu persatu, semangat dan semoga dapat mencapai cita-cita yang diinginkan.

Akhir kata, penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Saran dan kritik sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini berguna dan membawa manfaat bagi semua.

Bekasi, Agustus 2022

Penulis

Puji Hariyanti

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh hasil pengamatan (observasi) yang dilakukan penulis. Bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Bantargebang yang belum dilaksanakan dengan baik. Memperhatikan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul: *Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi*".

Tujuan dan kegunaan penelitian ini untuk mengkaji pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang, mengidentifikasi hambatan-hambatan dalam pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang, mengidentifikasi upaya-upaya dalam mengatasi hambatan pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang. Hasil dari penelitian ini diharapkan sebagai masukan bagi Puskesmas Bantargebang dalam meningkatkan pelayanan Kesehatan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori Agustino (2005:210) lima indikator dalam menilai kinerja pelayanan yaitu, transparansi, akuntabilitas, responsif, efisiensi dan berorientasi pelanggan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif, yaitu metode yang berusaha untuk memperoleh informasi tentang gambaran keadaan pada saat penelitian berlangsung. Menurut Sugiyono (2010:2), metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang akan diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Berdasarkan hasil pembahasan diketahui Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi, yaitu menghasilkan prosentase 69,79% yang menurut Idrus mempunyai nilai baik. Hal tersebut terlihat dari berbagai indikator dalam menilai kinerja pelayanan, seperti transparansi yang memiliki prosentase 66,80% yang menurut Idrus mempunyai nilai cukup baik, akuntabilitas yang memiliki prosentase 73,77% yang menurut Idrus mempunyai nilai baik, responsif yang memiliki prosentase 72,13% yang menurut Idrus mempunyai nilai baik, efisiensi yang memiliki prosentase 63,93% yang menurut Idrus mempunyai nilai cukup baik, dan berorientasi pelanggan yang memiliki prosentase 72,33% yang menurut Idrus mempunyai nilai baik.

Hambatan-hambatan yang dihadapi Puskesmas Bantargebang dalam pelayanan Kesehatan adalah : ruang/tempat pelayanan kesehatan masyarakat yang belum memadai, kurangnya sarana pendukung pelayanan kesehatan masyarakat, terbatasnya jumlah personil yang bertanggung jawab dan kurangnya kesadaran para pegawai yang menangani pelayanan Kesehatan masyarakat untuk selalu berkoordinasi dengan pegawai lain. Sedangkan upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan adalah: dilakukan penataan ruang dengan akses langsung ke meja pelayanan, serta penyediaan bangku/kursi tunggu bagi yang membutuhkan pelayanan, mengupayakan dengan penggunaan secara maksimal dengan penataan dan perawatan secara intensif, dan mengupayakan untuk diatasi dengan pengoptimalisasian pelayanan hingga sore.

Kata Kunci : Pelayanan, Kesehatan Masyarakat.

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Kegunaan Penelitian	11
1.5 Signifikansi Penelitian	11
1.6 Sistematika Penulisan	13
BAB II KERANGKA TEORI	15
2.1 Kualitas Pelayanan Publik.....	15
2.2 Pengertian Pelayanan Publik	17
2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan Kesehatan	19
2.4 Pengertian Puskesmas	20
2.5 Kerangka Pemikiran.....	21
2.6 Definisi Operasional.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Metode Penelitian	26
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.3 Populasi dan Sampel	28

3.4 Lokasi Dan Lamanya Penelitian	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Kondisi Umum Kecamatan Bantargebang.....	31
4.2 Keadaan Umum Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi	41
4.3 Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi.....	47
4.4 Hambatan - hambatan yang dihadapi dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi.	77
4.4 Upaya-Upaya Yang Dilakukan Puskesmas Bantargebang untuk Mengatasi Hambatan-hambatan.	79
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	81
5.1 Simpulan	81
4.2 Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN.....	86

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Perbandingan Jenis Tenaga Kesehatan Permenkes Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Pelayanan Kesehatan masyarakat dengan Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi	9
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1 Populasi dan Sampel	29
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian tahun 2022	30
Tabel 4.1 Pembagian Wilayah Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi	32
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin Di kecamatan Bantargebang Kota Bekasi	33
Tabel 4.3 Komposisi Penduduk Menurut Kelompok Umur di Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi	34
Tabel 4.4 Komposisi Penduduk Berdasarkan Agama yang Dianut di Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi	35
Tabel 4.5 Komposisi Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan di Kec Bantargebang Kota Bekasi.....	36
Tabel 4.6 Komposisi Penduduk Berdasarkan Mata Pencarian di Kec. Bantargebang Kota Bekasi	37
Tabel 4.7 Prasarana Sosial Yang Ada di Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi	38
Tabel 4.8 Prasarana Ekonomi yang ada di Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi	40
Tabel 4.9 Jumlah Penduduk Wilayah Kerja Puskesmas Bantargebang	42
Tabel 4.10 Keadaan Pegawai Kantor Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi Berdasarkan Pangkat dan Golongan	43
Tabel 4.11 Keadaan Pegawai Kantor Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi Berdasarkan Tingkat Pendidikan....	44
Tabel 4.12 Fasilitas Kerja Puskesmas Bantargebang	52
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Tentang Aparat Puskesmas	

	Bantargebang Memberikan Rasa Tanggung Jawab Terhadap Mutu Pelayanan Yang Diberikan	49
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Tentang Mempermudah Proses Pelayanan Sesuai Dengan Prosedur dan Tata Cara	51
Tabel 4.15	Data Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang Kota Dalam Indikator Akuntabilitas.....	52
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Tentang Ketepatan Aparat Puskesmas Dalam Melayani Masyarakat Yang Membutuhkan Pelayanan	54
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Tentang Aparat Puskesmas Bantargebang Cepat Dalam Memberikan Pelayanan Yang Dibutuhkan Oleh Masyarakat	55
Tabel 4.18	Data Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden terhadap pelayanan Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi Dalam Indikator Responsif	57
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Tentang Biaya Yang Diberikan Sesuai Dengan Ketentuan Yang Terdapat Dalam Prosedur Pelayanan	58
Tabel 4.20	Tanggapan Responden Tentang Proses Waktu Yang Diberikan Sesua Dengan Prosedur Pelayanan	60
Tabel 4.21	Data Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden terhadap pelayanan Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi Dalam Indikator Efisiensi	61
Tabel 4.22	Tanggapan Responden Tentang Sumber Daya Yang Dimiliki Oleh Puskesmas Bantargebang Sudah Sepenuhnya Untuk Melayani Masyarakat	63
Tabel 4.23	Tanggapan Responden Tentang Sarana dan Prasarana Penunjang Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat	65
Tabel 4.24	Data Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Puskesmas BantaKecamatan Bantargebang Kota Bekasi Dalam Indikator Berorientasi Pelanggan	66
Tabel 4.25	Tanggapan Responden Tentang Keterbukaan Informasi	68

Tabel 4.26	Tanggapan Responden Tentang Kemudahan Dalam Mengakses Media Informasi dari Puskesmas Bantargebang Tentang Prosedur Pelayanan	70
Tabel 4.27	Data Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Terhadap Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi Dalam Indikator Transparansi	71
Tabel 3.16	Data Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi	73

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargeba Kota Bekasi	22