

**EFEKTIFITAS PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS RAWAT INAP
SAWOO KABUPATEN PONOROGO
(STUDI PADA PENGGUNA JAMKESMAS)**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi Tugas Akhir dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Program Studi Ilmu Pemerintahan



Oleh :

SITI MARLINA

NIM : 13221199

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2017

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini disusun oleh : Siti Marlina (13221199)
Dengan Judul : EFEKTIFITAS PELAYANAN PUBLIK DI
PUSKESMAS RAWAT INAP SAWOO
PONOROGO (STUDI PADA PENGGUNA
JAMKESMAS)
Pada : 15 Juli 2017
Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Ponorogo, 15 Juli 2017

Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Yusuf Adam H, S.IP,M.Si
NIDN.0708118802

Pembimbing II



Robby Darwis N, S.IP,MA
NIDN.0728028603

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : EFEKTIFITAS PELAYANAN PUBLIK DI
PUSKESMAS RAWAT INAP SAWOO
KABUPATEN PONOROGO (STUDI PADA
PENGGUNA JAMKESMAS)

Disusun Oleh : Siti Marlina

Telah dipertahankan didepan penguji pada,

Hari : Jum'at

Tanggal : 14 Juli 2017


Pukul : 09.00 – 10.00

DEWAN PENGUJI

Penguji I

Penguji II

Penguji III



Khoirurrosyidin, S.IP,M.Si
NIDN.0705057501

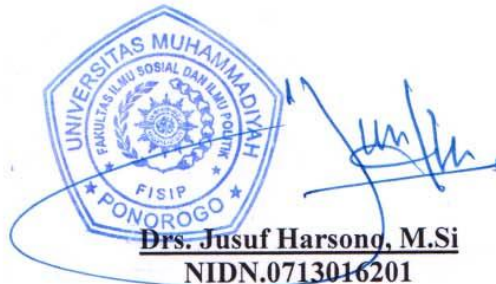


Robby Darwis N, S.IP,MA
NIDN.0728028603



Yusuf Adam H, S.IP,M.Si
NIDN.0708118802

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Drs. Jusuf Harsong, M.Si
NIDN.0713016201

PERSEMBAHAN

“Bapak dan Ibuku terimakasih atas limpahan doa dan kasih sayang tak terhingga dan selalu memberikan yang terbaik”

“Kakak - kakakku terimakasih atas dukungan moril dan materialnya untuk aku demi terselesainya skripsiku”

“Keluarga ibu indah bekti pertiwi terimakasih dukungan, semangat dan doanya untuk menyelesaikan skripsi ini”

“Personil KELUARGA BAHAGIA kalian FEBRI (Mendes), LITA (Unyil), DEVI (Kakak) terimakasih sudah memberikan warna indah dipersahabatan kita , canda tawa dan tangis bersama, tidak Pernah ada kata “menyerah” dalam perjalanan demi meraih S. Ip bersama. Jaga persahabatan kita sampai nanti yaa gaesss”

“Teman –teman mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik angkatan 2013, khususnya Cris monika teman satu bimbingan yang selalu mendukung satu sama lain”

“Sahabat masa kecil sampai sekarang MEITA terimakasih telah menjadi sahabat terbaikku”

“Semua rekan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik angkatan 2013, yang selama ini telah menjadi saudara ku dan semua Dosen yang telah membimbingku dan memberikan ilmunya selama dibangku kuliah”

MOTTO

**“Ketika seseorang menghina kamu
itu adalah sebuah pujian
bahwa selama ini mereka banyak menghabiskan waktu
banyak untuk memikirkan kamu
bahkan kamu tidak memikirkan mereka”**

(B.J. Habibie)



ABSTRAK

SITI MARLINA, 13221199, EFEKTIFITAS PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS RAWAT INAP SAWOO KABUPATEN PONOROGO.

Dalam penulisan Skripsi ini, penulis hendak meneliti tentang Efektifitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Rawat Inap Sawoo Kabupaten Ponorogo. Tujuan penulisan skripsi ini untuk mengetahui bagaimana Efektifitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Rawat Inap Sawoo. Jenis penulisan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan deskriptif kualitatif, dalam teknik pengumpulan datanya adalah dengan menggunakan Metode wawancara dan dokumentasi. Pusat kesehatan Masyarakat, disingkat Puskesmas adalah organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat. Dalam penelitian ini terdapat masalah yang menunjukkan tidak maksimalnya pelayanan yang diberikan puskesmas Sawoo. Masalah yang sering dihadapi dalam Efektifitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Rawat Inap Sawoo Kabupaten Ponorogo, yakni kualitas Sumber daya manusia yang relatif rendah semakin menghambat pemberian pelayanan kepada Masyarakat. Kualitas sumber daya manusia yang rendah tersebut ditandai dengan ketidakmampuan petugas memberikan solusi kepada pelanggan. Potensi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan Efektifitas pelayanan Publik, yakni mempersiapkan kualitas sumberdaya manusia, selain itu juga menyiapkan sarana prasarana, dan melengkapi peralatan medis yang masih kurang lengkap. Kualitas sumberdaya manusia perlu ditingkatkan karena dengan memiliki sumber daya manusia yang tinggi akan mampu membuat para pelanggan atau pasien puas dengan ditandai kemampuan petugas memberikan solusi kepada pelanggan. Puskesmas Sawoo adalah salah satu Puskesmas pemerintah di Kabupaten Ponorogo. Dan untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal yang memuaskan bagi pasien melalui upaya kesehatan perlu adanya pelayanan yang baik yang diberikan oleh pegawai oleh sebab itu dituntut efektifitas yang tinggi dari pegawai. Efektifitas pelayanan pada Puskesmas Sawoo sudah sesuai yang diharapkan masyarakat. Walaupun ada sedikit kendala yang dialami pasien saat berobat di Puskesmas Sawoo tetapi masyarakat atau pasien sudah merasa puas dengan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh puskesmas Sawoo.

Kata Kunci : Efektifitas, Pelayanan Publik, Puskesmas

ABSTRACT

SITIMARLINA, 13221199, EFFECTIVENESS OF PUBLIC SERVICE IN COMMUNITY HEALTH CENTERS INPATIENT SAWOO DISTRICT PONOROGO.

In writing this thesis, the author wanted to examine the Effectiveness of Public Service In Puskesmas Inpatient Sawoo District Ponorogo. The purpose of writing this thesis to find out how the Effectiveness of Public Service In Puskesmas inpatient Sawoo. Type of writing used in this study is to use descriptive qualitative, in the technique of data collection is by using the method of interview and documentation. Community health center, abbreviated Puskesmas is a functional organization that organizes health efforts that are comprehensive, integrated, equitable, acceptable and affordable by the community. In this study there are problems that show not maximal service provided by puskesmas Sawoo. The problem is often faced in the Effectiveness of Public Service at Puskesmas inpatient Ponorogo, namely the quality of human resources is relatively low inhibit the provision of services to the community. Low quality of human resources is characterized by the inability of officers to provide solutions to customers. Potential that can be done to improve the effectiveness of Public service, namely to prepare the quality of human resources, but also to prepare infrastructure facilities, and equip medical equipment that is still not complete. The quality of human resources needs to be improved because having high human resources will be able to make the customer or patient satisfied with marked ability of officer give solution to customer. Puskesmas Sawoo is one of the government health center in Ponorogo regency. And to achieve optimal health status satisfactory for patients through health efforts need good service provided by employees therefore required high effectiveness of employees. The effectiveness of service at Puskesmas Sawoo is as expected by society. Although there are few obstacles faced by patients during treatment at Sawoo Health Center but the community or patients are satisfied with the services that have been implemented by the Sawoo health center.

Keywords: Effectiveness, Public Service, Community health centers

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Penulis Panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karuniaNya, sehingga dapat menyelesaikan penulisan “Skripsi” ini dengan baik. Skripsi yang berjudul “Efektifitas Pelayanan Publik (studi pada pengguna jamkesmas) di Puskesmas Rawat Inap Sawoo Kabupaten Ponorogo” sebagai tugas akhir Semester 8. Dalam kesempatan ini, Penulis ucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan dan penyusunan Skripsi, diantaranya:

1. Bapak Drs. Jusuf Harsono, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo;
2. Bapak Robby Darwis Nasution, S.IP, M.A selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan;
3. Bapak Yusuf Adam Hilman, S.IP, M.SI selaku dosen pembimbing;
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, yang telah memberikan berbagai ilmu selama penulis menempuh perkuliahan.
5. Puskesmas Rawat Inap Sawoo Kabupaten Ponorogo yang telah senantiasa berbagi informasi dan ilmu.
6. Kedua Orang Tua dan Teman-teman atas dukungannya.

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan baik dari susunan serta cara penulisannya, karena saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaan laporan ini sangat penulis harapkan, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Ponorogo, 29 Mei 2017

Penulis

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siti Marlina

Nomor Mahasiswa : 13221199

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Judul Skripsi : Efektifitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Rawat Inap Sawoo Kabupaten Ponorogo (Studi Pada Pengguna Jamkesmas)”

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya pihak lain sebagian ataupun keseluruhan yang pernah di tulis atau di publikasikan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah tersebut dan dicantumkan dalam daftar pertanyaan.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia bertanggung jawab apabila di kemudian hari diketahui tidak benar.

Ponorogo, 10 Juli 2017

Yang Menyatakan



SITI MARLINA

NIM 13221199

DAFTAR ISI

COVER JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Penegasan Istilah	6
F. Landasan Teori	7
G. Definisi Operasional	26
H. Metodologi Penelitian	28
BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN	
A. Kondisi Geografis Obyek Penelitian	33
B. Kondisi Demografis Obyek Penelitian	33
C. Data Teknis Obyek Penelitian	34
BAB III PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	
A. Penyajian Data	49
B. Analisis Data	66

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	69
B. Saran.....	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Lampiran Wawancara

Lampiran Gambar



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Nama Kepala Puskesmas Sawoo	34
Tabel 2.2 Data Penduduk Menurut Jenis Kelamin.....	40
Tabel 2.3 Data Penduduk Menurut Usia	41
Tabel 2.4 Data Kelahiran	42
Tabel 2.5 Fasilitas Kesehatan.....	43
Tabel 2.6 Data Tenaga Medis Puskesmas Sawoo.....	44
Tabel 2.7 Data Tenaga Kesehatan Puskesmas Sawoo	44
Tabel 2.8 Sarana Transportasi	46
Tabel 2.9 Fasilitas Puskesmas.....	46
Tabel 2.10 Data Jamkesmas.....	47
Tabel 3.1 Daftar Nama Informan.....	48
Tabel 3.2 Jenis Pelayanan Puskesmas.....	61



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Alur Pendaftaran Puskesmas.....	20
Gambar 1.2 Sistem Pelayanan	21
Gambar 1.3 Struktur Organisasi.....	35
Gambar 4.1 Prosedur Pelayanan Jamkesmas	48
Gambar 4.2 Hak dan Kewajiban Puskesmas	49
Gambar 4.3 Alur Pendaftaran Puskesmas	50
Gambar 4.4 Besar Tarif Pelayanan Puskesmas.....	52
Gambar 4.5 Waktu Pelayanan Puskesmas	54
Gambar 4.6 Lokasi Puskesmas Sawoo	55
Gambar 4.7 Alur Pelayanan Puskesmas.....	59
Gambar 4.8 Jenis Pelayanan Puskesmas.....	61

