



**EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN BAGI IBU HAMIL DAN
BAYI MISKIN DI PUSKESMAS KEBONDALEM KECAMATAN
BANGOREJO KABUPATEN BANYUWANGI**

*Effectiveness of Health Service For Poor Pregnant Women and the Breadline
Babyat People Health Center Kebondalem,
Bangorejo Subdistrict, Banyuwangi*

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk
menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Sosial

Oleh

Yurike Febnesia Sari

NIM 090910201054

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2013**

PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini merupakan bagian kecil dari seluruh rangkaian panjang yang saya lewati atas rahmat Allah SWT, serta doa dan dukungan dari orang-orang tersayang. Dengan penuh syukur dan kerendahan hati saya persembahkan karya ini kepada:

1. Mama dan papa tercinta yang menjadi nafas dalam hidupku;
2. Keluarga H. Baridi;
3. Guru-guruku sejak Taman Kanak-Kanak sampai dengan Perguruan Tinggi yang telah memberikan ilmu dan bimbingannya selama ini;
4. Seluruh sahabatku dan kamu yang telah memberikan banyak rasa;
5. Almamater Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTO

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum, sehingga kaum itu mau mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri.”

(terjemahan Surat Ar - Ra'du ayat 11. ^{1*})

Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah maha mendengar lagi maha melihat.

(terjemahan Surat *An-Nisa* ayat 58. ^{2**})

Keadilan itu bagi sebagian orang mungkin terasa terlalu baik, kendati bagi orang lain malah mungkin terasa kurang. ^{3***}

*) Departemen Agama Republik Indonesia. 2000. *Al Qur'an dan terjemahannya*. Bandung: CV Penerbit Diponegoro.

**) Departemen Agama Republik Indonesia. 2000. *Al Qur'an dan terjemahannya*. Bandung: CV Penerbit Diponegoro.

***) Anonim dalam Tanuwidjaja, W. 2002. *Kata-kata Motivasi*. Yogyakarta: Media Pressindo

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yurike Febnesia Sari

NIM : 090910201054

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Efektivitas pelayanan kesehatan bagi ibu hamil dan bayi miskin di puskesmas Kebondalem Kecamatan Bangorejo Kabupaten Banyuwangi” adalah benar-benar karya tulis sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada instansi mana pun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 17 April 2013

Yang menyatakan,

Yurike Febnesia Sari

NIM 090910201054

SKRIPSI
EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN BAGI IBU HAMIL DAN
BAYI MISKIN DI PUSKESMAS KEBONDALEM KECAMATAN
BANGOREJO KABUPATEN BANYUWANGI

Oleh

Yurike Febnesia Sari

NIM 090910201054

Pembimbing

Pembimbing I : Drs. Boedijono, M.Si

Pembimbing II : Hermanto R, S.Sos, MPA

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Efektivitas pelayanan kesehatan bagi ibu hamil dan bayi miskin di puskesmas Kebondalem Kecamatan Bangorejo Kabupaten Banyuwangi” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

Hari/ Tanggal : Senin, 11 Maret 2013

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Sutomo, M. Si
NIP 19650311 99103 1 003

Hermanto R, S.Sos, MPA
NIP 19630814 198903 1 023

Anggota Penguji:

1. Selfi Budi H, S.Sos, M.Si (.....)
NIP 197003221 99512 2 001

Mengesahkan
Dekan,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A.
NIP 19520727 198103 1 003

RINGKASAN

“Efektivitas pelayanan kesehatan bagi ibu hamil dan bayi miskin di puskesmas Kebondalem Kecamatan Bangorejo Kabupaten Banyuwangi”
;Yurike Febnesia Sari, 090910201054; 2013: 108 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Pada penelitian ini masalah yang menjadi latar belakang dilakukannya suatu penelitian adalah tentang efektivitas pelayanan kesehatan bagi ibu hamil dan bayi miskin karena salah satu prioritas pelayanan kesehatan adalah melayani sebaik-baiknya kepada ibu hamil dan bayi. Namun ironisnya dengan kenyataan yang ada saat ini angka kematian ibu hamil dan bayi miskin semakin meningkat dan mayoritas berasal dari masyarakat miskin khususnya di kecamatan Bangorejo Kabupaten Banyuwangi yang menduduki jumlah tertinggi angka kematian ibu maupun angka kematian bayi. Melalui penelitian ini akan dicari penyebab dari masalah tersebut dengan mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisa efektivitas pelayanan kesehatan yang telah diberikan oleh pihak puskesmas kepada ibu hamil dan bayi dari keluarga miskin di Kecamatan Bangorejo salah satunya pada puskesmas Kebondalem Kecamatan Bangorejo Kabupaten Banyuwangi.

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian dilakukan melalui wawancara, observasi langsung, dokumentasi dan mengaitkan data sekunder yang diperoleh melalui dokumen, catatan dan laporan dari puskesmas Kebondalem Kecamatan Bangorejo, fokus penelitian ini adalah dengan mengetahui efektivitas pelayanan kesehatan bagi ibu hamil dan bayi miskin melalui jenis pelayanan kesehatan yang diberikan, prosedur pelayanan kesehatan, pelayanan medis bagi ibu hamil dan bayi (miskin) serta pelayanan administrasi yang berlaku di puskesmas Kebondalem.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, pelayanan kesehatan di puskesmas Kebondalem kurang efektif, hal ini mengacu pada undang-undang

Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang memiliki 9 (sembilan) komponen standar pelayanan dan juga pada asas-asas pelayanan publik berdasarkan keputusan MENPAN No. 63 tahun 2003. Faktor penyebab kurang efektifnya pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas Kebondalem adalah kurang transparannya tarif pelayanan, prosedur dan alur pelayanan kesehatan. Kurang kondisionalnya pelayanan medis bagi pasien yang akan dirujuk, kurang akuntabelnya waktu pemberian pelayanan dan waktu pada proses penanganan pengaduan yang kurang cepat, dan pendataan Jamkesmas yang kurang akurat, pelayanan medis bagi ibu hamil yang terdapat pada puskesmas Sukorejo yang kurang berkualitas karena masih tradisionalnya pemeriksaan kehamilan yang digunakan serta kurangnya kesadaran pasien baik ibu hamil maupun orang tua bayi untuk memeriksakan kehamilan dan imunisasi pada bayi yang ditunjukkan dari data kunjungan selama tiga tahun terakhir antara tahun 2009-2011. Jumlah antara kunjungan ibu hamil, persalinan, dan jumlah bayi yang diimunisasi di puskesmas Kebondalem tidak berbanding lurus, hal itu yang menyebabkan asumsi bahwa tidak semua ibu hamil melakukan persalinan di puskesmas dan tidak semua bayi yang diimunisasi lahir di puskesmas Kebondalem.

Faktor-faktor yang menyebabkan kurang efektifnya pelayanan kesehatan yang diberikan dapat diperbaiki dengan menambah media pengumuman tentang persyaratan untuk mendapatkan pelayanan dan keterangan yang rinci dibawah papan alur pelayanan atau menambah petugas seperti *customer service*. Untuk memperlancar proses pelayanan, petugas pelayanan datang lebih awal dari jam operasional yang ada. Menambah alat-alat medis yang lebih modern serta melakukan peningkatan usaha promotif dengan sosialisasi melalui tanya jawab langsung kepada masyarakat miskin terutama pada ibu hamil dan orang tua bayi mengenai pentingnya kesehatan ibu dan bayi.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan limpahan rahmat dan berkah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektivitas pelayanan kesehatan bagi ibu hamil dan bayi miskin di puskesmas Kebondalem Kecamatan Bangorejo Kabupaten Banyuwangi”. Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari kritik, saran dan bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang tidak terhingga kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Harry Yuswadi, M.A selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Bapak Dr. Sasongko, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Ibu Dra. Inti Wasiati, M.M selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember;
4. Bapak M Hadi Makmur S.Sos.M.AP selaku Dosen Pembimbing Akademik;
5. Bapak Drs. Boedijono, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Hermanto R, S.Sos, MPAselakuDosenPembimbing II yang telah ikhlas meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan;
6. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Jember atas ilmu yang sudah diberikan dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Jember terima kasih atas bantuannya;
7. Mama Bari Nurjanah dan Papa Purwanto tercinta yang senantiasa memberikan kasih sayang tidak terhingga. Terima kasih atas doa,

- dukungan, dan segala pengorbanan yang tulus untukku, serta telah menjadi motivator dan inspirator terbaik dalam hidupku;
8. Bapak dr. H. Widji Lestariyono selaku kepala dinas kesehatan Kabupaten Banyuwangi dan Bapak Achmad Wildan selaku staf BPS, terima kasih informasi dan petunjuknya;
 9. BapakDr. Sugeng Purnomo selaku Kepala Puskesmas Kebondalem, Bapak Heru selaku Kepala administrasi puskesmas Kebondalem, Ibu Yayuk Amd. Keb, Ibu Hermin Amd. Keb dan Ibu Anis Wijayanti Amd. Keb selaku bidan di poli KIA Puskesmas Kebondalem serta seluruh staf petugas medis, non medis dan paramedis yang tidak dapat disebutkan satu persatu, saya ucapkan terima kasih telah memberikan kesempatannya dalam melakukan penelitian dan wawancara. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat dijadikan sebagai masukan atau pertimbangan dikemudian hari;
 10. Masyarakat khususnya pasien ibu hamil dan keluarga bayi di poli KIA terima kasih banyak telah memberikan masukan tentang pelaksanaan pelayanan kesehatan kepada peneliti;
 11. Risky Putra Buana, ST yang setia berbagi suka dan duka serta selalu dapat memberikan motivasi dan semangat yang mulai pudar;
 12. Saudara-saudara dan keluarga kecilku Twenty Jvania yang selalu ceria dan memberikan dukungan selama ini. Indah Elis, Daniar Rahmi, Dwi Astuti, Tiara Bahar, Winda Christanti, Halla Prima, dan semuanya, aku pasti akan sangat merindukan kalian;
 13. Teman-teman seperjuangan di Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Jember: Inayatul, Millatus, Octa, Evy, Eny, Lisa dan semua teman-teman seperjuangan AN'09 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungan, motivasi dan doanya selama ini, sukses untuk kalian semua;
 14. Serta semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa baik dalam pengungkapan, penyajian dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk perbaikan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jember, 17 April 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN.....	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	17
1.3 Tujuan Penelitian	17
1.4 Manfaat Penelitian	17
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1 Pelayanan Pemenuhan Urusan Publik	19
2.1.1 Pengertian Pelayanan	19
2.1.2 Pengertian Pelayanan Publik	20
2.1.3 Pelayanan Publik yang Efektif	23
2.1.4 Standar Pelayanan	24
2.2 Pelayanan Kesehatan	26
2.2.1 Standar Pelayanan Kesehatan	27

2.2.2	Aspek Pelayanan Kesehatan	28
2.2.3	Macam-Macam Pelayanan Kesehatan	29
2.3	Efektivitas	30
2.4	Masyarakat Miskin	33
2.4.1	Pengertian Masyarakat Miskin	33
2.4.2	Penyebab Kemiskinan	34
2.5	Standar Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil dan Bayi.....	35
2.6	Hasil Penelitian Terdahulu	38
2.7	Kerangka Berpikir	39
BAB 3.	METODE PENELITIAN	42
3.1	Jenis Penelitian	42
3.2	Fokus Penelitian.....	43
3.3	Lokasi dan Situs Penelitian	44
3.4	Jenis dan Sumber Data	45
3.5	Teknik Pengumpulan Data	47
3.6	Instrument Penelitian	49
3.7	Analisis Data	49
3.8	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	52
BAB 4.	PEMBAHASAN	53
4.1	Gambaran Umum Puskesmas Kebondalem	
Kecamatan Bangorejo		53
4.2	Fasilitas yang ada di Puskesmas Kebondalem	60
4.3	Jenis-Jenis Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kebondalem	61
4.4	Standar Pelayanan Kesehatan bagi Ibu Hamil dan Bayi	
Miskin di Puskesmas Kebondalem		62
4.5	Pelayanan Kesehatan bagi Ibu Hamil dan Bayi dari Keluarga	
Miskin di Puskesmas Kebondalem Kecamatan Bangorejo		66
4.6	Analisis Standar Pelayanan Kesehatan bagi Ibu Hamil dan Bayi	
dari Keluarga Miskin di Puskesmas Kebondalem Kecamatan		
Bangorejo		102

BAB 5.KESIMPULAN DAN SARAN	106
5.1 Kesimpulan.....	106
5.2 Saran	107
Daftar Pustaka	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Jumlah kematian ibu maternal menurut Kecamatan tahun 2011 di Kabupaten Banyuwangi 9
Tabel 1.2	Data jumlah ibu hamil dengan resiko tinggi di puskesmas Kebondalem tahun 2011 10
Tabel 1.3	Jumlah kelahiran dan kematian bayi menurut Kecamatan tahun 2011 di Kabupaten Banyuwangi 11
Tabel 1.4	Data pengunjung poli KIA (ibu hamil) di puskesmas Kebondalem tahun 2011 13
Tabel 1.5	Data pelayanan kesehatan bagi bayi di wilayah puskesmas Kebondalem tahun 2009-2011 15
Tabel 3.1	Data primer (informan) pemberi informasi penelitian 45
Tabel 3.2	Data sekunder dalam penelitian 47
Tabel 4.1	Data ketenagaan (petugas) di puskesmas Kebondalem tahun 2011 54
Tabel 4.2	Distribusi Penduduk Menurut Desa dan Jumlah Penduduk di Wilayah Kerja Puskesmas Kebondalem Tahun 2011 55
Tabel 4.3	Jumlah mata pencaharian penduduk Kec. Bangorejo tahun 2011 57
Tabel 4.4	Data perbaikan gizi bayi tahun 2011 59
Tabel 4.5	Data jumlah ibu hamil dengan resiko tinggi di puskesmas Kebondalem tahun 2011 59
Tabel 4.6	Data sarana kesehatan pada puskesmas Kebondalem tahun 2011 60
Tabel 4.7	Matriks standar pelayanan administrasi bagi ibu hamil dan bayi di puskesmas Kebondalem dan pelaksanaannya 67
Tabel 4.8	Matriks standar pelayanan medis bagi ibu hamil dan bayi di puskesmas Kebondalem dan pelaksanaannya 82

Tabel 4.9	Data pengunjung poli KIA (ibu hamil) di puskesmas Kebondalem tahun 2009-2011	86
Tabel 4.10	Pemberian imunisasi dan tujuannya	92
Tabel 4.11	Jadwal imunisasi.....	93

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1	Data Kemiskinan di Kabupaten Banyuwangi tahun 2009-2011 4
Gambar 1.2	Jumlah RTM di Kecamatan Bangorejo tahun 2009-2011 5
Gambar 1.3	Data Pendidikan Formal penduduk di Kecamatan Bangorejo tahun 2009-2011 6
Gambar 1.4	Laporan Kematian Ibu (LKI) Kecamatan Bangorejo tahun 2009-2011 8
Gambar 2.1	Bagan Kerangka Berpikir 39
Gambar 3.3	Analisis Data Model Interaktif 51
Gambar 4.1	Trend usia penduduk di wilayah kerja puskesmas Kebondalem tahun 2009-2011 56
Gambar 4.2	Prosentase Tanah di Kecamatan Bangorejo tahun 2011 58
Gambar 4.3	Alur Pelayanan Kesehatan pada Poli KIA di Puskesmas Kebondalem 71
Gambar 4.4	Data Pengguna Jampersal Tahun 2011 74
Gambar 4.5	Kunjungan ibu hamil dari tahun 2009-2011 90
Gambar 4.6	Jumlah persalinan dari tahun 2009-2011 91
Gambar 4.7	Kunjungan Imunisasi Bayi Pada Puskesmas Kebondalem Tahun 2009-2011 94

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Nama poskes dan poskesdes puskesmas Kebondalem Kecamatan Bangorejo
- Lampiran 2. Daftar nama posyandu dan jadwalnya
- Lampiran 3. Daftar nama dukun bayi yang terdapat di wilayah kerja puskesmas Kebondalem
- Lampiran 4. Gambar alur pelayanan pada puskesmas Kebondalem
- Lampiran 5. Rincian penggunaan dana BOK pada puskesmas Kebondalem
- Lampiran 6. Gambar pelayanan medis pada ibu hamil yang diberikan oleh bidan di puskesmas Kebondalem
- Lampiran 7. Gambar pelayanan medis pada ibu hamil dengan alat bantu tradisional yang digunakan bidan di pustu Sukorejo untuk mendengarkan detak jantung bayi didalam kandungan ibu hamil
- Lampiran 8. Gambar pelayanan medis pada bayi yang diberikan oleh bidan di puskesmas Kebondalem
- Lampiran 9. Undang-undang No.36 tahun 2009 tentang kesehatan
- Lampiran 10. Undang-undang No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Lampiran 11. Kepmenpan No.63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik
- Lampiran 12. Pedoman Wawancara.
- Lampiran 13. Surat ijin penelitian dari Lemlit.
- Lampiran 14. Surat Ijin Penelitian dari Bakesbangkabupaten Banyuwangi
- Lampiran 15. Surat Ijin Penelitian dari Dinas Kesehatan kabupaten Banyuwangi
- Lampiran 16. Surat Keterangan selesai penelitian dari Puskesmas Kebondalem
- Lampiran 17. Dokumentasi.