



**PROFESIONALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI PUSKESMAS KERTOSARI KABUPATEN BANYUWANGI**

*The Profesionality of Public Service
In Kertosari Public Health Centre Service Banyuwangi District*

SKRIPSI

Oleh

**Humayroh Azizah
NIM 090910201096**

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

2014



**PROFESIONALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI PUSKESMAS KERTOSARI KABUPATEN BANYUWANGI**

*The Profesionality of Public Service
In Kertosari Public Health Centre Service Banyuwangi District*

SKRIPSI

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

Oleh

**Humayroh Azizah
NIM 090910201096**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2014**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku Bapak Masturi dan Ibu Suwartini yang selalu menyelipkan namaku dalam setiap doa-Nya, terima kasih untuk semua pengorbanan, cinta dan kasih sayang yang begitu berlimpah. Kalian sumber kekuatan dan motivator terhebatku.
2. Kakakku tercinta Isrofiani, S.Psi yang senantiasa memberikan doa, semangat, dukungan, perhatian dan kasih sayang yang tiada henti;
3. Auwalul Rifcky Hidayat, S.E yang telah memberikan semangat, doa dan perhatian selama ini;
4. Guru-guruku sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi;
5. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTTO

“Masalah utama yang menyebabkan kita suka menunda-nunda adalah lemahnya dalam memutuskan prioritas. Pekerjaan kita banyak, maka kita harus memiliki prioritas, sehingga ada pekerjaan yang jelas harus kita lakukan. Saat tidak ada prioritas, maka semua akan mengambang, semua akan tertunda sebab pikiran kita bingung.” (Rahmat, motivasi-islam.com)

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Humayroh Azizah

NIM : 090910201096

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Profesionalitas Pelayanan Publik di Puskesmas Kertosari Kabupaten Banyuwangi” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah digunakan pada institusi manapun, 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 ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 15 September 2014

Yang menyatakan,

Humayroh Azizah

NIM 090910201096

SKRIPSI

**PROFESIONALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI PUSKESMAS KERTOSARI KABUPATEN BANYUWANGI**

*The Profesionality of Public Service
In Kertosari Public Health Centre Service Banyuwangi District*

Oleh

Humayroh Azizah

NIM 090910201096

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Boedijono, M.Si.

Dosen Pembimbing Anggota : Dina Suryawati, S.Sos, M.AP.

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Profesionalitas Pelayanan Publik di Puskesmas Kertosari Kabupaten Banyuwangi” Telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

Hari dan Tanggal : Senin, 15 September 2014

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si

NIP. 195805101987022001

Drs. Boedijono, M.Si

NIP. 196103311989021001

Anggota

M. Hadi Makmur, S.Sos, M.AP

NIP. 197410072000121001

(.....)

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A.

NIP 195207271981031003

RINGKASAN

Profesionalitas Pelayanan Publik di Puskesmas Kertosari Kabupaten Banyuwangi; Humayroh Azizah, 090910201096; 2014; 93 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan profesionalitas pelayanan publik di Puskesmas Kertosari Kabupaten Banyuwangi. Menurut Kartasmita (1997:160-161), profesionalisme merupakan “cerminan sikap seseorang terhadap profesi yang ditekuninya, berdedikasi, dan menjunjung tinggi etika profesi. Profesionalisme erat kaitannya dengan kompetensi atau kemampuan seorang individu yang diperoleh melalui profesi yang digelutinya. Seseorang yang tidak menguasai suatu profesi atau rendah kadar penguasaan, pengetahuan dan tanggung jawabnya terhadap profesi itu, maka tidak dapat dikatakan kompeten untuk bidang yang bersangkutan.”

Pemberian layanan di setiap bidang kesehatan harus disesuaikan dengan standar pelayanan yang berlaku. Dengan demikian masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan yang semestinya. Menurut Widodo (2001:270-271), pelayanan publik yang professional adalah pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya tanggung jawab dan akuntabilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Ciri-cirinya yaitu: efektif; sederhana; kejelasan dan kepastian (transparansi); keterbukaan; efisiensi; ketepatan waktu; responsive; dan adaptif.

Sebagai salah satu lembaga pelayanan publik di bidang kesehatan, puskesmas merupakan salah satu unit yang memberikan pelayanan kesehatan untuk masyarakat. Berdasarkan hasil pengamatan yang penulis lakukan lamanya proses administrasi rekam medis lambat karena lambatnya pegawai dalam pencarian data pasien. Selain itu, pegawai juga sering melakukan aktivitas lain diluar kegiatan pelayanan, seperti berbincang-bincang dengan sesama pegawai. Padahal telah dijelaskan di dalam SOP pelayanan loket adalah 3 menit, namun

berdasarkan wawancara dengan responden pelayanan loket mencapai 7 hingga 10 menit. Pelayanan yang diberikan oleh pihak staf dinilai kurang memuaskan karena sikap kurang ramah para staf. Pegawai juga dinilai kurang responsif terhadap pasien yang berada dalam kondisi yang parah. Dengan latar belakang demikian maka rumusan masalah yang diajukan adalah bagaimana profesionalitas pelayanan public Puskesmas Kertosari di kabupaten Banyuwangi?. Skripsi ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi Puskesmas Kertosari dalam meningkatkan profesionalitas pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Pemerolehan data dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara sebagai teknik utama dalam pemerolehan data, observasi dan dokumentasi. Informan yang dijadikan sebagai objek penelitian adalah Kepala Puskesmas Kertosari, Koor. BP Induk, Koor. Poligigi, Koor. KIA, Koor. Apotik, Koor. Loker, Ketua Laskar Bina Husada dan Pasien Puskesmas Kertosari. Untuk menganalisis data penulis menggunakan model interaksi yang dikemukakan oleh Miles dan Hubberman. Sedangkan untuk menguji keabsahan data, penulis menggunakan teknik Triangulasi.

Hasil dari kegiatan penelitian diperoleh beberapa kesimpulan: pelayanan yang efektif Puskesmas Kertosari Kabupaten Banyuwangi yang dilakukan melalui pelaksanaan visi dan misi yang dijalankan oleh puskesmas kertosari dalam setiap program dan kegiatan yang dilakukan sudah sesuai dengan ketentuan protab dan SOP. kesederhanaa dalam pelayanan Puskesmas Kertosari Kabupaten Banyuwangi sudah baik karena pelayanan yang di berikan sangat mudah, cepat dan akurat. Kejelasan dan kepastian pelayanan yang dilakukan di bentuk melalui pelayanan sudah sesuai dengan prosedur. keterbukaan pelayanan yang dilakukan oleh Puskesmas Kertosari sudah sesuai dan bersifat transparan dan sederhana sehingga masyarakat dalam mencapai keluhan atau hambatanpun yang berbentuk perlakuan pegawai terhadap pasien dapat dilakukan melalui kotak surat, via telepon maupun SMS. Responsive dan adaptif yang dilakukan oleh pegawai terhadap masyarakat ini sudah sesuai prosedur pelayanan publik.

PRAKATA

Puji syukur kepada Allah SWT sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul *Responsibilitas Pelayanan Publik di Puskesmas Kertosari 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.

Keberadaan dan dedikasi banyak orang merupakan bagian penting yang turut berperan atas selesainya karya ini. Karenanya, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada saya sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar, tanpa ada halangan sesuatu apapun;
2. Bapak Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Bapak Dr. Sasongko, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
4. Ibu Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si., selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
5. Bapak Drs.Boedijono, M.Si, selaku dosen pembimbing utama yang telah sabar dalam memberikan bimbingan, saran, pemikiran waktu dan kesabaran dalam penyusunan skripsi ini serta selama penulis masih menjadi mahasiswa;
6. Ibu Dina Suryawati, S.Sos, M.AP., selaku dosen pembimbing anggota yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, dukungan, nasihat, saran, pikiran, waktu, dan kesabaran dalam penyusunan skripsi ini serta selama penulis menjadi mahasiswa;

7. Bapak Drs. Supranoto, M.Si., selaku dosen pembimbing akademik yang selama penulis menjadi anak bimbingannya selalu member nasihat, saran, bimbingan dan perhatiannya;
8. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
9. Pak Mulyono dan pelayanan kelas terimakasih sudah memberikan pelayanan yang baik;
10. Kepala Puskesmas Kertosari, Koor. BP Induk, Koor Poli Gigi, Koor KIA, Koor Apotek, Koor Loker, Pasien Puskesmas Kertosari, Ketua LBH (Laskar Bina Husada) terima kasih telah memberikan izin penelitian, memberikan informasi yang dibutuhkan penulis dan meluangkan waktu untuk keperluan penelitian ini;
11. Seluruh Keluargaku yang telah memberikan semangat dan dukungan;
12. Sahabatkumulai SMA sampai sekarang dan semoga untuk selamanya, Rinal terimakasih untuk persahabatan yang syarat akan makna ini. Termasuk Claudia, Anggun, Kiki, Firda, Luki, dan Dia yang selalu menghadirkan canda tawa dan teman-teman angkatan 2009 Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan inspirasi, bantuan, semangat, dan perhatian serta dukungan yang sangat luarbiasa, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan penuh semangat;
13. Semua pihak yang memberikan kontribusi dalam penyusunan skripsi ini yang peneliti tidak dapat menyebutkan satu persatu. Penulis juga menerima kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, September 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PEMBIMBING.....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Pelayanan Publik.....	8
2.2 Pelayanan Kesehatan	11
2.2.1 Standart Pelayanan Kesehatan.....	15
2.2.2 Pelayanan Prima Bidang Kesehatan.....	16
2.3 Profesionalisme	20
2.4 Pelayanan Publik yang Profesional.....	22
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Jenis dan Tipe Penelitian.....	24

3.2 Fokus Penelitian	25
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	26
3.3.1 Lokasi Penelitian.....	26
3.3.2 Waktu Penelitian.....	27
3.4 Teknik Pengumpulan Data	27
3.5 Penentuan Informan	29
3.6 Teknik Analisis Data.....	30
3.8 Teknik Uji Keabsahan Data.....	32
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Gambaran Umum Instansi.....	34
4.1.1 Standart Pelayanan Publik di Puskesmas Kertosari.	36
4.1.2 Alur Pelayanan Kesehatan Puskesmas Kertosari.....	37
4.1.3 Pedoman Standart Pukesmas Kertosari.....	37
4.2 Kedudukan, Tugas Pokok, dan Fungsi Puskemas Kertosari	38
4.3 Visi dan Misi Puskesmas Kertosari.....	39
4.4 Susunan Organisasi Puskesmas Kertosari	41
4.5 Hasil Penelitian dan Pembahasan	51
4.5.1 Pelayanan yang Efektif Puskesmas Kertosari.....	52
4.5.2 Kesederhana Pelayanan Puskesmas Kertosari	60
4.5.3 Kejelasan dan Kepastian (Transparansi)	
Pelayanan Puskesmas Kertosari	66
4.5.4 Keterbukaan Pelayanan Puskesmas Kertosari	76
4.5.5 Efisiensi Pelayanan Puskesmas Kertosari	80
4.5.6 Resposif dan Adaptif Pelayanan	
Puskesmas Kertosari.....	84
4.6 Analisis Profesionalitas Pelayanan Publik Puskesmas Kertosari Kabupaten Banyuwangi.....	88

BAB 5. PENUTUP.....	91
5.1 Kesimpulan	91
5.2 Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Hasil evaluasi Penilaian Kinerja Puskesmas Tahun 2013.....	4
1.2 Permasalahan pelayanan di Puskesmas Kertosari Tahun 2013	5
2.1 Perbedaan pelayanan kedokteran dengan pelayanan kesehatan masyarakat	13
4.1 Rekapitulasi Penilaian Kinerja Puskesmas program wajib/pokok Tahun 2013 dan 2013.....	53
4.2 Rekapitulasi Penilaian Kinerja Puskesmas program pengembangan/inovasi Tahun 2012 dan 2013.....	54
4.3 Retribusi biaya pelayanan puskesmas yang tidak dijamin JPKMB	68
4.4 Retribusi biaya No 12 Tahun 2013 tentang tarif pemakaian ambulans	69
4.5 Waktu pelayanan puskesmas kertosari.....	70

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
4.1 Alur pelayanan kesehatan	37
4.2 Susunan organisasi puskesmas kertosari Tahun 2013	41
4.3 Alur pelayanan puskesmas kertosari Tahun 2013.....	61
4.4 Retrbusi biaya pelayanan puskesmas kertosari	67
4.5 Waktu pelayanan puskesmas kertosari.....	70
4.6 Informasi kesehatan	77
4.7 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	77
4.8 Standart Pelayanan Publik.....	81
4.8 Pengaduan dan kotak saran	84

DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman wawancara
2. Hasil wawancara melalui dokumentasi
3. Surat Ijin Penelitian Lembaga Penelitian Universitas Jember
4. Surat Ijin Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Banyuwangi
5. Surat Ijin Penelitian dari Dinas Kesehatan Kabupaten Banyuwangi
6. Surat Ijin Penelitian dari Puskesmas Kertosari Kabupaten Banyuwangi
7. Surat Ijin telah selesai melakukan penelitian dari Puskesmas Kertosari Kabupaten Banyuwangi
8. Pedoman Standart Pelayanan Publik (SPP) Puskesmas Kertosari Kabupaten Banyuwangi
9. Peraturan Daerah No.12 Tahun 2013 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan di Puskesmas
10. Peraturan Bupati Banyuwangi No.8 Tahun 2014 tentang Petunjuk Pelaksanaa Pelayanan Kesehatan di Puskesmas