

**MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS TANAH-
MERAH, KABUPATEN BOVEN-DIGOEL**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi

Publik



VIKTORIA KANDAM

2019031014009

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS CENDERAWASI

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

**JUDUL: MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS
TANAH MERAH, KABUPATEN BOVEN DIGOEL**

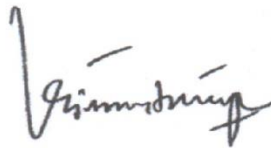
IDENTITAS PENULIS:

NAMA : VIKTORIA KANDAM
NIM 2019031014009
JURUSAN1 : ILMU ADMINSTRASI
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PUBLIK
JEJANG PROGRAM : STRATA SATU (S1)

DISETUJUI

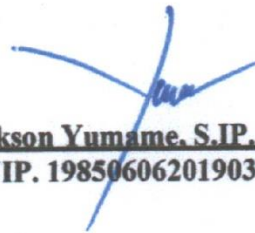
• **PADA TANGGAL 12 JULI 2023**

Pembimbing I



Dr. Vince Tebay, S.Sos., M.Si
NIP. 196802011996102001

Pembimbing II



Jackson Yumame, S.IP., M.PA
NIP. 198506062019031010

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Cenderawasih



Marlina Flassy, S.Sos., M.Hum., Ph.D
NIP. 1968031 199603 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

TELAH MEMPERTAHANKAN SKRIPSI DIHADAPAN PANITIA PENGUJI UJIAN SKRIPSI JURUSAN ILMU ADMINISTRASI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

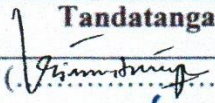
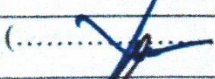
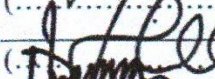
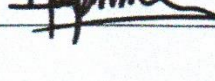
1. Judul : Manajemen Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Tanah-
Merah, Kabupaten Boven-Digoel

Identitas Penulis

2. Nama : Viktoria Kandam
Nim : 2019031014009
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Jenjang Program : S1

Telah dipertahankan Di Dihadapan Tim Pengujji Ujian Skripsi Program Studi
Administrasi Publik Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasi
Di Pertahankan Pada;

Hari : Rabu, 12 juli 2023
Jam : 09.00 WIT
Tempat : Ruang Dosen Administrasi Publik
Panitia Ujian Skripsi

No	Nama Penguji	Jabatan	Tandatangan
1	Dr. Vince Tebay, S.Sos, M.Si	Pembimbing I	()
2	Jackson Yumame, S.IP, MPA(p)	Pembimbing II	()
3	Dr. Dra. Yosephina Ohoiwutun, M.Si	Penguji I	()
4	M. Zainul Muttaqin, S.Sos, M.Si	Penguji II	()
5	Dorthea Renyaan, S.Sos, M.Si	Penguji III	()

ABSTRAK

Peranan dari Puskesmas Tanah-Merah sangatlah penting bagi masyarakat Boven-Digoel dalam memberikan pelayanan kesehatan dalam pemberian kegunaan pemerintah daerah dalam hal ini Dinas Kesehatan, yang diharapkan melakukan berbagai cara untuk dapat mencapai derajat masyarakat setinggi-tingginya dan setiap masyarakat memiliki Hak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang terjangkau, bermutu dan baik, karena Setiap warga negara menghendaki adanya pelayanan kesehatan yang baik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanah-Merah, Kabupaten Boven-Digoel, dan untuk mengetahui faktor-faktor dari kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tanah-Merah, Kabupaten Boven-Digoel. penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Dalam metode kualitatif ini peneliti akan melakukan penelitian menggunakan tiga alat, yaitu pengamatan (observasi), wawancara (interview) dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjuk kepada pertama, pelayanan kesehatan dilakukan sesuai dengan masing-masing medik, mulai dari dokter, perawat, bidan, gizi hingga apoteker kedua, pasien umum dan pasien menggunakan kartu BPJS tetap dilayani oleh petugas medis di Puskesmas Tanah Merah. Untuk pasien umum yang tidak menggunakan BPJS akan dilayani kurang lebih dua kali, lalu kemudian dianjurkan mengurus BPJS ketiga, dokter, perawatan, bidan, gizi dan apoteker di masing-masing polik selama ini sudah melayani pasien dengan baik di Puskesmas Tanah Merah, meskipun masih ada kekurangan dalam pelayanan kesehatan yang dilakukan selama ini keempat, pelayanan di masing-masing medik dilakukan secara disiplin dan pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanah Merah dilakukan secara gratis dan tidak dipunggut biaya. Di simpulkan berdasarkan dua hal yakni : pertama, manajemen pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanah Merah dan kedua, faktor penghambat dan pendukung manajemen pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanah Merah.

Kata Kunci : Manajemen Pelayanan Kesehatan

Abstract

The role of the Tanah-Merah Health Center is very important for the people of Boven-Digoel in providing health services in the provision of the use of local government in this case the Health Office, which is expected to do various ways to be able to achieve the highest degree of society and every community has the right to get affordable, quality and good health services, because every citizen wants good health services. The purpose of this study was to determine how the quality of health services at the Tanah-Merah Health Center, Boven-Digoel Regency, and to determine the factors of the quality of Health Services at the Tanah-Merah Health Center, Boven-Digoel Regency. this research uses qualitative methods. In this qualitative method, researchers will conduct research using three tools, namely observation (observation), interviews (interview) and documentation studies. The results of the study point to first, health services are carried out in accordance with each medical, ranging from doctors, nurses, midwives, nutritionists to pharmacists second, general patients and patients using BPJS cards are still served by medical staff at the Tanah Merah Health Center. For general patients who do not use BPJS will be served approximately twice, and then recommended to take care of BPJS third, doctors, nursing, midwives, nutrition and pharmacists in each polik have been serving patients well at the Tanah Merah Health Center, although there are still shortcomings in health services carried out so far fourth, services in each clinic are carried out in a disciplined manner and health services at the Tanah Merah Health Center are carried out free of charge and are not charged. It is concluded based on two things, namely: first, the management of health services at the Tanah Merah Health Center and second, the inhibiting and supporting factors for the management of health services at the Tanah Merah Health Center.

Keywords: Management of Health Services

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa atas kasih dan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan proposal kripsi dengan judul”**Manajemen Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Tanah-Merah,Kabupaten Boven-Digoel**. Proposal ini penulis ajukan sebagai syarat untuk skripsi. Dalam mata kuliah ini di perkenalkan kepada mahasiswa bagaimana memahami judul proposal menggunakan berbagai analisa kebijakan dan faktor-faktor yang berpijak pada pemecahan masalah dan menjadikan wacana yang di hasilkan sebagai bahan untuk proses belajar bersama,dengan berpijak pada teori,pengalaman dan pengetahuan praktis pada saat penelitian.

Di Puskesmas sendiri banyak sekali kendala baik dari dalam maupun dari luar puskesmas itu sendiri,hal ini yang menjadi permasalahan dalam kualitas pelayanan di puskesmas Tanah-Merah. Segala usaha yang di lakukan oleh pemerintah dalam hal ini Dinas Kesehatan dalam melihat kinerja dari Kepala Puskesmas,Pegawai sampai pada Honorer harus di lihat secara detail,karena apabila ada keteledoran dari pihak Dinas Kesehatan maka Puskesmas tersebut akan di padang buruk oleh masyarakat yang ingin berobat di Puskesmas tersebut.

Jika Puskesmas mau mencapai suatu target yang di inginkan maka penggeraknya adalah Kepala Puskesmas,dari kepala Puskesmas-lah baru mulai di ikuti oleh bawahan dalam mencapai target yang di inginkan mulai dari Kinerja Pegawai,Honorer,Pelayanan,Ruangan Puskesmas dan Obat-obatan yang di sediakan. Di setiap Puskesmas pasti menginginkan hal yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat,Namun yang menjadi permasalahan di Puskesmas Tanah-Merah

adalah kurangnya Pegawai yang sesuai dengan Jurusan yang harus berfokus pada pekerjaannya, Misalkan; Dokter Kandungan ia tidak bisa pergi memeriksa orang sakit gigi karena itu bukan tugasnya dan bagian Analis tidak bisa pergi membantu ibu melahirkan karena itu bukan tugasnya hal inilah yang menjadi masalah dalam Puskesmas, di karenakan kurangnya tenaga kerja di setiap bidang, perhatian dari Pemerintah dan juga Dinas Kesehatan dalam menyinggapi masalah ini sangatlah penting.

Puskesmas ini sendiri berada di tengah kota hal ini menjadi pusat perhatian baik dari Pemerintah, Dinas Kesehatan dan masyarakat. Namun yang menjadi pusat perhatiannya adalah permasalahan Sengketa Tanah yang menjadi buntut di karenakan pembayaran tanah yang belum di selesaikan oleh Dinas Kesehatan dan Pemerintah, dan gedung yang sudah siap untuk di gunakan di palang oleh pihak yang punya tanah, hal inilah yang menjadi masalah bagi Puskesmas pada akhirnya mereka masih menggunakan Gedung puskesmas lama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Terselesaikannya Proposal Penelitian ini, tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Penulis juga menyadari bahwa Proposal ini masih banyak memiliki kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran bagi peningkatan kualitas penulis serta penelitian lanjutan yang sangat di harapkan. Dalam proses penyusunan proposal ini penulis juga menjumpai banyak hambatan, namun berkat dukungan dari berbagai pihak, maka penulis dapat menyelesaikan proposal ini dengan baik. Akhir kata, penulis berharap semoga proposal ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Janganlah gelisah hatimu, percayalah kepada Allah, percaya juga kepada-Ku”.

(Yohanes, 14:1)

Persembahan:

1. Terima kasih kepada Tuhan Allah dan Yesus Kristus serta Bunda Maria yang selalu menyertai dari awal perkuliahan hingga dapat menyelesaikan pendidikan Stara Satu (S1) di Universitas Cenderawasih dengan baik.
2. Terima kasih kepada Bapak dan Mama tercinta Aloysius Karim dan Imakulata Bumarop Tingge yang selalu mendukung selama pendidikan.
3. Adik-adikku tersayang, Rosalina Notkon Kandam, Stevanus Yarep kandam, Sararebeca Oktoberina Kaoksen dan Alvian Robertho Kaoksen.
4. Terima kasih kepada sahabat-sahabat saya, Farhan Ramadhan, Sara Krey, Susana Mamori, Yuni Pamela rumainum, Dian Rahel Suweni, Kristina Iyai
5. Terima kasih kepada teman-teman seangkatan 2019 di Asrama Mahasiswi Katolik Nurjaya (Astri Nurjaya).

6. Terima kasih kepada Suster Asrama Mahasiswi Katolik Nurjaya, Sr. Monica,JMJ Sr.Yakoba,JMJ dan Sr. Siska,JMJ
7. Terima kasih kepada Rektor Universitas Cenderawasih, Dr. Oscar O. Wambrauw, SE., M.Sc.Agr.
8. Terima kasih kepada Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih, Marlina Flassy, S.Sos., M.Hum., Ph.D.
9. Terima kasih kepada Ketua Program Studi Administrasi Publik, Dr. Abner H. Bajari, S.Sos., M.Sos.
10. Terima kasih kepada Dosen Pembimbing I, Dr. Vince Tebay, S.Sos., M.Si dan Pembimbing II, Jackson Yumame, S.IP., M.PA yang telah membimbing saya dalam menyelesaikan tugas akhir (Skripsi).
11. Terima kasih kepada almamaterku Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih.

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan dan Pembatasan Masalah.....	5
1.2.1. Perumusan Masalah.....	5
1.2.2. Pembatasan Masalah	6
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	6
1.3.2. Kegunaan Penelitian.....	6
1.4. Tinjauan Pustaka	7
1.4.1. Manajemen	7
1.4.2. Fungsi Manajemen	10
1.4.3. Manajemen Pelayanan Publik	13
1.4.4. Pelayanan Publik	15

1.4.5. Kualitas Pelayanan	16
1.4.6. Manajemen Pelayanan Kesehatan	13
1.5. Defenisi Variabel.....	21
1.5.1. Defenisi Konsep	21
1.5.2. Defenisi Operasional	21
1.6. Metode Penelitian.....	22
1.7. Teknik Pengumpulan Data	23
1.8. Teknik Analisis Data	23
1.8.1. Reduksi Data	24
1.8.2. Penyajian Data.....	24
1.8.3. Menarik Kesimpulan	24

BAB II GAMBARAN UMUM

2.1. Keadaan Umum Lokasi Penelitian	26
2.2. Profil Puskesmas Tanah Merah	26
2.3. Tugas Pokok dan Fungsi.....	28
2.4. Struktur Organisasi	29
2.5. Status Kepegawaian.....	31
2.6. Fasilitas Kesehatan	31

BAB III Penyajian Data

3.1. Manajemen Pelayanan Puskesmas.....	33
3.2. Faktor Penghambat dan Pendukung Pelayanan Puskesmas	39

BAB IV ANALISIS DATA

4.1. Manajemen Pelayanan Kesehatan Puskesmas	45
4.2. Faktor-Faktor Yang Menjadi Penghambat dan Pendukung Manajemen Kesehatan	48

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan	52
5.1.1. Manajemen Pelayanan Kesehatan di Puskesmas	52
5.1.2. Faktor Penghambat dan Pendukung Manajemen Pelayanan di Puskesmas	53
5.2. Saran	54
5.2.1. Saran Kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Boven Digoel	55
5.2.2. Saran Kepada Puskesmas Tanah Merah	55
5.2.1. Saran Kepada Masyarakat Sebagai Pengguna Puskesmas Tanah Merah	57
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN	59