

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS
KOYA BARAT DISTRIK MUARA TAMI**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah Dalam Rangka
Menyelesaikan Tugas Akhir Pada Program Studi Manajemen Administrasi
Perkantoran**



Disusun Oleh

**ALINCE WANIMBO
Nim : 20180311074084**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI FAKULTAS ILMU SOSIAL
DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS CENDERAWASIH
JAYAPURA
2024**

STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS KOYA BARAT DISTRIK MUARA TAMI

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah Dalam Rangka
Menyelesaikan Tugas Akhir Pada Program Studi Manajemen Administrasi
Perkantoran**



Disusun Oleh

**ALINCE WANIMBO
Nim : 20180311074084**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI FAKULTAS ILMU SOSIAL
DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS CENDERAWASIH
JAYAPURA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Penelitian : Standar Pelayanan Public Di Puskesmas
Koya Barat Distrik Muara Tami
Nama Mahasiswa : Alince Wanimbo
Nomor Induk Mahasiswa : 20180311074084
Program Studi : Manajemen Administrasi Perkantoran
Perguruan Tinggi : Universitas Cenderawasih

Menyatakan bahwa skripsi ini telah di teliti, di periksa dan di uji di depan Penguji
Skripsi Strata Satu panitia S1 Fakultas Ilmu Social Dan Ilmu Politik Universitas
cenderawasih Jayapura pada hari.....,Bulan....2024

Jayapura ,.....Februari 2024

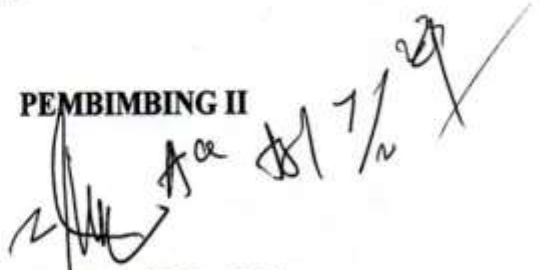
DiSetujui Oleh:

PEMBIMBING I



Terianus.L.Safkaur.S.Sos.MPA
NIP.19791128 200501 1 003

PEMBIMBING II



Ibrahim K. Kendi,S.Sos.,MPA
NIP. 19770531 200812 2 002

DiKetahui:

Ketua Program Studi
Manajemen Administrasi Perkantoran



Terianus.L.Safkaur.S.Sos.MPA
NIP.19791128 200501 1 003

LEMBAR PENGESAHAN

Telah di Pertahankan Didepan Tim Penguji Skripsi Dengan Jujudul:

Standar Pelayanan Publik di Puskesmas Koya Barat Distrik Muara Tami

Pada Hari Tempat Ruang Ujian Program Studi Manajemen Administrasi Perkantoran Fisip Uncen dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syrat Untuk Diterima Sebagai Persyaratan Skripsi Untuk Memperoleh Gelar Sarjana.

Tim Penguji:

Terianus.L.Safkaur.S.Sos.MPA
NIP.19791128 200501 1 003

Ketua

Ibrahim K. Kendi,S.Sos.,MPA
NIP. 19770531 200812 2 002

Sekretaris

Alienra D. Nanda Kadun, S.IP, MPA
NIP. 199209092022032012

Anggota

Rahmat Nurjaman, S.Sos, M.Si
NIP. 19910818022031007

Anngota

Roland .E. Binur,S.Sos.MPA
NIP. 19710413 200812 1 002

Anggota

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Marlina Flassy, S.Sos.,M.Hum.,Ph.D
NIP.19680315199603 2 001

Moto

"Maka jawab Yesus: Aku adalah jalan dan kebenaran dan hidup; tidak ada seorangpun yang datang kepada Bapa, kalau tidak melalui Aku." - Yohanes 14:6

Persembahan

"Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kerjasama dalam penulisan ini. Penulisan ini didedikasikan untuk semua petugas kesehatan dan masyarakat di sekitar Puskesmas Koya Barat Distrik Muara Tami yang telah berkontribusi dalam menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat secara keseluruhan. Semoga tulisan ini dapat memberikan wawasan yang berharga dan mendorong langkah-langkah yang positif dalam meningkatkan pelayanan kesehatan di wilayah ini."

Abstrak Indonesia

Studi ini mengeksplorasi implementasi dan dampak dari standar pelayanan publik di Puskesmas Koya Barat, Distrik Muara Tami. Metode penelitian kualitatif digunakan, melibatkan wawancara mendalam dengan petugas kesehatan dan pengguna layanan. Hasil penelitian menyoroti tantangan dalam penerapan standar pelayanan publik di tengah kendala sumber daya dan kompleksitas kebutuhan masyarakat. Meskipun demikian, kehadiran standar tersebut telah meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas layanan. Studi ini memberikan pemahaman yang lebih baik tentang dinamika interaksi antara kebijakan, praktik, dan persepsi dalam konteks pelayanan kesehatan di tingkat lokal. Kesimpulannya, peningkatan pendanaan dan peningkatan komunikasi antara pihak terkait diharapkan dapat memperkuat implementasi standar pelayanan publik untuk meningkatkan kesehatan masyarakat di wilayah tersebut.

Aenglish Abstract

This study explores the implementation and impact of public service standards at the Koya Barat Community Health Center, Muara Tami District. Qualitative research methods were used, involving in-depth interviews with health workers and service users. The research results highlight the challenges in implementing public service standards amidst resource constraints and the complexity of community needs. However, the presence of these standards has increased transparency, accountability and service quality. This study provides a better understanding of the dynamics of interactions between policy, practice and perception in the health care context at the local level. In conclusion, increasing funding and improving communication between related parties is expected to strengthen the implementation of public service standards to improve public health in the region.

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Lembar Persetujuan	ii
Motto	iii
Persembahan	iv
Abstrak Indonesia	v
Abstrak Inggris	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Bagan	viii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.1.1. Pencapaian	2
1.1.2. Tantangan	2
1.1.3. Pentingnya Puskesmas Koya Barat	2
1.1.4. Tantangan dan peluang di lokasi ini	3
1.1.5. Dampak Pada Kesehatan Masyarakat	3
1.1.6. Kebijakan Kesehatan Nasional	3
1.1.7. Kebijakan Kesehatan Lokal	3
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kerangka Teori	
2.1.1. Pelayan Publik	8
2.1.2. Kualitas Pelayanan	8
2.2. Kerangka Konsep	10

2.3. Kerangka Berfikir	11
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian	13
3.2. Lokasi Penelitian dan focus	13
3.3. Informasi dan Informasi Kunci	14
3.3.1. Informasi	15
3.4. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data	15
3.4.1. Instrumen Penelitian	16
3.5. Teknik Analisis Data	17
3.6. Teknik Analisis Data	17
3.6.1. Validasi Data	17
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	
4.1. Dasar Hukum	19
4.2. Gambaran Umum Demografis Puskesmas Koya Barat	20
4.3. Gambaran Umum Puskesmas	20
4.4. Luas Wilayah	21
DAFTAR TABEL PENYAKIT	28
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1. Penyajian Data	39
5.2. Persembahan	49
DAFTAR PUSTAKA	
5.5. Lampiran	51
5.6. Gambar Proses Pengambilan Data di Lapangan	51

DAFTAR BAGAN

Bagan II.2 Kerangka Berfikir	12
------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel IV. 1 Distribusi Penduduk Menurut Kelurahan/Kampung Dan Jenis Kelamin	22
Tabel IV.2 Sepuluh Penyakit Terbanyak Tahun 2022	28
Tabel IV.3 Grafik Standar Pelayanan Minimal (SPM) Tahun 2022.....	30
Tabel IV.4 Jumlah Kepesertaan BPJS Tahun 2022	31
Tabel IV.5 Jumlah Tenaga Kesehatan di Puskesmas Koya Barat Tahun 2020	32
Tabel IV.6 Jumlah Pegawai Puskesmas Koya Barat Berdasarkan Pangkat & Golongan	33
Tabel IV.7 Jumlah Pegawai berdasarkan Pejabat Struktural dan Fungsional	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1 Pada Wilayah Puskesmas Koya Barat dalam Distrik Muara Tami	21
Gambar IV.2 Keadaan Gedung Puskesmas Saat Ini September 2022	35
Gambar IV.3 Tampak Gedung Direnovasi	35
Gambar IV.4 Tampak Gedung Direnovasi	36
Gambar IV.5 Tampak Loker Pendaftaran	37
Gambar IV.6 Tampak Ruang Pelayanan Sementara	37
Gambar IV.7 3a Tampak Selasar	37
Gambar IV.8 Tampak Selasar	37
Gambar 0.1 Wawancara Pegawai yang bertugas di Puskesmas	38
Gambar 0.2 Wawancara Pegawai yang bertugas di puskesmas	52
Gambar 0.3. Wawancara Warga Masyarakat	54
Gambar 0.4. Gambar Alur Pendaftaran di Puskesmas Koya Barat	55