

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PUSKESMAS
KOYA BARAT KOTA JAYAPURA**

S K R I P S I

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



Disusun Oleh

**ALFRET FARIYON
NIM: 2019031074055**

**PRGRAM STUDI
MANAJEMEN ADMINISTRASI PERKANTORAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS CENDERAWASIH
JAYAPURA, 2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PUSKESMAS KOYA BARAT KOTA JAYAPURA

Nama : Alfret Fariyon
Nim : 2019031074055
Jenjang : Strata Satu (S-1)
Jurusan : Ilmu Administrasi
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Jayapura, 23 Mei 2024

Dosen Pembimbing I

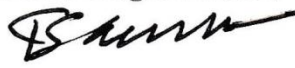

Ibrahim K. Kendi, S.Sos., MPA
Nip. 19770531 200812 1 002

Dosen Pembimbing II


Terianus L. Safkaur., S.Sos., MPA.
Nip.: 19791128 200501 1 003

Mengetahui:

Ketua Program Studi,


Terianus L. Safkaur., S.Sos., MPA.
Nip.: 19791128 200501 1 003

LEMBAR PENGESAHAN

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji Skripsi dengan judul:

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS KOYA BARAT KOTA JAYAPURA

Pada hari Jumat tanggal 5 Juli 2024, Pukul 13.00 Waktu Indonesia Timur
Tempat Ruang Ujian Program Studi Manajemen Administrasi Perkantoran
Fisip Uncen dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai
persyaratan ujian Skripsi untuk memperoleh Gelar Sarjana Sosiologi

Tim Penguji:

Ibrahim K. Kendi, S.Sos., MPA NIP. 19770531 200812 1 002	Ketua
Terianus L. Safkaur., S.Sos., MPA NIP.: 19791128 2005 011 003	Sekretaris
Dr. Latif Karim. MM NIP. 196809161993031001	Anggota
Rahmat Nurjaman., S.Sos., MPA NIP: 19710413 2008 121 002	Anggota
Alienra D. Nanda Kadun., S.IP., MPA. NIP.: 199209092022032012	Anggota



MENGETAHUI:
DEKAN FISIP UNCEN,



Marlina Flak, S.Sos., M.Hum., Ph.D
NIP. 196803151996032001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

Orang-orang yang menabur dengan mencururkan air mata, akan menuai dengan bersorak sorai. Orang yang berjalan maju dengan menangis sambil menabur benih, pasti pulang dengan bersorak-sorai sambil membawa-berkas-berkasnya. (Masmur 126:5-6)

Ku-Persembahkan kepada:

1. Terima kasih kepada kedua orang tua tercinta, serta Adik dan Kaka dan teman memberikan saya motivasi, dukungan doa terima kasih atas segalanya semoga tuhan yang Maha Esa membalas semua kebaikan Teman-teman dan Ade-ade yang saya sebut maupun tidak sebut Tuhan akan memberkati semua pengorbanan kalian semua yang memberikan tuhan akan membalas.
2. Kaka Beni F Rumpin dan Kaka Yanus Mery, Yari Yanu Linda. Ilin yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan dukungan doa kepada penulis.
3. Bapak Yesaya Agus, Aling Paul. Berthus Rubanus Fariyon S.Pd.M.Si, Yonanis Funangi.,SH., yang selalu selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.`

KATA PENGANTAR

Terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa. Atas kasih setia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan Skripsi ini, guna memenuhi satu syarat mata kuliah pada Program Studi Manajemen Administrasi Perkantoran, Jenjang Program Strata Satu (S-1).

Ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberi dukungan guna penyelesaian penulisan Skripsi ini ini, antara lain:

1. Ibu Marlina Flassy. S.Sos. M.Hum. Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih Jayapura
2. Ibu Henderina Morin. SE. MPA, selaku Ketua Jurusan dan Bapak Jakson Yumame. S.Sos., MPA., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Fisip Uncen Jayapura
3. Bapak Terianus L. Safkaur., S.Sos. MPA., Selaku Ketua Sekretaris Program Studi Manajemen Administrasi Perkantoran sekaligus Pembimbing II
4. Bapak Ibrahim K. Kendi. S.Sos. MPA., selaku Pembimbing I.
5. Bapak Kepala Puskesmas Koya Barat Kota Jayapura beserta seluruh staf yang telah bersedia dan menyediakan data untuk kepentingan penelitian ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen beserta staf pendukung Program Studi Manajemen Administrasi Perkantoran yang selalu memberikan bekal pengetahuan dan pelayanan akademis kepada penulis.

Diharapkan saran dan perbaikan Skripsi ini untuk lebih bermanfaat bagi penulis. Terimakasih.

Jayapura, 23 Mei 2024

Penulis,

Alfret Fariyon

ABSTRAK

Alfret Fariyon, Nim.: 2019 031074055 “ Kualitas Pelayanan Publik Pada Puskesmas Koya Barat Kota Jayapura”. Skripsi Program Studi Manajemen Administrasi Perkantoran, Jenjang Program Strata Satu (S-1), Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih Jayapura, 2023. Pembimbing I: Ibrahim K. Kendi.,S.Sos.MPA; dan Pembimbing II: Terianus L. Safkaur., S.Sos., MPA.

Pusat Kesehatan Masyarakat bukan suatu hal yang mudah dan membutuhkan komitmen dari segenap elemen-elemen untuk bekerja sama menciptakan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dengan demikian penelitian mengenai kualitas pelayanan publik pada Puskesmas Koya Barat Kota Jayapura. Fokus kajian pada masalah responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas, Upaya program Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perserorangan (UKP) menjadi sangat penting untuk diteliti.

Rumusan masalah penelitian adalah: “Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Pada Puskesmas Koya Barat Kota Jayapura? Sehingga tujuan penelitian ini untuk mendeskripsi kualitas pelayanan publik pada Pusat Kesehatan Masyarakat Koya Barat Kota Jayapura.

Jenis penelitian secara kualitatif deskriptif dan lokasi penelitian ini adalah pada Kantor Puskesmas Koya Barat Kota Jayapura. Ruang lingkup penelitian kualitas pelayanan publik. Informan Penelitian adalah Kepala Puskesmas, Para Dokter dan Perawat. Sedangkan informan adalah para pegawai staf dan honorer serta warga masyarakat yang dilayani. Teknik pengumpulan data adalah studi pustaka, pengamatan dan wawancara. Teknik pengolahan data adalah secara hermeneutics, semiotics dan analisis naratif. Teknik analisis data adalah verifikasi, analisis dan kesimpulan yang valid dipercaya serta dipertanggungjawabkan.

Hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat di Pusat Kesehatan Masyarakat Koya Barat Kota Jayapura dalam tindakan responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas dari para medis dan petugas telah mencapai hasil kerja sesuai dengan standard dan prosedur Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Pelaksanaan kualitas program pelayanan kesehatan melalui program-program kerja yang distandarkan oleh Departemen Kesehatan yang mencakup: Usaha Kesehatan Masyarakat dan Usaha Kesehatan Perorangan Puskesmas Koya Barat sesuai dengan prosedur pelayanan kesehatan. Upaya Kualitas Pelayanan Kesehatan Perseorang (UKP) tingkat pertama yang diterapkan pada Puskesmas Koya Barat Kota Jayapura, meliputi: pelayanan rawat jalan, pelayanan satu hari, pelayanan di rumah dan pelayanan rawat inap sesuai dengan prosedur kesehatan.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Publik.

ABSTRACT

Alfret Fariyon, Nim.: 2019 031074055 "Quality of Public Services at Koya Barat Health Center, Jayapura City". Office Administration Management Study Program Thesis, Undergraduate Program Level (S-1), Department of Administrative Sciences, Faculty of Social and Political Sciences, Cenderawasih University Jayapura, 2023. Supervisor I: Ibrahim K. Kendi., S.Sos.MPA; and Supervisor II: Terianus L. Safkaur., S.Sos., MPA.

Community Health Centers are not an easy thing and require commitment from all elements to work together to create quality health services. Thus, research regarding the quality of public services at the Koya Barat Health Center, Jayapura City. The focus of the study is on issues of responsiveness, responsibility and accountability, Public Health Program Efforts (UKM) and Individual Health Efforts (UKP) are very important to research.

The formulation of the planning problem is: "What is the quality of community services at the Koya Barat Health Center, Jayapura City? So the aim of this research is to describe the quality of public services at the West Koya Community Health Center, Jayapura City.

The type of research is descriptive qualitative and the location of this research is at the Koya Barat Health Center Office, Jayapura City. The scope of research on the quality of public services. Research informants were the Head of the Community Health Center, Doctors and Nurses. Meanwhile, informants are staff and honorary employees as well as members of the community they serve. Data collection techniques are literature study, observation and interviews. Data processing techniques are hermeneutics, semiotics and narrative analysis. The data analysis technique is verification, analysis and valid conclusions that are trusted and accounted for.

The results of the research show that the quality of health services to the community at the West Koya Community Health Center, Jayapura City, in the actions of responsiveness, accountability, accountability from medical staff and officers, has achieved work results in accordance with the standards and procedures of the Ministry of Health of the Republic of Indonesia. Implementation of quality health service programs through work programs standardized by the Ministry of Health which include: Public Health Enterprises and Individual Health Enterprises at Koya Barat Health Center in accordance with health service procedures. The first level of Individual Health Service Quality (UKP) efforts implemented at the West Koya Health Center, Jayapura City, include: outpatient services, one-day services, home services and inpatient services in accordance with health procedures.

Keywords: Quality, Service, Public.

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Alfret Fariyon
Nim	: 2019031074055
Konsentrasi	: Pelayanan Publik
Program Studi	: Manajemen Administrasi Perkantoran
Jurusan	: Ilmu Administrasi
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
PerguruanTinggi	: Universitas Cenderawash Jayapura

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, buka merupakan pengambilan tulisan atau plagiat dari karya orang lain. Apabila di kemudian hari ternyata terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini hasil karya orang lain atau hasil plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini, saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jayapura, 23 Mei 2024

Yang menyatakan,

**Alfret Fariyon
Nim:2019031074055**

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK INDONESIA	vi
ABSTRAK INGGRIS.....	vii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR BAGAN	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori	7
2.2. Pusat Kesehatan Masyarakat	14
2.3. Kerangka Konsep	21
2.4. Kerangka Pikir.....	22

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian	23
3.2. Lokasi Penelitian.....	23
3.3. Fokus Penelitian.....	23
3.4. Informan Penelitian	23
3.5. Teknik Pengumpulan Data	23
3.6. Teknik Pengolahan Data	25
3.7. Teknik Analisis Data	25

BAB IV. DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

4.1. Sejarah Puskesmas	27
4.2. Visi Dan Misi	29
4.3. Struktur Organisasi.....	30
4.4. Tugas Pokok Dan Fungsi	31
4.5. Kepegawaian	35

4.6. Fasilitas Pelayanan Puskesmas	41
---	-----------

BAB V. PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

5.1. Penyajian Data	43
5.2. Pembahasan.....	59

BAB VI. PENUTUP

6.1. Kesimpulan	65
6.2. Saran	65

DAFTAR PUSTAKA.....	66
----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN	68
--------------------------------	-----------

DAFTAR BAGAN

	Halaman
2.4. Kerangka Pikir	22
4.1. Struktur Organisasi.....	69

DAFTAR TABEL

	Halaman
4.1. Keadaan ASN Puskesmas Koya Barat	35
4.2. Pangkat Dan Golongan ASN	37
4.3. Tingkat Pendidikan ASN Puskesmas Koya Barat	38
4.4. Tenaga Honorer Puskesmas Koya Barat	40
4.5. Fasilitas Puskesmas Koya Barat	41

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
4.1. Gambar Peta Puskesmas Koya Barat Distrik Muara Tami...	28
6.1. Kepala Puskesmas Koya Barat	71
6.2. Kepala Tata Usaha Puskesmas Koya Barat	71
6.3. Perawat Madia Kesehatan	71
6.4. Bidang Perawatan Kesehatan KIA.....	72
6.5. Bidang Pelayanan Kesehatan Gizi.....	72
6.6. Bidang Pelayanan Kesehatan Home Care	72
6.7. Bidang Pelayanan Kesehatan Kasling.....	73
6.8. Pelayanan Kesehatan Pasien	73