

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK UPTD PUSKESMAS CIKARANG
KABUPATEN BEKASI PROVINSI JAWA BARAT DALAM PEMBERIAN
PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP PASIEN TAHUN 2023-2024**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Politik
Universitas Bakrie, Program Studi Ilmu Politik, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial*



**UNIVERSITAS
BAKRIE**

RISKIA DAIANA

1171004022

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

PROGRAM STUDI ILMU POLITIK

UNIVERSITAS BAKRIE

Jakarta

2024

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dimutip maupun ditunjuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Riskia Daiana

NIM 1171004022

Tanda Tangan :

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Riskia', with a vertical line extending downwards from the end of the name.

Tanggal : 9, September 2024

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas akhir diajukan oleh:

Nama : Riskia Daiana
NIM : 1171004022
Program Studi : Ilmu Politik – Kebijakan Publik
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Publik UPTD Puskesmas Cikarang Kabupaten Bekasi Provinsi Jawa Barat dalam Pemberian Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien Tahun 2023-2024

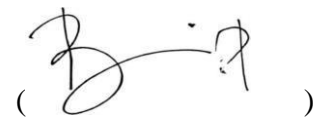
Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperuntukan memperoleh gelar Sarjana Sosial. Program Studi Ilmu Politik, Konsentrasi Kebijakan Publik, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Insan Harapan Harahap, S.Sos., M.AP

()

Penguji 1 : Bani Pamungkas, S.H., M.Si., M.P.A

()

Penguji II : M. Tri Andika Kurniawan, S.Sos., M.A.

()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 9 September 2024

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT penulis panjatkan karena berkat rahmat, karunia, dan ridhanya lah penulis diberi kelancaran dalam menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan Publik UPTD Puskesmas Cikarang Kabupaten Bekasi Provinsi Jawa Barat dalam Pemberian Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien 2023-2024**”.

Selama penyusunan Tugas Akhir ini, Alhamdulillah penulis mendapat banyak sekali pelajaran, dukungan, motivasi, bimbingan, saran serta arahan yang sangat berharga dari berbagai pihak mulai sejak awal penyusunan hingga pada Tugas Akhir ini berhasil diselesaikan. Pada kesempatan ini, izinkan penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada orang-orang yang sangat penulis hormati dan sayangi, karena sudah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung selama penyusunan Tugas Akhir ini, diantaranya :

1. Terima kasih dan rasa syukur terbesar kepada kehadiran Allah SWT yang menjadi tempat penulis berkeluh kesah, serta meminta kemudahan dan kelancaran dalam mengerjakan tugas akhir ini;
2. Terima kasih untuk kedua orang tua penulis, yang senantiasa selalu mendoakan, menasehati, memotivasi, dan memberikan dukungan baik secara moril maupun materil yang sangat berarti sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini;
3. Tugas Akhir ini tidak dapat berjalan dengan baik tanpa adanya bimbingan serta arahan dan dukungan dari bapak Insan Harapan Harahap, S.Sos., M.AP. selaku dosen pembimbing tugas akhir penulis. Terima kasih banyak atas semua ilmu yang diberikan, atas semua arahan, bimbingan serta motivasi, dan kesabarannya selama membimbing saya selama ini;
4. Kepada bapak Bani Pamungkas, S.H., M.Si., M.P.A., selaku dosen pembimbing akademik serta sekaligus Dosen Penguji penulis, terimakasih banyak bapak sudah banyak membantu dalam memberikan nasehat, berbagi ilmu, arahan, motivasi sedari awal berkuliah sampai sidang Tugas Akhir saya;
5. Kepada selaku dosen penguji II tugas akhir, Bapak M. Tri Andika Kurniawan, S.Sos., M.A. terima kasih atas ilmunya, masukan, dan motivasi yang diberikan dalam penyelesaian tugas akhir ini;

6. Terimakasih kepada seluruh dosen Prodi Ilmu Politik yang tidak bisa di sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat penulis, terimakasih banyak atas segala ilmu yang bermanfaat yang telah diberikan untuk penulis.
7. Kepada keluarga besar Penulis, keluarga besar Alm Bapak Berlin Panjaitan dan keluarga besar Alm Bapak Sarta yang selalu memberikan doa dalam menyelesaikan tugas akhir ini
8. Terpenting terima kasih untuk diri sendiri. Alhamdulillah ya Allah, Riskia kamu hebat sudah bertahan dan berjalan sejauh ini bisa menyelesaikan tanggung jawab dan menuntaskan apa yang sudah menjadi pilihan kamu dan keinginan orang tua yang ingin anaknya menjadi sarjana.
9. *Partner* penulisan tugas akhir Rysa Putri Saphira dan Virgy Karnessa Furi, yang selalu saling mengingatkan dan mendukung agar selalu percaya diri dalam menyelesaikan tugas akhir. Alhamdulillah, Akhirnya selesai juga kawan-kawan, Keren banget !!;
10. Sahabat-sahabat penulis, Nur Ainun Madjid S.Bano, Marta Ningtias, Nataya Nuraziza Syahbuddin, Trima Mega Indah, Harminita Yulianengsih Jumay, dan Nurul Hanifah yang selalu memberikan penulis semangat untuk menyelesaikan tugas akhir diatas ketidakpercayaan penulis, membantu penulis dan memberikan saran kepada penulis dalam menyusun tugas akhir ini. Tidak lupa juga Bella Aprilia dan Julieta Jasmine Maharani , Annisa Putri (Eci) terima kasih sudah menemani selama perjalanan menempuh pendidikan di Universitas Bakrie. Kalian hebat dan keren. Bangga bisa kenal kalian dalam perjalanan hidup saya!!;
11. Teruntuk teman baik penulis Jahe, Kiki, Vera, Fitria, Anggi, Tyas, Jojo, Novia, Riri, Madam, Dynna. Terimakasih banyak sudah membuat hidup penulis menjadi lebih berwarna dalam penulisan tugas akhir ini, selalu mengajak hal-hal positif di saat penulis stress dengan penulisan tugas akhir ini. *I love You Guys!!*

Penulis berharap agar segala semangat, materi, ilmu dan kebaikan yang diberikan oleh seluruh pihak kepada penulis akan dibalas berlipat ganda oleh Allah SWT. Dengan segala hormat dan kerendahan hati, penulis menerima kritik dan saran yang membangun dalam tugas akhir ini. Akhir kata, semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, Amin.

Jakarta, 9, September 2024



Riskia Daiana

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Riskia Daiana
NIM : 1171004022
Progam Studi : Ilmu Politik
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Tugas : Skripsi

Demi pengembangan Ilmu Pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif** (*Non-exculive Royalty-free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“ ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK UPTD PUSKESMAS CIKARANG
KABUPATEN BEKASI PROVINSI JAWA BARAT DALAM PEMBERIAN
PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP PASIEN TAHUN 2023-2024”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir sayan selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademik.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebernarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 10, September 2024

Yang menyatakan



Riskia Daiana

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK UPTD PUSKESMAS CIKARANG
KABUPATEN BEKASI PROVINSI JAWA BARAT DALAM PEMBERIAN
PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP PASIEN**

RISKIA DAIANA

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik UPTD Puskesmas Cikarang dalam melayani pasien dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi dalam pelayanan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu dengan observasi, wawancara, dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh UPTD Puskesmas Cikarang sudah sesuai dengan lima indikator, yaitu Bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reability*) Daya tanggap (*Responsiviness*), Jaminan, (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) semua mendukung pelayanan kegiatan yang menyangkut dengan pelayanan yang baik seperti ketetapan dalam melayani pasien, kecermatan petugas dalam pelayanan, fasilitas sarana prasarana puskesmas yang memadai, SDM yang memenuhi dalam pelayanan dan memenuhi standar untuk kebutuhan masyarakat yang berobat di UPTD Puskesmas Cikarang. Terdapat faktor sarana komputer, anggaran dan jaringan internet yang menjadi faktor pengahambat dalam pelayanan pasien.

Kata kunci: Kualitas, Kesehatan, Pelayanan Publik

**ANALYSIS OF THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES UPTD PUSKESMAS
CIKARANG, WEST JAVA PROVINCE IN PROVIDING HEALTH SERVICES TO
PATIENTS**

RISKIA DAIANA

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the quality of public services provided by the UPTD Puskesmas Cikarang in serving patients and to identify the factors that influence these services. In this study, the author uses a qualitative descriptive research method, including observation, interviews, and documentation. The results show that the quality of public services provided by the UPTD Puskesmas Cikarang aligns with five indicators: Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. These indicators support effective service activities, such as timeliness in serving patients, the accuracy of service personnel, adequate facilities and infrastructure at the health center, and the availability of qualified human resources to meet the needs of patients seeking treatment at UPTD Puskesmas Cikarang. However, there are obstacles in patient services related to computer facilities, budget, and internet network availability.

Keywords: *Public Service, quality*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	I
HALAMAN PENGESAHAN	II
KATA PENGANTAR.....	III
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	V
ABSTRAK	VI
DAFTAR ISI.....	VIII
DAFTAR GAMBAR.....	X
DAFTAR TABEL	XI
LAMPIRAN.....	XII
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 PENELITIAN TERDAHULUAN	7
1.3 RUMUSAN MASALAH	9
1.4 TUJUAN PENELITIAN	9
1.5 BATASAN PENELITIAN	9
1.6 MANFAAT PENELITIAN.....	9
1.7 SISTEMATIKA PENULISAN	10
BAB II KERANGKA TEORI.....	11
2.1 KEBIJAKAN PUBLIK.....	11
2.2 PELAYANAN PUBLIK	12
2.1.1 PRINSIP DAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK	14
2.1.2 ASAS PELAYANAN PUBLIK	18
2.1.3 JENIS DAN UNSUR PELAYANAN PUBLIK.....	20
2.3 KUALITAS PELAYANAN PUBLIK	22
2.2.1 INDIKATOR KUALITAS PELAYANAN	23
2.2.2 FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN	25
2.4 PELAYANAN KESEHATAN.....	26
2.5 PUSKESMAS.....	27
2.6 PERAN PEMERINTAH DALAM UPAYA PELAYANAN KESEHATAN	28
2.7 DASAR HUKUM DAN KEBIJAKAN PUSKESMAS	29

2.8	KERANGKA PEMIKIRAN	39
BAB III METODELOGI.....		42
3.1	METODE PENELITIAN	42
3.2	OPERASIONAL KONSEP	43
3.3	SUMBER DATA	44
3.4	SISTEMATIKA PENULISAN	47
3.5	TEKNIK PENGUMPULAN DATA	47
3.6	TEKNIK PENGUMPULAN DATA	48
3.7	PENGUJIAN KEABSAHAN DATA	49
BAB IV PEMBAHASAN.....		50
4.1	HASIL PENELITIAN	50
4.1.1	GAMBARAN UMUM UPTD PUSKESMAS CIKARANG	50
4.1.2	VISI MISI UPTD PUSKESMAS CIKARANG.....	50
4.1.3	FASILITAS UPTD PUSKESMAS CIKARANG	51
4.1.4	STRUKTUR ORGANISASI UPTD PUSKESMAS CIKARANG	53
4.2	KUALITAS PELAYANAN PUBLIK UPTD PUSKESMAS CIKARANG DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP PASIEN	54
4.2.1	FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN UPTD PUSKESMAS CIKARANG DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA PASIEN.....	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		67
5.1	KESIMPULAN.....	67
5.2	SARAN.....	68
DAFTAR PUSTAKA		70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Lokasi Penelitian UPTD.....9

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....45

Gambar 4.1.4 Struktur Organisasi UPTD Puskesmas Cikarang Kabupaten Bekasi... 54

Gambar 4,2.1 Anggaran UPTD Puskesmas Cikarang Kabupaten Bekasi Tahun 2024 ...64

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Wilayah Kerja UPTD Puskesmas	6
Tabel 3.1 Operasional Konsep	43
Tabel 3.2 Sumber Data	45
Tabel 3.3 Sistematika Penulisan	47
Tabel 3.4 Pengumpulan Data	48
Tabel 4.2.1 Penilaian kepuasan pasien UPTD Puskesmas Cikarang	65

Lampiran

Lampiran I : Daftar Informan Penelitian

.....
78

Lampiran II : Dokumentasi

.....
80