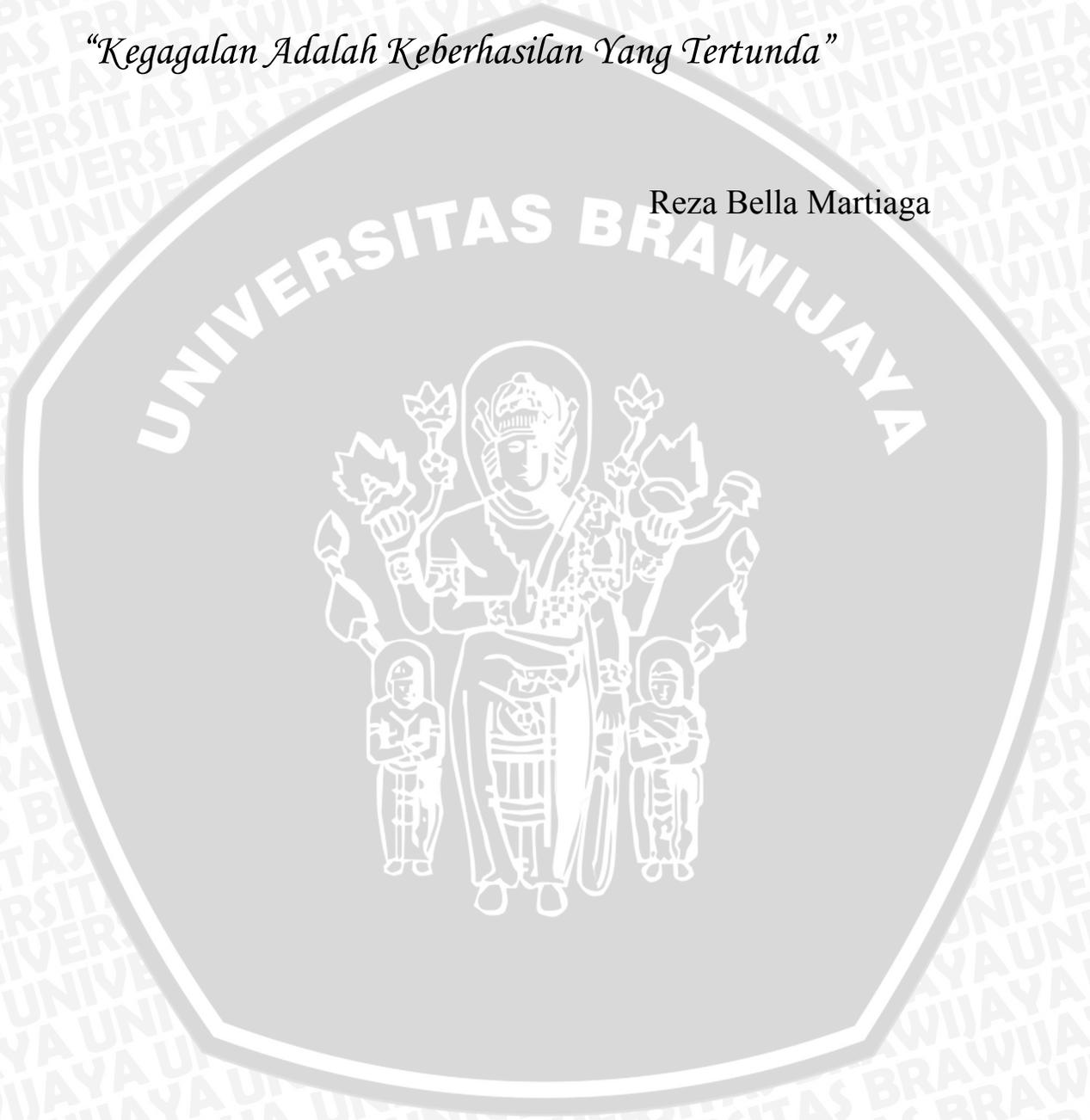


MOTTO

“Kegagalan Adalah Keberhasilan Yang Tertunda”

Reza Bella Martiaga



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Kinerja Puskesmas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi pada Puskesmas Gribig Kota Malang)

Disusun Oleh : Reza Bella Martiaga

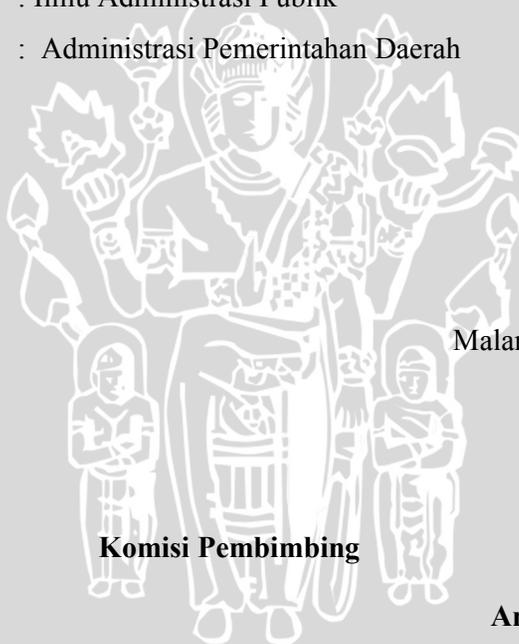
NIM : 0610310142

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Konsentrasi : Administrasi Pemerintahan Daerah

Malang, Juni 2011



Komisi Pembimbing

Ketua

Anggota

Drs. Suwondo, M.S
NIP. 19530201 198010 1 001

Drs. Sukanto, M.S
NIP. 19591227 198601 1 001



PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapatan yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, Juni 2011

Mahasiswa

Reza Bella Martiaga
NIM. 0610310142

RINGKASAN

Reza Bella Martiaga, 2011, Kinerja Puskesmas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Pada Puskesmas Gribig Kota Malang), Dr. Suwondo, MS., Drs. Sukanto, MS. 118 Hal + xiv

Pentingnya kesehatan di Indonesia belum sepenuhnya didukung oleh peningkatan jumlah tenaga kesehatan yang merata diseluruh wilayah Indonesia, dan hanya terfokus di pulau Jawa. Dengan demikian, kondisi kesehatan di Indonesia akhir-akhir ini sangat meprihatinkan, sebagai akibat tidak meratanya distribusi tenaga kesehatan. Hal ini justru berpengaruh terhadap peningkatan kualitas kinerja pembangunan kesehatan. Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh undang-undang dasar.

Puskesmas merupakan salah satu pusat kesehatan yang murah dan sangat membantu dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Namun tidak seluruhnya Puskesmas di Indonesia bisa dikatakan mempunyai kriteria yang bagus di mata masyarakat. Hal ini karena dipengaruhi oleh kelengkapan sarana dan prasarana yang lengkap dan juga kualitas pegawai yang ada.

Jenis Penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian kualitatif. Dengan penelitian tersebut penelitian akan langsung terjun di lapangan dengan menggunakan teknik observasi, interview, dan dokumentasi. Untuk itu data yang dihasilkan harus seakurat dan selengkap mungkin.

Lokasi penelitian yang dipilih adalah di Puskesmas Gribig Kota Malang yang merupakan salah satu Puskesmas yang ada di Kecamatan Kedungkandang. Puskesmas ini selalu mendapat kepercayaan dari para pasiennya dikarenakan proses pelayanan yang baik dan kelengkapan sarana dan prasarana sudah memadai.. Peneliti mencoba mengumpulkan permasalahan yang sering kali didapati di Puskesmas Gribig Kota Malang.

Hasil Penelitian yang dilakukan Di Puskesmas Gribig ternyata didapatkan hasil yang beragam. Permasalahan yang didapat adalah adanya kekurangan tenaga adminstrasi yang di tempatkan di bagian loket pendaftaran dan keluhan dari pihak pasien tentang pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Gribig. Keluhan tersebut biasanya data kepesertaan JAMKESMAS/JAMKESDA pasien di Puskesmas tersebut. Selain itu masih dijumpai kurangnya informasi mengenai perihal prosedur pelayanan yang didapat oleh pasien di Puskesmas Gribig.

SUMMARY

Reza Bella Martiaga, 2011. Performance Health Center In Improving Quality of Health Care (Studies in Health Center Gribig Malang), Dr. Suwondo, MS., Drs. Sukanto, MS. 118 Hal + xiv

Health Services is a service that is always needed by every individual. With the comprehensive health services to the community, it is hoped all the complaints or illnesses suffered by each person will be treated with a through inspection first. This research uses qualitative research. Data collection using the interview technique, observation and documentation. Primary data in this study are from interviews with the Head of Puskesmas Gribig, Chief Administrative Gribig Health Center, and Patient Health Center Gribig. The results of this study indicate that the performance has led to organizational goals and implement programs with good health service.

PHC Gribig trying to utilize its resources in the implementation of PHC programs by improving the performance of existing staff to achieve excellent quality health care. Gribig; health program is a comprehensive health program to the public. That is, all people who seek treatment there will always be served without the slightest difference. The program involves maternal and child health, immunization, oral health, and prevention of infectious diseases such as TB. Providing services to the community in receiving complaints, requests for referral to a higher facility. Each employee to work according to ability and expertise in their fields. Administrative staff are expected to always strive to provide good service to patients, so they can give a positive response from the community about the quality of services at PHC Gribig good.

All health facilities are available with either, extension to the public also been able to give a great influence on the importance of a healthy environment and healthy lifestyle. All employee health center is expected Gribig able to work with professionals and as optimal as possible.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis memanjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Kinerja Puskesmas Gribig Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi pada Puskesmas Gribig Kota Malang)”**.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

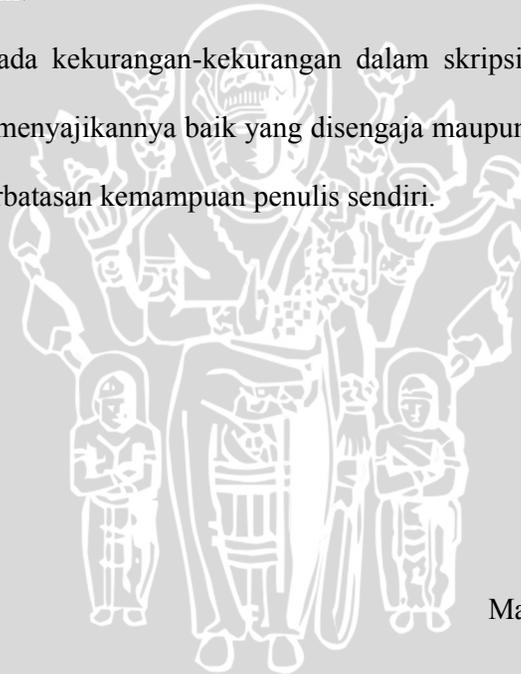
1. Dekan Fakultas Ilmu Administrasi-Universitas Brawijaya Malang, Bapak Prof. Dr. Sumartono, MS. yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk memperoleh berbagai ilmu, khususnya Ilmu Administrasi Publik.
2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Bapak Dr. Majibur Rahman Khairul Muluk, S.Sos, M.Si yang telah membantu serta memfasilitasi penulis hingga dapat mengikuti semua kegiatan akademik dengan lancar
3. Komisi Pembimbing Drs. Suwondo, MS dan Drs. Sukanto MS. yang telah membimbing, mengarahkan peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Kepala Puskesmas Gribig Kota Malang, Kepala Bagian Umum, Kepala Tata Usaha Puskesmas Gribig, segenap Pegawai Puskesmas Gribig, serta

pihak-pihak yang telah membantu dalam proses penelitian sampai terselesaikannya skripsi ini.

5. Kedua Orang Tua tersayang, Ayah, Ibu, dan keluarga yang senantiasa memberi motivasi dan do'a baik suka maupun duka.
6. Kepada teman-temanku semuanya di FIA Brawijaya yang telah memberikan dukungan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis mengharapkan masukan berupa saran dan kritik membangun untuk memperbaiki skripsi ini.

Akhir kata bila ada kekurangan-kekurangan dalam skripsi ini baik materi maupun cara penulis menyajikannya baik yang disengaja maupun tidak disengaja, tidak lain karena keterbatasan kemampuan penulis sendiri.



Malang, Juni 2011

Penulis









DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal.
1	Perbedaan Tiga Perspektif Administrasi Publik	18
1.	Jumlah Sumber Daya Manusia di Puskesmas Gribig tahun 2010	63
2.	Tingkatan Pendidikan Pegawai Puskesmas Gribig	64
3.	Waktu Pelayanan di Puskesmas Gribig	66
4.	Sarana dan Prasarana Yang ada Di Puskesmas Gribig	87
5.	Jumlah Peralatan Medis Yang Ada di Puskesmas Gribig	93



DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal.
1.	Puskesmas Gribig Kota Malang	59
2.	Struktur Organisasi Puskesmas Gribig	62
3.	Petugas di loket pendaftaran Puskesmas Gribig	68
4.	Alur Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Gribig	75
5.	Suasana menunggu antrian mengambil obat	89
6.	Tempat Parkir Puskesmas Gribig	95



DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul
1.	Pedoman Wawancara
2.	Surat Keterangan Riset dari Puskesmas Gribig Kota Malang
3.	Curriculum Vitae

