

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang dibuat oleh :

Nama : Ardianto
NPM : 18.2101.04092
universitas : Universitas Wijayakusuma
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Produk Obat-Obat
Pada PT. Tirta Husada Farma Purwokerto

Isi dan formatnya telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijayakusuma Purwokerto.

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada :

Hari : 15 April
Tanggal : 2022

Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing I



Drs. Sartono, M.Si
NIS. 6100721030


Dosen Pembimbing II



Drs. Emilius Gudonohadi, M.Si
NIS. 6100721026

Mengetahui
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Wijayakusuma
Dekan




Dr. Suryoto, S.Sos., MM, M.Si
NIS. 6100721032

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

N a m a : Ardianto
N P M : 18.2101.04092
universitas : Universitas Wijayakusuma
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Produk Obat-Obat
Pada PT. Tirta Husada Farma Purwokerto

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka

Purwokerto, Maret 2022

Yang membuat pernyataan,



Ardianto

MOTTO

Jangan lihat masa lampau dengan penyesalan; jangan pula lihat masa depan dengan ketakutan; tapi lihatlah sekitar anda dengan penuh kesadaran.
(James Thurber)

Tidak ada masalah yang tidak bisa diselesaikan selama ada komitmen bersama untuk menyelesaikannya.

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan untuk :

- Ibu dan Bapak Tercinta
- Almamater

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala limpahan Rahmat, Inayah, Taufik dan Hinayahnya sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Produk obat-obat Pada PT. Tirta Husada Farma Purwokerto”

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijayakusuma Purwokerto. Tidak dapat disangkal bahwa butuh usaha yang keras dalam penyelesaian pengerjaan skripsi ini. Namun, karya ini tidak akan selesai tanpa orang-orang tercinta di sekeliling penulis yang mendukung dan membantu. Terima kasih saya sampaikan kepada:

1. Dr. Suryoto,S.Sos.,M.M,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijayakusuma Purwokerto
2. Drs. Sartono.,M.Si., M.Si, selaku Pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan masukan-masukan selama penulis menyusun skripsi.
3. Drs. Emilius Gudonohadi.,M.Si, selaku Pembimbing II yang telah membantu memberikan petunjuk dan saran bagi skripsi ini.
4. Seluruh civitas akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijayakusuma
5. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapat berkah dari Allah Swt. dan akhirnya penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan ilmu yang penulis miliki. Untuk itu penulis dengan kerendahan hati mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari

semua pihak demi membangun laporan penelitian ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Purwokerto, 2022

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	
xii	
DAFTAR LAMPIRAN	
xiii	
RINGKASAN	
xiv	
SUMMARY	xv
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pembatasan Masalah	4
C. Perumusan Masalah	4
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kualitas Pelayanan.....	6
B. Pelayanan Publik.....	7
1. Pengertian Pelayanan Publik	7
2. Kualitas Pelayanan Publik	10
3. Standar Pelayanan Publik	14
C. Kualitas Pelayanan Publik	15
D. Kerangka Berpikir.....	19

BAB III. METODE PENELITIAN DAN ANALISIS

A. Metode Penelitian	21
1. Sasaran Penelitian	21
2. Lokasi Penelitian	21
3. Metode Penelitian	21
4. Jenis Penelitian	21
5. Penentuan Informan	22
6. Teknik Pengumpulan Data	22
7. Fokus Kajian	24
8. Validitas Data	24
B. Metode Analisis Data	25

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	27
1. Gambaran Umum Kantor PT. Tirta Husada Farma Purwokerto	27
2. Visi Misi dan Tujuan	27
3. Uraian Tugas Jabatan Kantor PT. Tirta Husada Farma Purwokerto	28
4. Karakteristik Informan	31
B. Pembahasan Hasil Penelitian	31
1. Aspek Prosedur Pelayanan	31
2. Aspek Waktu Pelayanan	37
3. Aspek Produk Pelayanan	40
4. Aspek Sarana Prasarana	41
5. Aspek Kompetensi Petugas	43

BAB V. KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan	46
B. Implikasi	47

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1. Fokus Penelitian.....	24
III.1. Matriks Fokus Penelitian.....	23
4.1. Karakteristik Informan	31
4.2. Matrik Hasil Penelitian Aspek Prosedur Pelayanan	36
4.3. Matrik Hasil Penelitian Aspek Waktu Pelayanan.....	39
4.4. Matrik Hasil Penelitian Aspek Produk Pelayanan	41
4.5. Matrik Hasil Penelitian Aspek Sarana Prasarana.....	42
4.6. Matrik Hasil Penelitian Aspek Kompetensi Petugas.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran :	
1. Pedoman Wawancara.....	50
2. Izin Penelitian	54
3. Daftar Riwayat Hidup.....	55