

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang dibuat oleh :

Nama : Lisni Dite Novita Ansela  
NPM : 18210104020  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Judul : Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas II  
Kecamatan Sumbang Kabupaten Banyumas

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

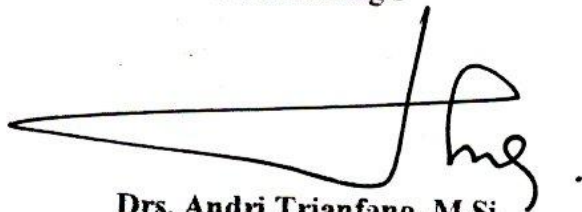
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada :

Hari : Sabtu

Tanggal : 20 Agustus 2022

Disetujui oleh :

Pembimbing I



Drs. Andri Trianfano, M.Si.  
NIS. 6100721024

Pembimbing II



Johar Ma'Muri, S.IP., M.Si.  
NIS. 6100721044

Mengetahui :

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Wijayakusuma  
Dekan



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

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lisni Dite Novita Ansela  
NPM : 18210104020  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Judul : Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas II  
Kecamatan Sumbang Kabupaten Banyumas

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. Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Purwokerto, 2022

Yang membuat pernyataan,



LISNI DITE NOVITA ANSELA

18210104020

## **HALAMAN MOTTO**

"Berbuat baiklah tanpa perlu alasan."

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Kedua orangtua yang telah memberi semangat dan dukungan selama ini dalam mengerjakan skripsi.
2. Kakak saya yang terus memotivasi dan memberi semangat, terimakasih.
3. Teman-teman seperjuangan.
4. Dosen yang selama ini tanpa lelah terus memberi arahan pada saya dalam menjalani proses pembelajaran di kampus.
5. Almamater

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur selalu saya sampaikan akan kehadiran Alloh SWT atas Rahmat dan Ridho-Nya saya bisa menyelesaikan karya tulis ilmiah saya berupa skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas II Kecamatan Sumbang Kabupaten Banyumas”

Tujuan penulisan skripsi ini adalah sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Wijayakusuma. Karya tulis ilmiah ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih setulus tulusnya kepada :

1. Dr. Suryoto, S.Sos, M.M, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Wijayakusuma Purwokerto.
2. Drs. Andri Trianfano, M.Si. selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan selama ini dalam proses pengerjaan skripsi.
3. Bapak Johar Ma’Muri,S.IP.,M.Si. selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan dengan penuh ketulusan.
4. Semua staf pengajar dan administrasi di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Wijayakusuma Purwokerto.
5. Bapak Solis dan Ibu Suwarni selaku kedua orang tua, Lisni Nova Clare sta kakak saya dan juga Doty Purdianes Yustikawati selaku keluarga saya yang

tak pernah lelah memberi semangat dan motivasi di dalam proses pengerjaan skripsi.

6. Adnan Afif Kurniawan selaku orang terdekat saya yang selalu menemani, membantu dan memberikan semangat didalam proses pengerjaan skripsi.
7. Orista Putri Miliena, Nur Azizah Wulandari, Astri Mefia Kurnieka Suci, Kurniati, Mafulah Wisnu Wardani selaku sahabat saya yang selalu memberikan semangat didalam proses pengerjaan skripsi.
8. Lalisa Manoban, Park Chaeyoung, Kim Jennie dan Kim Jiso BLACKPINK yang selalu menjadi penghibur dan penyemangat dalam pengerjaan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang juga telah membantu dalam proses pengerjaan skripsi.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberi manfaat kepada pihak yang membutuhkan pada khususnya dan kepada pembaca pada umumnya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang positif dari pembaca sangat diharapkan demi penyempurnaan skripsi ini kedepannya.

Purwokerto, 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
DAFTAR SINGKATAN .....	xiii
RINGKASAN .....	xiv
<i>SUMMARY</i> .....	xv
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pembatasan Masalah .....	4
C. Perumusan Masalah.....	5
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	5
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA .....	6
A. Kualitas Pelayanan .....	6
B. Pelayanan Publik .....	7
C. Pelayanan Kesehatan .....	9
D. Puskesmas.....	10
E. Penelitian Terdahulu .....	10
F. Kerangka Berfikir .....	12
BAB III .....	13
METODE PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	13
A. Lokasi Penelitian .....	13
B. Sasaran Penelitian.....	13
C. Metode Penelitian.....	13
D. Teknik Penentuan Informan .....	13

E. Teknik Pengumpulan Data .....	14
F. Fokus Penelitian .....	15
G. Sumber Data .....	15
H. Teknik Analisis Data .....	16
I. Validitas Data .....	18
BAB IV .....	20
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	20
A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian.....	20
B. Karakteristik Informan .....	23
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	23
BAB V.....	44
KESIMPULAN DAN IMPLIKASI.....	44
A. KESIMPULAN .....	44
B. IMPLIKASI.....	45
DAFTAR PUSTAKA .....	46
Lampiran .....	48



## DAFTAR TABEL

I.1. Data Pegawai Puskesmas II Kecamatan Sumbang Kabupaten Banyumas Berdasarkan Kualifikasi Keahlian.....	3
I.2. Kritik Dan Saran Masyarakat Sumbang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas II Kecamatan Sumbang Kabupaten Banyumas. ....	4
II.1. Penelitian Terdahulu.....	10
III.1. Fokus penelitian.....	15
IV.1. Penduduk Menurut Jenis Kelamin Kecamatan Sumbang Tahun 2010-2019 .....	21
IV.2. Karakteristik Informan.....	23
IV.3. Matriks Hasil Penelitian Aspek Bukti Langsung ( <i>Tangibles</i> ).....	27
IV.4. Matriks Hasil Penelitian Aspek Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	31
IV.5. Matriks Hasil Penelitian Aspek Daya Tanggap ( <i>Responsiviness</i> ) .....	35
IV.6. Matriks Hasil Penelitian Aspek Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	39
IV.7. Matriks Hasil Penelitian Aspek Empai ( <i>Empathy</i> ).....	43

## DAFTAR GAMBAR

II.1. Kerangka Berfikir .....	12
III.1. Model Analisis.....	18

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran :

1. Struktur Organisasi Puskesmas II Kecamatan Sumbang Kabupaten Banyumas
2. Pedoman Wawancara
3. Matriks Hasil Penelitian
4. Surat Izin Penelitian
5. Biodata Diri

## **DAFTAR SINGKATAN**

1. BP : Balai Pemeriksaan
2. IG : Instagram
3. FB : Facebook
4. OB : Office Boy
5. BPJS : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
6. SOP : Standard Operating Procedure
7. WIB : Waktu Indonesia Barat
8. MADU : Mei Atun Dwi Utami
9. RJ : Rahma Jayanti
10. W : Wasum
11. EA : Arga Ernawati
12. M : Margiyani
13. T : Tisnanto
14. Wa : Wanto
15. Z : Zulfa