

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang dibuat oleh :

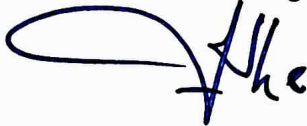
Nama : Risma Tri Hastuti
N P M : 19210104283
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi : Ilmu Administrasi Negara
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan
di Puskesmas Karangreja Kabupaten Purbalingga

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 : Jumat
Tanggal : 17 Maret 2023

Pembimbing I



Drs. Taufik Purboyo, M.Si.
NIS. 6100721030

Pembimbing II



Johar Ma'muri, S.I.P., M.Si.
NIS. 6100721042

Mengetahui
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Wijayakusuma
Dekan,



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

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Risma Tri Hastuti
N P M : 19210104283
Universitas : Wijayakusuma Purwokerto
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan
di Puskesmas Karangreja Kabupaten Purbalingga

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu saya ambil sebagai acuan dengan mengikuti tata cara dan etika penulisan karya ilmiah yang lazim.

Purwokerto,
Penulis

2023


Tri Hastuti
NPM. 19210104283

MOTTO

Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu. Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui.

(QS. Al Baqarah : 216)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayahnya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Karangreja Kabupaten Purbalingga”.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis masih banyak kekurangan dan kesulitan, namun berkat bimbingan dari berbagai pihak maka skripsi ini dapat terselesaikan. Ucapan terima kasih dan penghargaan penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Suryoto.S.Sos.,M.M.,M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijayakusuma.
2. dr. Puspa Ayu Lestari, selaku Kepala Puskesmas Karangreja yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di Puskesmas Karangreja.
3. Bapak Drs. Taufik Purboyo, M.Si selaku pembimbing I yang selalu memberikan masukan-masukan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Johar Ma'muri, S.I.P., M.Si selaku pembimbing II yang selalu memberikan masukan-masukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu pengajar/dosen pada Universitas Wijayakusuma yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan, pengajaran, pelatihan dan pengasuhan kepada penulis.
6. Seluruh pegawai dan karyawan pada Universitas Wijayakusuma Purwokerto.

7. Suami dan anak-anakku tercinta yang selalu memberi semangat dan dukungan baik moral, material dan spiritual.
8. Semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini, semoga Allah SWT memberikan imbalan yang sesuai, Aamiin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena faktor keterbatasan yang ada dalam diri penulis oleh sebab itu penulis mohon saran dan kritik yang membangun dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Terima kasih.

Purwokerto, 2023

Penulis

HALAMAN PERSEMBAHAN

Pertama-tama puji syukur saya panjatkan pada Allah SWT atas terselesaikannya skripsi ini dengan baik dan lancar. Dan skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Bapak dan Ibu saya yang telah memberikan kasih sayang hingga saya dewasa, selalu mendoakan dan mendukung saya untuk menjalani hidup sesuai keinginan.
2. Suami dan anak-anak saya tercinta yang selalu memberikan semangat dan motivasi untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
RINGKASAN	xiv
SUMMARY.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pembatasan Masalah	6
C. Perumusan Masalah.....	6
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Kualitas Pelayanan	8
B. Pengertian Puskesmas	16
C. Tugas dan Fungsi Puskesmas	16
D. Definisi Rawat Jalan.....	18

E. Penelitian Terdahulu	19
F. Kerangka Berfikir.....	23
BAB III METODE PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	24
A. Metode Penelitian	24
1. Lokasi Penelitian.....	24
2. Sasaran Penelitian	24
3. Metode Penelitian.....	24
4. Penentuan Informan	24
5. Fokus Kajian.....	25
6. Teknik Pengumpulan Data.....	25
7. Sumber Data	26
8. Validitas Data.....	26
B. Metode Analisis Data.....	27
a. Pengumpulan Data	27
b. Reduksi Data.....	27
c. Penyajian Data.....	28
d. Penarikan Kesimpulan	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	29
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	29
B. Karakteristik Informan.....	45
C. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	46
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI.....	71
A. Kesimpulan	71
B. Implikasi	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Tabel Jumlah Kunjungan Pasien Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Karangreja Tahun 2021	4
Tabel 1.2	Tabel Jumlah Kunjungan Pasien Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Karangreja Tahun 2022	4
Tabel 4.1	Tabel Data Desa, Luas Wilayah, Jumlah RT dan RW Kecamatan Karangreja	31
Tabel 4.2	Tabel Karakteristik Informan Penelitian Berdasarkan Tingkat Pendidikan dan Jabatan.....	45
Tabel 4.3	Matriks Hasil Wawancara Aspek Ketamapakan Fisik	50
Tabel 4.4	Matriks Hasil Wawancara Aspek Keandalan	57
Tabel 4.5	Matriks Hasil Wawancara Aspek Daya Tanggap.....	61
Tabel 4.6	Matriks Hasil Wawancara Aspek Jaminan.....	65
Tabel 4.7	Matriks Hasil Wawancara Aspek Empati	6

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Foto Puskesmas	30
Gambar 4.2 Peta Wilayah Kerja.....	30
Gambar 4.3 Struktur Organisasi.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pedoman Wawancara
Lampiran 2	Surat Ijin Penelitian
Lampiran 3	Daftar Riwayat Hidup
Lampiran 4	Dokumentasi