

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RAWAT INAP PADA PUSKESMAS

WINONGAN KABUPATEN PASURUAN

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN
MEMPEROLEH GELAR SARJANA (S1)**



APRILIA UCI DWI JAYANTI

201669080012

UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

2020

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RAWAT INAP
PADA PUSKESMAS KABUPATEN PASURUAN

Disusun oleh : Aprilia Uci Dwi Jayanti

NIM : 201669080012

Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik

Jurusan : Administrasi Negara

Konsentrasi : Pelayanan Publik

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan
di depan tim penguji
Pasuruan, 15 Agustus 2020

Menyetujui.

Kaprodi Ilmu Administrasi Negara



AGUS PRIANTO, S.Sos., M.PA
NIP. Y. 06904046

Dosen pembimbing

AGUS PRIANTO, S.Sos., M.PA
NIP. Y. 0691709001

TANDA PENGESAHAN

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN MAJELIS PENGUJI SKRIPSI,
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS
YUDHARTA PASURUAN PADA :

HARI : SABTU

TANGGAL : 15 AGUSTUS 2020

JAM : 13.30 WIB

JUDUL : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RAWAT INAP PADA
PUSKESMAS WINONGAN KABUPATEN PASURUAN.

DINYATAKAN LULUS

MAJELIS PENGUJI




Dr. Hambali S.Pd.I, M.Si
Penguji Utama



A'an Warul Ulum, S.Pd., MKP
Penguji I

MENGESAHKAN
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik




ANYURWATUL WUSQO., S.Sos., M.AB
NIP. Y. 0691103037

LEMBAR KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Aprilia Uci Dwi Jayanti

Nomor Pokok : 201669080012

Menyatakan bahwa dalam penulisan karya ilmiah yang berupa skripsi ini adalah *original* (asli) karya penulis, tidak ada karya atau data orang lain yang telah dipublikasikan, juga bukan karya orang lain dalam mendapatkan gelar kesarjanaan di Perguruan Tinggi, selain yang diacu dalam kutipan dan atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang dipublikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, saya sanggup dicabut gelar kesarjanaan saya.

Pasuruan, 15 Agustus 2020

Yang Menyatakan,



Aprilia Uci Dwi Jayanti

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua, suami saya, sebagai tanda bakti kepadanya. Terima kasih atas segala doa dan dukungan yang tak henti-hentinya tercurahkan sebagai bentuk kasih sayang yang tiada tara

Cepat selesai atau tidak tepat waktu bukanlah sebuah kejahatan, bukanlah sebuah aib, alangkah kerdilnya jika mengukur kepintaran seseorang dari siapa yang cepat selesai mengerjakan Tugas akhir atau cepat lulus. Bukankah sebaik – baiknya Tugas Akhir adalah Tugas akhir yang selesai?, baik itu selesai cepat maupun tepat waktu.

MOTTO

“Olo Tanpo Rupo Yen Tumandhang Amung Sedelok”

“Setiap kesusahan, keburukan, dan masalah-masalah apabila dijalani dengan senang hati maka akan hanya terasa sebentar saja.”

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Aprilia Uci Dwi Jayanti
NIM : 201669080012
Universitas : Yudharta Pasuruan
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Tempat dan Tgl. Lahir : Pasuruan, 08 April 1990
Alamat : Dusun Gading RT 02 RW 03
Kecamatan Winongan Kabupaten Pasuruan
Nama Orang Tua (ayah) : Fajar
(Ibu) : Haryati
Pekerjaan : Honorer di Puskesmas Winongan

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur kepada Allah SWT. berkat rahmat dan ridho-Nya saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Selain itu saya juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. AGUS PRIANTO,S.Sos.,M.P.A selaku Kepala Program Studi S1 Administrasi Negara dan dosen pembimbing atas bimbingan,arahan,waktu dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi;
2. ANY URWATUL WUSQO.,S.Sos.,M.AB selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Yudharta Pasuruan;
3. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen pengajar Program Studi Administrasi Negara yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan, mendidik dan memberikan dukungan serta masukan selama perkuliahan;
4. Yang terhormat Kedua Orang tua penulis yang tercinta dan keluarga, sungguh bersyukur dan terimakasih atas kesabaran, dukungan, nasehat dan bimbingan serta do'a yang selalu menyertai penulis dalam menempuh studi dan selalu memberikan yang terbaik;
5. Zainul Ma'arif selaku suami dari penulis yang telah memberikan do'a dan dukungan kepada penulis;
6. Dila, Deva, Devi selaku adik dari penulis yang selalu memberikan do'a dan dukungan kepada penulis

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb..

Alhamdulillahillahirabbilaalamiin.

Tiada kata yang patut saya sampaikan kecuali rasa syukur yang sedalam-dalamnya ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Skripsi ini dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap Pada Puskesmas Winongan Kabupaten Pasuruan” dapat terselesaikan pada waktunya.

Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada nabi Muhammad SAW, Rasul akhir zaman, penutup para Nabi yang membawa kesempurnaan ajaran Tauhid dan keutamaan budi pekerti.

Penulis menyadari sepenuhnya karya ini tidak terlepas dari bantuan dan doa, dari berbagai pihak. Dengan segenap kerendahan dan ketulusan hati yang paling dalam, Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya atas bantuan dan doa kepada :

1. AGUS PRIANTO, S.Sos., M.P.A selaku Kepala Program Studi S1 Administrasi Negara dan dosen pembimbing atas bimbingan, arahan, waktu dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi;
2. ANY URWATUL WUSQO, S.Sos., M.AB. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Yudharta Pasuruan;

3. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen pengajar Program Studi Administrasi Negara yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan, mendidik dan memberikan dukungan serta masukan selama perkuliahan;
4. Yang terhormat Kedua Orang tua penulis yang tercinta dan keluarga, sungguh bersyukur dan terimakasih atas kesabaran, dukungan, nasehat dan bimbingan serta do'a yang selalu menyertai penulis dalam menempuh studi dan selalu memberikan yang terbaik;
5. Zainul Ma'arif selaku suami dari penulis yang telah memberikan do'a dan dukungan kepada penulis;
6. Dila, Deva, Devi selaku adik dari penulis yang selalu memberikan do'a dan dukungan kepada penulis.

Akhirnya dengan segala keterbatasan dan kekurangannya, penulis persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik konstruktif dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya-karya saya selanjutnya. Terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pasuruan, 15 Agustus 2020

Penulis

Aprilia Uci Dwi Jayanti

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	i
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
RIWAYAT HIDUP	vi
UCAPAN TERIMAKASIH.....	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Kajian Teoritik	11
2.3 Kerangka Pemikiran.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	23
3.2 Fokus Penelitian.....	23
3.3 Lokasi Penelitian.....	23

3.4 Jenis dan Sumber Data.....	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.6 Teknik Analisis Data.....	26

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	28
4.2 Pembahasan.....	49

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran	72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Puskesmas di Kabupaten Pasuruan.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 4.1 Letak Geografis Kecamatan Winongan	39
Tabel 4.2 Distribusi Jumlah Penduduk di Wilayah Kecamatan Winongan.....	40
Tabel 4.3 Distribusi Jenis Ketenagaan menurut Status Kepegawaian Puskesmas Tahun 2019	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	22
Gambar 4.1 struktur Organisasi UPTD Kesehatan Kecamatan Winongan.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan untuk Pasien/Keluarga Pasien	76
Lampiran 2 Daftar Pertanyaan untuk Pegawai Puskesmas	79
Lampiran 3 Daftar Pertanyaan untuk Kepala Bagian Rawat Inap	82
Lampiran 4 Pedoman Observasi	84
Lampiran 5 Daftar Peralatan Keperawatan	86
Lampiran 6 Surat Persetujuan Sebagai Informan.....	88
Lampiran 7 Hasil wawancara dengan Pasien.....	89
Lampiran 8 Hasil Wawancara dengan Petugas Kesehatan/Perawat	108
Lampiran 9 Hasil Wawancara dengan Kepala Bidang Rawat Inap	111

