

## LAPORAN HASIL PENELITIAN



### ANALISIS KINERJA PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS SAMBUTAN KECAMATAN SAMARINDA ILIR KOTA SAMARINDA

#### Tim Peneliti :

1. Ketua : Drs. MARJONI RACHMAN, M.Si
2. Anggota : H. AHMAD JUBAIDI, S.Sos. M.Si

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945  
SAMARINDA  
2014

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : ANALISIS KINERJA PELAYANAN PADA  
PUSKESMAS SAMBUTAN KECAMATAN  
SAMARINDA ILIR KOTA SAMARINDA

Team Peneliti :  
Ketua Peneliti : Drs. Marjoni Rachman, M.Si  
NIP : 19620322 198703 1 005  
Jabatan Akademik : Lektor Kepala  
Email : jrachman@gmail.com

Anggota Peneliti : H. Ahmad Jubaidi, S.Sos, M.Si  
NIDN : 1129036601  
Jabatan Akademik : Lektor  
Tempat Penelitian : Puskesmas Sambutan, Kecamatan Samarinda Ilir Kota  
Samarinda

Waktu Penelitian : Januari – Mei 2014  
Sumber Biaya : 1. Stimulan dari Untag 1945 Samarinda  
2. Mandiri

Samarinda, Januari 2014  
Ketua Peneliti

Drs. Marjoni Rachman, M.Si  
NIP 19620322 198703 1 005

Menyetujui  
Dekan Fisipol

Drs. Damai Darmadi, M.Si  
NIP 19570504 198601 1 001

Mengetahui  
Ketua LPPM

Prof. Dr. FL. Sudiran, M.Si  
NIP 19480921 197503 1 001

## **KATA PENGANTAR**

Penelitian tentang pelayanan publik dewasa ini semakin banyak dilakukan oleh para peneliti, dalam kesempatan ini tim peneliti mencoba untuk meneliti salah satu jenis pelayanan publik yang seringkali menjadi perhatian masyarakat, yaitu pelayanan kesehatan.

Penelitian dilakukan di Puskesmas Sambutan, Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan di dalam pelaksanaan pelayanan publik, khususnya pelayanan kesehatan agar memberikan kepuasan yang diharapkan oleh masyarakat.

Dalam kesempatan ini Tim Peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu di dalam penelitian ini, terutama pimpinan beserta seluruh jajaran di Puskesmas Sambutan, Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda.

Semoga hasil penelitian ini memberikan manfaat bagi siapa saja yang berminat mengenai masalah pelayanan kesehatan dan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi Puskesmas Sambutan, Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi bagi masyarakat.

Samarinda, Juli 2014

Tim Peneliti

## DAFTAR ISI

|   |     |
|---|-----|
| HALAMAN JUDUL .....                             | i   |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                        | ii  |
| KATA PENGANTAR .....                            | iii |
| DAFTAR ISI .....                                | iv  |
| DAFTAR TABEL .....                              | vi  |
| ABSTRAK .....                                   | vii |
| <br>  |     |
| <b>BAB I: PENDAHULUAN</b>                       |     |
| I.1. Latar Belakang Masalah .....               | 1   |
| I.2. Rumusan Masalah .....                      | 9   |
| I.3. Tujuan Penelitian .....                    | 9   |
| I.4. Manfaat Penelitian .....                   | 10  |
| <b>BAB II : KERANGKA DASAR TEORI</b>            |     |
| II.1. Tinjauan Pustaka .....                    | 11  |
| II.2. Kerangka Pemikiran .....                  | 30  |
| <b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>              |     |
| III.1. Wilayah Penelitian .....                 | 31  |
| III.2. Populasi dan Sampel .....                | 31  |
| III.3. Jenis Penelitian .....                   | 31  |
| III.4. Operasionalisasi Variabel .....          | 32  |
| III.5. Teknik Pengumpulan Data .....            | 33  |
| III.6. Analisis Data .....                      | 34  |
| <b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> |     |
| IV.1. Dimensi Kuantitas .....                   | 36  |
| IV.2. Dimensi Kualitas .....                    | 41  |
| IV.3. Pembahasan .....                          | 68  |
| <b>BAB V : PENUTUP</b>                          |     |
| V.1. Kesimpulan .....                           | 70  |
| V.2. Saran-Saran .....                          | 71  |
| DAFTAR PUSTAKA .....                            | 72  |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN                               |     |

## **RINGKASAN**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Sambutan, baik dari segi kuantitas maupun kualitas.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan kesehatan yang di capai oleh Puskesmas Sambutan dari dimensi kuantitas adalah sebesar 99,62% dan ini berada dalam kategori sangat memuaskan. Sementara itu kinerja pelayanan kesehatan yang di capai oleh Puskesmas Sambutan dari dimensi kualitas adalah sebesar 77,32% dan ini berada dalam kategori memuaskan. Sedangkan secara akumulatif tingkat kinerja pelayanan kesehatan yang di capai oleh Puskesmas Sambutan adalah sebesar 88,47% dan ini masuk dalam kategori sangat memuaskan. Dengan demikian maka dapat dikatakan pula bahwa secara keseluruhan kinerja pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Sambutan sangat memuaskan bagi masyarakat yang dilayaninya.