

**ANALISIS PELAYANAN KESEHATAN
PADA PUSKESMAS TANGKAHAN DURIAN
KABUPATEN LANGKAT**

TESIS



Oleh

**H. S U H A D I
NPM. 081081023**

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2010**



**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN

**JUDUL : ANALISIS PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSKESMAS
TANGKAHAN DURIAN KABUPATEN LANGKAT**

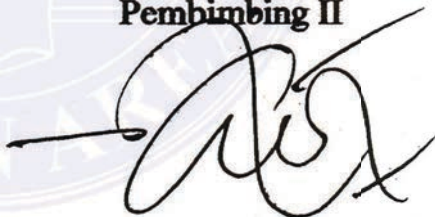
NAMA : H. SUHADI

N P M : 081081023

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II



Drs. MIFTAHUDDIN, MS

Warjio, SS, MA

**Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik**

Direktur

Drs. Kariono, MA

Drs. Heri Kusmanto, MA

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa dimana penulis masih dapat diberikan kesehatan untuk mengikuti dan menyelesaikan pengerjaan tesis ini sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Administrasi Publik (M.AP) pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Adapun judul yang penulis angkat pada tesis ini adalah "*Analisis Pelayanan Publik Pada Puskesmas Tangkahan Durian Kabupaten Langkat*". Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih dirasakan sekali banyak kekurangan dan kelemahan, mengingat keterbatasan ilmu pengetahuan yang dimiliki dan belum mampunya penulis menyajikan suatu permasalahan secara keseluruhan mengenai hal-hal yang belum terungkap dengan baik.

Dalam kesempatan ini penulis mempunyai keharusan dan kewajiban moral yang tinggi untuk menyampaikan ucapan terima kasih atas terselesaikannya tesis ini, terutama kepada mereka yang terlibat baik langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian tesis ini, yaitu :

1. Bapak Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, MA, selaku Rektor Universitas Medan Area;
2. Bapak Drs. Heri Kusmanto, MA, Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area;
3. Bapak Drs. Miftahuddin, MBA, sebagai Pembimbing Utama yang sangat membantu dalam memberikan bimbingan dan pengarahan dalam proses

penyusunan dan penyelesaian tesis.;

4. Bapak Warjio, SS, MA sebagai Pembimbing II yang juga telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam proses penyusunan dan penyelesaian tesis ini;
5. Bapak/Tbu Dosen serta Staf Pengajar PPs Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area yang telah memberikan bekal ilmu selama mengikuti perkuliahan;
6. Teman - teman satu angkatan di Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area, maupun para alumni yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan semangat dalam pengerjaan tesis ini.

Semoga ilmu, dukungan serta dan motivasi yang diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Tuhan Yang Maha Esa, amin.

Medan, April 2010
Penulis,

H. S u h a d i
081801023

A B S T R A K S I

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA PUSKESMAS TANGKAHAN DURIAN KABUPATEN LANGKAT

Nama : **H. S u h a d i**
N I M : **081801023**
Program Studi : **Magister Administrasi Publik**
Pembimbing I : **Drs. Miftahuddin, MBA**
Pembimbing II : **Warjio, SS, MA**

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang direncanakan dan prosedural dalam rangka membantu kebutuhan publik akan sesuatu hal dalam kehidupan sosialnya. Pelayanan yang diberikan Negara untuk rakyatnya adalah hal-hal yang berhubungan dengan perangkat kependudukan dan kebutuhan sosial sehingga tugas yang telah menjadi tugas Negara kerap menjadi permasalahan, manakala pelayanan yang diperoleh publik tidak seperti yang mereka harapkan sebagaimana dukungan dan partisipasi yang rakyat berikan kepada Negara/Pemerintah.

Pada saat ini pemerintah telah berusaha meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal dengan adanya penyelenggaraan berbagai upaya kesehatan. Salah satu bentuk upaya pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah dengan meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dimana peran serta masyarakat juga dilibatkan yaitu melalui suatu wadah yang disebut Puskesmas.

Puskesmas merupakan pusat pengembangan, pembinaan dan pelayanan kesehatan terpadu kepada masyarakat, yang memberi pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu. Dalam pelaksanaan tugasnya Puskesmas memiliki 18 program pokok, tetapi ada tujuan program yang mendapat prioritas utama yaitu :

- a. Promosi Kesehatan Masyarakat
- b. Kesehatan Lingkungan
- c. Keluarga Berencana dan KIA
- d. Peningkatan Gizi
- e. Pencegahan dan Pemberantasan Penyakit
- f. Pengobatan Dasar
- g. Sistem Pencatatan dan Pelaporan Terpadu Posyandu (SP2TP)

Sehubungan dengan hal di atas, maka masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut : “Bagaimanakah Pelayanan Kesehatan yang diberikan Puskesmas Tangkahan Durian Kabupaten Langkat kepada masyarakat”.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	-
HALAMAN PERSETUJUAN	-
KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Kerangka Pemikiran	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pelayanan Publik.....	8
B. Kualitas Pelayanan Publik.....	14
C. Definisi Puskesmas.....	16
D. Wilayah Kerja dan Kedudukan Puskesmas.....	16
E. Tujuan dan Fungsi Puskesmas.....	18
F. Sasaran dan Kegiatan Puskesmas	19
G. Program Puskesmas	20
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Bentuk Penelitian	32
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	33
C. Populasi dan Sampel.....	33

D. Teknik Pengumpulan Data	34
E. Variabel Penelitian.....	35
F. Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Kabupaten Langkat.....	37
B. Keadaan Geografi dan Demografi Kabupaten Langkat.....	39
C. Gambaran Umum Puskesmas Tangkahan Durian	43
BAB V HASIL PENELITIAN	
A. Data Demografi Responden	48
B. Hasil Observasi di Puskesmas Tangkahan Durian	54
B.1. Pelaksanaan Kegiatan di Puskesmas Tangkahan Durian	54
B.2. Kegiatan Yang Dilakukan di Dalam Gedung Puskesmas ...	55
B.3. Kegiatan Yang Dilakukan di Luar Gedung Puskesmas	56
B.4. Kegiatan Pokok Puskesmas Tangkahan Durian.....	58
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	72
DAFTAR LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945. Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas.

Ketetapan MPR RI Nomor X tahun 1998 tentang pokok pokok Reformasi Pembangunan. Ketetapan ini mengamanatkan dilakukannya reformasi total kebijakan pembangunan disegala bidang. Untuk bidang kesehatan, diberlakukan paradigma baru pembangunan kesehatan, yaitu pradigma sehat, dengan visi Indonesia Sehat 2010. Pembangunan kesehatan yang memerlukan perubahan pola pikir para petugas kesehatan baik di tingkat pusat, propinsi, kabupaten/kota, puskesmas sampai desa. Selain itu pembangunan bidang kesehatan juga diarahkan untuk meningkatkan dan memelihara mutu lembaga pelayanan kesehatan melalui pemberdayaan sumber daya manusia secara berkelanjutan, dan sarana prasarana dalam bidang medis, termasuk ketersediaan obat yang dapat dijangkau oleh masyarakat. Pelayanan Kesehatan Masyarakat dilaksanakan berbarengan dengan demokrasi, desentralisasi dan repormasi di berbagai bidang, sehingga berbagai produk pada pelayanan Kesehatan

merupakan produk unggulan yang terimplementasi ke berbagai Lintas Sektor dan Lintas Program, seperti yang tertuang dalam keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 128/Menkes/SK/II/2004 tentang Kebijakan Dasar Puskesmas. Bahwa Puskesmas memegang peranan yang amat penting bagi tercapainya visi Indonesia Sehat 2010, sebab visi ini baru bisa dicapai bila Kecamatan Sehat telah tercapai di hampir seluruh wilayah.

Sejalan dengan visi tersebut, Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat merumuskan misi untuk memberhasilkan visi Kabupaten Langkat Sehat Tahun 2010 adalah :

1. Mewujudkan peningkatan derajat kesehatan masyarakat melalui pemanfaatan sarana, prasarana kesehatan dan penetapan program unggulan kesehatan.
2. Mewujudkan peyelenggaraan pelayanan kesehatan yang baik melalui peningkatan profesionalisme petugas kesehatan.
3. Meningkatkan peran serta masyarakat dalam pembangunan kesehatan melalui pemanfaatan seluruh SDM menuju Sistem Kesehatan Nasional.

Sejalan dengan pelaksanaan otonomi daerah, yaitu dengan memberikan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggung jawab kepada daerah secara proporsional yang diwujudkan dengan pengaturan, pembagian dan pemanfaatan sumber daya nasional yang berkeadilan, serta perimbangan keuangan Pusat dan Daerah, maka kewenangan kebijakan pelayanan juga diserahkan kepada daerah dimana unit-unit birokrasi seperti kecamatan memegang peranan penting karena sangat dekat dengan keberadaan masyarakat yang dilayani. Birokrasi pelayanan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

DAFTAR PUSTAKA

- Iqbal, A, Maftuhah. 2009. *Undang Undang Pelayanan Publik No.25 Tahun 2009*.
- Trihono. 2005. *Manajemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat*, Jakarta : Arrimes.
- Armida S. Alisjahbana 1998. *Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Dalam Usaha Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Abad XX*.
- Winarno, Budi, 2004, *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, Jakarta : Media Pressindo.
- Djamin, Awaluddin. 1998. *Penyempurnaan aparatur dan Administrasi Negara Republik*. Jakarta : Yayasan Pembinaan Manajemen - LAN RI.
- Islamy. Irfan. 1998. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Cetakan VII. Jakarta ; Bumi Aksara.
- Suwandi, Made. 2002, *Pokok-pokok Pikiran Konsepsi Dasar Otonomi Daerah Indonesia*, *Forum Kebijakan*, Program MAP-UGM, 19 April 2002, Yogyakarta.
- Kendampuly, Jay 1998., "Service Quality to Service Loyalty ; A Relationship Which Goes Beyond Customer" *Journal of Total Quality Management*, 9, (6)
- Moenir, H.A.S. 2000, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Depertemen Kesehatan. 1999, *Pedoman Kerja Puskesmas*. Jakarta.
- Kumorotomo, Wahyudi. 1998. *Etika Administrasi Negara*. Cetakan II. Jakarta ;

Menteri PAN, 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor :
63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan
Pelayanan Publik*. Jakarta.

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1998. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta ;
LP3ES.

Sugiyono. 1998. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung ; Alfabeta.

Menteri PAN 2005. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor :
KEP/25/PAN/2/2005 Tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks
Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. Jakarta.

Suryawikarta, Bay. 1998. *Tanggungjawab Administrasi Negara Dalam
Meningkatkan Kinerja Pelayanan melalui Peningkatan
Kelembagaan, Ketatalaksanaan dan Sumber Daya Manusia* Bandung ;
LAN-RI Perwakilan Jawa Barat.

Sudarsono Hardjosoekarto, dkk, 1998. *Strategi Pelayanan Prima*. Jakarta : LAN.

Suwandi, Made. 2002, *Pelak-pelak Pikiran Konsep Dasar Otonomi Daerah
Indonesia*, Forum Kebijakan, Program MAP-UGM, 19 April 2002,
Yogyakarta.

Mendagri 2004. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor : 158 Tahun 2004 *Tentang
Pedoman Organisasi Kecamatan*. Jakarta.