

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK PUSKESMAS TERHADAP
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(Studi Kasus UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar)**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat
Dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen (SM)**



Disusun Oleh :

Nama : Devi Irma Sucia Ningtyas

NIM : 15221010

Pembimbing : Retno Murni Sari, SE.,MM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA
BLITAR
2019**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Ayahanda dan Ibunda tercinta, Bapak Imam Susanto dan Ibu Tutik Handini yang selama ini telah membesarkan dan mendidik penulis serta memberikan semangat, motivasi dan dukungan moril maupun materiil dalam proses penyusunan skripsi ini.
2. Nenek tersayang, yang selalu memberikan doa dan semangat untuk penulis.
3. Adik tersayang, Yudha Putra Dwinanda, yang menjadi semangat bagi penulis untuk sesegera merampungkan penyusunan skripsi ini.
4. Teman, sahabat, kawan seperjuangan penulis. Emy Erawati, Melyana Budiarti, yang telah siap menampung keluh kesah penulis, yang telah membantu penulis untuk kembali bangkit dan meneruskan langkah dalam penyusunan skripsi ini, yang memotivasi, memberikan doa, dan dukungan untuk setiap langkah penulis.
5. Dan teruntuk teman penulis, rekan penulis, orang yang pernah berarti dalam hidup penulis yang selalu memberikan semangat, doa, dan dukungan bagi penulis, yang tiada henti memotivasi dan membangkitkan semangat penulis dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini.
6. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Kota Blitar.

MOTTO

Believe, pray, and try. Percayalah, berdoalah, dan cobalah untuk meraih apapun yang kamu inginkan, jika gagal coba lagi.

Penulis, 2019.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini Dosen Pembimbing dari:

Nama : **Devi Irma Sucia Ningtyas**
NIM : 15221010
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi :

***ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK PUSKESMAS TERHADAP
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Kasus UPTD Kesehatan Kecamatan
Kepanjenkidul Kota Blitar)***

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak tanggal 7 November 2018 sampai dengan 17 Juli 2019 dan memberikan persetujuan atas skripsi ini untuk diuji di depan dewan penguji skripsi.

Demikian persetujuan ini saya berikan sebagai syarat untuk mengikuti Ujian Komprehensif bagi mahasiswa yang tersebut diatas.

Blitar, 17 Juli 2019

Pembimbing,



Retno Murni Sari, SE.,MM

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **Devi Irma Sucia Ningtyas**
NIM : 15221010
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

***ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK PUSKESMAS TERHADAP
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Kasus UPTD Kesehatan Kecamatan
Kepanjenkidul Kota Blitar)***

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya.

Apabila dikemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Blitar, 17 Juli 2019

Penulis
TERAI
MPPEI
97AFF675-97934
0000
Blitar
Devi Irma Sucia Ningtyas





PEMERINTAH KOTA BLITAR
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS KECAMATAN KEPANJENKIDUL
Jl. Ciliwung No. 178 Blitar - 66115 Telp./ Fax. 0342 816644

SURAT KETERANGAN

Nomor : 445/ 378 /410.109.5/2019

Yang bertanda tangan dibawah ini :

1. N a m a : DIDIK DJUMIANTO S.KM.M.Mkes
2. N I P : 19631226 199103 1 004
3. Jabatan : Kepala UPTD Puskesmas Kec.Kepanjenkidul
4. Pangkat/Golongan : PENATA Tk I / III D

MENERANGKAN :

Nama : Devi Irma Sucia Ningtyas
NIM : 15221010
Fakultas/Prodi : STIE Kesuma Negara Blitar
Prodi Manajemen

Bahwa yang bersangkutan benar-benar telah mengadakan penelitian di Wilayah UPTD Puskesmas Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar dengan judul "*Analisis Kinerja Pelayanan Publik Puskesmas terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar)*" mulai tanggal 29 April s/d 29 Mei 2019.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Dikeluarkan Di : Blitar
Pada Tanggal : 13 Juni 2019

Kepala UPTD Puskesmas
Kepanjenkidul
Kota Blitar



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul:

ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK PUSKESMAS TERHADAP INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

(Studi Kasus UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar)

Yang disusun oleh:

Nama : Devi Irma Sucia Ningtyas

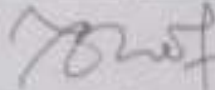
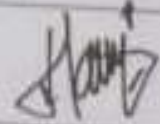
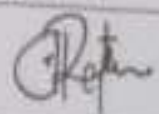
NIM : 15221010

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Telah dituji dan dinyatakan lulus pada 20 Agustus 2019


SUSUNAN DEWAN PENGUJI

NO.	NAMA	KEDUDUKAN	TANDA TANGAN
1.	Iwan Setya Putra, SE., Ak., MM	Penguji I	
2.	Sandi Eka Suprajang, SE., MM	Penguji II	
3.	Retno Murni Sari, SE., MM	Penguji III	

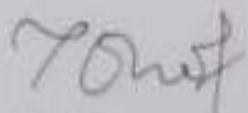
Blitar, 12 November 2019

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen,


(Tanto Askriyanto, SE., MM)

Ketua Dewan Penguji


(Iwan Setya Putra, SE., Ak., MM)

ABSTRAK

ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK PUSKESMAS TERHADAP INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Kasus UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar)

Devi Irma Sucia Ningtyas – 15221010

Kata Kunci: Kinerja Pelayanan, Standar Pelayanan, Indeks Kepuasan Masyarakat

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui penerapan kinerja pelayanan yang baik guna meningkatkan nilai indeks kepuasan masyarakat pada UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan PermenPANRB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Penelitian ini menggunakan data yang didapatkan langsung dari responden, diperoleh melalui penyebaran kuisisioner dan wawancara. Nilai indeks kepuasan masyarakat yang diperoleh pada UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar adalah sebesar 3,218. Dengan hasil konversi sebesar 80,45 sehingga mutu pelayanan pada UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar masuk ke dalam kategori B dengan kinerja unit pelayanannya baik. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan kinerja pelayanan pada UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar telah diterapkan dengan baik, namun perlu peningkatan kembali dalam menerapkan dan menjalankan kinerja pelayanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip dan penyusunan standar pelayanan publik yang berlaku agar dapat terus meningkatkan dan mempertahankan nilai indeks kepuasan masyarakat.

KATA PENGANTAR

Rasa syukur penulis haturkan kehadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah serta inayah-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Analisis Kinerja Pelayanan Publik Puskesmas Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar)” ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penyusunan skripsi ini guna melengkapi salah satu persyaratan untuk lulus pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar. Berkat bantuan dari berbagai pihak yang bersedia meluangkan waktu dan pikirannya sehingga penulis bisa menyelesaikan proses penyusunan skripsi ini. Maka dari itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Iwan Setya Putra, SE, Ak., MM. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.
2. Ibu Retno Murnisari, SE.,MM. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Tanto Askriyandoko Putro, SE,MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Kota Blitar.
4. Bapak serta Ibu Dosen yang telah membekali ilmu semasa kuliah di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Kota Blitar.
5. Bapak Didik Djumianto, SKM.M.MKes selaku Kepala UPTD Puskesmas Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar yang telah memberikan ijin penelitian bagi penulis.

6. Ibu Dewi Koornasari, SE selaku Ka.Subbag Tata Usaha yang telah memberikan dukungan dan bimbingan bagi penulis.
7. Ayah, ibu, adik, dan nenek tercinta yang telah memberikan doa dan semangat yang begitu besar serta memberikan dukungan secara moril dan materiil.
8. Ibu Sutabi'in, SE dan Ibu Arif Nur Khasanah selaku rekan staf Tata Usaha yang telah memberikan semangat dan dukungan bagi penulis.
9. Kawan seperjuangan. Emy Erawati, Melyana Budiarti, Ana Dwi Lestari, Sindy Pratika Sari, dan Ana Selia yang telah memberikan dukungan secara langsung maupun tidak langsung, serta memberikan tempat untuk berbagi suka dan duka hingga terselesaikannya penyusunan skripsi ini.
10. Rekan sekaligus seseorang yang pernah berarti dalam hidup penulis, yang telah mendampingi, membimbing, dan membantu penulis bangkit dalam setiap langkah perjuangan ini.
11. Berbagai pihak yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu namun telah berkontribusi membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis juga menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, baik dari segi penulisan maupun kelengkapan informasi. Oleh sebab itu, penulis berharap adanya kritik, saran dan usulan yang membangun.

Blitar, Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	v
SURAT KETERANGAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
ABSTRAKSI SKRIPSI.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Permasalahan.....	3
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Penelitian Terdahulu	6
B. Pengertian Manajemen.....	11
C. Manajemen Sumber Daya Manusia	14
D. Kinerja Pelayanan	18

E. Jasa	19
F. Standar Pelayanan Publik.....	20
G. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	33
H. Hubungan Kinerja Pelayanan Publik terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat	38
I. Hipotesis.....	38
 BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian	39
B. Jenis Penelitian.....	39
C. Definisi Operasional Variabel.....	39
D. Populasi dan Sampel	41
E. Metode Pengumpulan Data.....	42
F. Teknik Analisa Data.....	43
 BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	46
B. Analisis Data	55
C. Pembahasan.....	60
 BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	64
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	66
 Lampiran-lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan	45
Tabel 4.1	Data Komposisi Penduduk Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar Tahun 2018	48
Tabel 4.2	Data Ketenagaan UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar Tahun 2018.....	51
Tabel 4.3	Usia Responden.....	53
Tabel 4.4	Jenis Kelamin Responden	54
Tabel 4.5	Pekerjaan Responden	54
Tabel 4.6	Pendidikan Responden.....	55
Tabel 4.7	Uji Validitas	56
Tabel 4.8	Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.9	Uji T	58
Tabel 4.10	Nilai Rata-rata Unsur dari Unit Pelayanan pada UPTD Kesehatan Kepanjenkidul Kota Blitar	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Hubungan Kinerja Pelayanan Publik terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat.....	37
Gambar 4.1	Peta Wilayah Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar.....	47
Gambar 4.2	Struktur Organisasi UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar.....	52