

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN RAWAT INAP DI PUSKESMAS
BULANG KECAMATAN BULANG**

SKRIPSI



**Oleh:
Khalida
141010004**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN RAWAT INAP DI PUSKESMAS
BULANG KECAMATAN BULANG**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana**



**Oleh:
Khalida
141010004**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di Perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak beneran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, Februari 2019

Yang membuat pernyataan

Khalida

141010004

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN RAWAT INAP DI PUSKESMAS
BULANG KECAMATAN BULANG**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh:
Khalida
141010004**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera di bawah ini**

Batam, 02 Februari 2019

Timbul Dompok, S.E., MSi.

Pembimbing

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan strategi peningkatan kualitas pelayanan rawat inap di Puskesmas Bulang Kecamatan Bulang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada Dokter umum di Puskesmas Bulang, perawat di Puskesmas Bulang, dan pasien di Puskesmas Bulang serta masyarakat di Kecamatan Bulang. Penelitian ini di analisis dengan metode analisis Strength, Weakness, Opportunity, Threat (SWOT) dengan memperhatikan faktor internal dan eksternal. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan analisis SWOT strategi yang digunakan Puskesmas Bulang untuk meningkatkan kualitas pelayanan rawat inap adalah: (A) Strategi Strength-Opportunity SO yaitu Meningkatkan kualitas pelayanan rawat inap serta Meningkatkan kualitas serta persediaan obat-obatan yang ada di Puskesmas dan juga meningkatkan kerja sama antara pegawai. (B) Strategi Strength-Threat ST yaitu Meningkatkan kerjasama antara pihak Puskesmas dan masyarakat. (C) Strategi Weakness-Opportunity WO yaitu Meningkatkan kualitas SDM sesuai dengan profesinya dan juga Meningkatkan sarana dan prasarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas. (D) Strategi Weakness-Threat WT yaitu Meningkatkan SDM yang sesuai dengan bidangnya agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat di Kecamatan Bulang. Berdasarkan hasil tersebut untuk itu diharapkan agar Puskesmas Bulang agar meningkatkan lagi kualitas pelayanannya terutama di pelayanan rawat inap.

Kata Kunci: Strategi, Kualitas, Pelayanan, SWOT

ABSTRACT

The purpose of this study was to describe a strategy to improve the quality of inpatient services at the Bulang Health Center in Bulang District. This study uses a descriptive research method with a qualitative approach. Data collection techniques are carried out through observation, interviews, and documentation. Interviews were conducted with Doctor at Bulang Health Center, nurses , and patients and the community in Bulang District. This research was analyzed method analysis of strategy, Weakness, Opportunity, Threat (SWOT) by paying attention to internal and external factors. Based on results the study using the SWOT analysis the strategies used by Bulang Community Health Center to improve the quality of inpatient services are: (A) Strength-Opportunity SO Strategy namely Improving the quality of inpatient services and Improving the quality and supply of medicines available and also improving work same between employees. (B) strength-threat, Increasing collaboration between the Bulang Health Center and the community. (C) Weakness-Opportunity WO Strategy, which is to improve the quality of human resources in accordance with their profession and also improve facilities and infrastructure to improve the quality of services at the Puskesmas. (D) Weakness-Threat WT Strategy, Improving, accordance with their fields order to provide good quality services to the community in Bulang District. Based on these results, it is hoped that Bulang Health Center will improve the quality of services, especially in inpatient services.

Keywords: Strategy, Quality, Service, SWOT

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada ALLAH SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada program studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena itu kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI., selaku rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Bobby Mandala Putra, S.IP., M.SI., selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara di Universitas Putera Batam
3. Bapak Timbul Dompok, S.E., M.Si. selaku pembimbing skripsi pada Program Studi Administrasi Negara yang telah banyak membimbing penulis serta memberikan arahan sampai selesai skripsi ini sekaligus Pembimbing Akademik yang telah membantu penulis selama menuntut ilmu di Universitas Putera Batam.
4. Bapak Asep Rusadi, selaku dokter Umum sekaligus Kepala tata usaha di Puskesmas Bulang.
5. Bapak Irawan selaku perawat di Puskesmas Bulang

6. Kedua orang tua saya Khairan dan Juliana yang banyak memberikan dukungan baik moril maupun materil, serta adik-adik saya Amirul fahmi dan Salman al-farisi yang memberikan dukungan kepada saya.
7. Hendri Apriandi yang telah memberikan dukungan dan do'a kepada penulis
8. Semua Teman-teman Prodi Administrasi Negara angkatan 2014 di Universitas Putera Batam, khususnya untuk Yolanda Sari, Yola Paramita, Pupeh, Agnesia Linda, Permata Sari, Abusman, Salem, Ester, yang telah banyak memberikan dukungan dan membantu saya.
9. Masyarakat Kecamatan Bulang yang telah membantu penulis Melakukan Wawancara di Pulau Buluh.
10. Perpustakaan BP Batam yang telah membantu penulis dalam mencari referensi untuk menyelesaikan skripsi ini.

Dengan demikian penulis mengucapkan rasa terima kasih atas bantuan yang telah diberikan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Bagi semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini semoga ALLAH SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan Hidayah serta taufik-Nya. Amin.

Batam, Februari 2019

Khalida

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERNYATAAN

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK i

ABSTRACT ii

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI..... v

DAFTAR GAMBAR..... vii

DAFTAR TABEL viii

DAFTAR SINGKATAN..... ix

DAFTAR LAMPIRAN x

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang1

1.2 Rumusan Masalah8

1.3 Tujuan Penelitian.....8

1.4 Manfaat Penelitian.....8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 10

2.1 Teori Dasar10

2.1.1 Konsep Strategi10

2.1.1.1 Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik12

2.2 Definisi Pelayanan Publik14

2.2.1 Unsur-unsur Pelayanan Publik.....17

2.2.2 Jenis Pelayanan Publik.....18

2.2.3 Asas-Asas Pelayanan Publik.....19

2.2.4 Prinsip Pelayanan Publik21

2.2.5 Etika Pelayanan Publik22

2.2.7 Indikator Pelayanan Publik	23
2.2.8 Standar Pelayanan Publik.....	24
2.2.9 Biaya Pelayanan Publik	24
2.3 Kualitas Pelayanan	25
2.3.1 Peningkatan Kualitas Pelayanan	27
2.4 Analisis SWOT	28
2.5 Penelitian Terdahulu	31
2.6 Kerangka Pemikiran.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Jenis Penelitian.....	40
3.2 Fokus Penelitian.....	41
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.4 Teknik Analisis Data.....	43
3.5 Keabsahan Data	44
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	45
3.7.1. Lokasi Penelitian.....	45
3.7.2. Jadwal Penelitian	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Hasil Penelitian	47
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	47
4.1.2 Kualitas pelayanan Rawat Inap Di Kecamatan Bulang	66
4.1.3 Strategi peningkatan kualitas pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Bulang.....	73
4.2 Pembahasan.....	77
4.2.1 Kualitas pelayanan rawat inap di Puskesmas Kecamatan Bulang	77
4.2.3 Strategi peningkatan kualitas pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Bulang.....	80
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	88
5.1 Simpulan	88
5.2 Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA.....	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	43
Gambar 3.1 Komponen dalam analisis data.....	44
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	53

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pasien Rawat Inap di Puskesmas Bulang	6
Tabel 2.1 Matrik Analisis SWOT untuk Perumusan Strategi	34
Tabel 4.1 Faktor-Faktor Internal dan Eksternal dalam Analisis SWOT	86
Tabel 4.2 Matrik SWOT Puskesmas Bulang	87

DAFTAR SINGKATAN

1. Puskesmas	: Pusat Kesehatan Masyarakat
2. Depkes RI	: Departemen Kesehatan Republik Indonesia
3. KBBI	: Kamus Besar Bahasa Indonesia
4. Satwas	: Satuan Pengawas
5. KEPMENPAN	: Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara
6. Strategi SO	: Strategi <i>Strenght Opportunity</i>
7. Strategi WO	: Strategi <i>Weakness Opportunity</i>
8. Strategi ST	: Strategi <i>Strength Threat</i>
9. Strategi WT	: Strategi <i>Weakness Threat</i>
10. SWOT	: <i>Strenght Weakness Opportunity Threat</i>

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I PEDOMAN WAWANCARA
LAMPIRAN II DAFTAR RIWAYAT HIDUP
LAMPIRAN III SURAT KETERANGAN PENELITIAN
LAMPIRAN IV DOKUMENTASI