

**EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT DI  
PUSKESMAS JEMAJA TIMUR KABUPATEN KEPULAUAN  
ANAMBAS**

**SKRIPSI**



**ANGGUN SEPTARI  
NIM. 180565201036**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
TANJUNGPINANG  
2023**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT DI  
PUSKESMAS JEMAJA TIMUR KABUPATEN KEPULAUAN  
ANAMBAS**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Ilmu Pemerintahan



**ANGGUN SEPTARI  
NIM. 180565201036**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
TANJUNGPINANG  
2023**

## PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Anggun Septari  
Nomor Induk Mahasiswa : 180565201036  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Maritim Raja Ali Haji  
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Jemaja Timur Kabupaten Kepulauan Anambas

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 11 April 2023 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

### Dewan Penguji,

1. Yudhanto Satyagraha Adiputra, S.IP., MA., Ketua (.....)  
NIP/NIDN. 1015068301
2. Irman, SH., MH Anggota 1 (.....)  
NIP/NIDN. 198812252019031010
3. Ryan Anggria Pratama, S.Sos., M.I.P Anggota 2 (.....)  
NIP/NIDN. 199212202019031005
4. Ardi Putra, S.IP., M.IP Anggota 3 (.....)  
NIP/NIDN. 199210192019031016
5. Nazaki, S.Sos., M.Si Anggota 4 (.....)  
NIP/NIDN. 198311032012121001

Disahkan Oleh:  
Dekan,

Assoc. Prof. Dr. Oksop Achayanto, SH., MH  
NIP. 198109292015041002



**PERSETUJUAN  
SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN**

Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa:

Nama : Anggun Septari

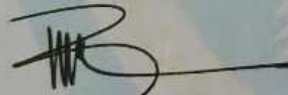
Nomor Induk Mahasiswa : 180565201036

Program Studi/Departemen/  
Konsentrasi : Ilmu Pemerintahan

Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Kesehatan Dalam  
Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Puskesmas  
Jemaja Timur Kabupaten Kepulauan Anambas

Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Skripsi ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta disetujui untuk diujikan.

Menyetujui, tanggal: 03 Maret 2023  
Pembimbing Utama,



Irman, SH., MH  
NIP/NIDN. 198812252019031010

Menyetujui, tanggal: 03 Maret 2023  
Pembimbing Pendamping,



Ryan Angria Pratama  
NIP/NIDN. 1992122019031005

Mengetahui  
Ketua Program Studi 03 Maret 2023



Yudhanto Satyagraha Adiputra, S.IP., M.A  
NIP/NIDN.1015068301

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anggun Septari  
Nomor Induk Mahasiswa : 180565201036  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Maritim Raja Ali Haji  
Judul Skripsi : Eektivitas Pelayanan Kesehatan Dalam  
Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Puskesmas  
Jemaja Timur Kabupaten Kepulauan Anambas

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 03 Maret 2023

Yang Membuat Pernyataan,



Anggun Septari  
NIM. 180565201036

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur penulis haturkan kepada *Allah Subhanahu wata'ala*, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Efektivitas Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Jemaja Timur Kabupaten Kepulauan Anambas”**. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi, DEA selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji.
2. Bapak Assoc. Prof. Dr. Oksep Adhayanto, SH.,M.H., selaku Dekan FISIP Universitas Maritim Raja Ali Haji.
3. Bapak Assist. Prof. Yudhanto Satyagraha Adiputra, S.IP., MA., selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji.
4. Bapak Assist. Prof. Irman, SH.,MH selaku dosen pembimbing utama yang telah banyak memberikan bimbingan, ilmu, ide-ide, pengarahan, masukan-masukan dan saran-saran dalam penulisan dan penyelesaian penyusunan skripsi ini hingga terselesaikan dengan baik.

5. Bapak Assist. Prof. Ryan Anggria Pratama, S.Sos., M.IP. selaku dosen pembimbing kedua yang telah banyak memberikan ilmu, ide-ide, pengarahan, masukan-masukan dan saran-saran dalam penulisan dan penyelesaian skripsi ini, serta menjadi dosen pembimbing yang perhatian terhadap mahasiswa bimbingannya.
6. Seluruh Dosen dan Staff khususnya prodi Ilmu Pemerintahan serta seluruh Dosen dan Staff FISIP Umrah secara keseluruhan yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dan bantuan kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Bapak Ns. Erfansyah, S. Kep selaku kepala UPT Puskesmas Jemaja Timur yang telah memberikan izin kepada saya untuk melakukan penelitian.
8. Kedua Orang Tua yaitu Ibu Awerianti dan ayah Agustami (alm), ayah sambung saya Hartono. Terimakasih selama ini memberikan yang terbaik untuk saya, segala jerih payah yang telah dikorbankan, segala doa yang tidak pernah berhenti mengalir diberikan kepada saya.
9. Kakak ku Sella Agrianti serta adik-adikku Danil Wasilah dan Daffa Agusta yang selalu memanjatkan doa-doa terbaiknya tiada henti dan selalu memberikan semangat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Eonni Siti Astini, dan Golvita kakak sepupu saya yang selalu membantu, memberikan saran dan masukan, semangat selama perkuliahan, saranghea.
11. Sahabat-sahabat yang menemani saya selama berproses, yaitu Lili Afriliani, Ade Irma Wati, dan Nur Anggi Meliyanti sedari SMK hingga kini, Sri

Ramadhani, Wanda Sumiwati, Gita Putri dan Julita yang selalu membantu dan memberikan dukungan semasa perkuliahan untuk meraih gelar S.IP.

12. Teman-teman seperjuangan program studi Ilmu Pemerintahan angkatan 2018 yang membantu semasa perkuliahan.

13. Semua orang yang berkontribusi di hidup saya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas keterlibatan dan waktunya.

Akhir kata, semoga *Allah Subhanahu wata'ala* membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk kita semua, khususnya dibidang pendidikan, Aamiin.

Tanjungpinang, 06 Februari 2023



Anggun Septari  
NIM.180565201036



## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL (COVER)</b>	
<b>HALAMAN JUDUL SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN/PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DI UJIANKAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	12
1.4.2 Manfaat Praktis .....	12
<b>BAB 2 KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	13
2.2 Kerangka Teori.....	15
2.2.1 Efektivitas .....	15
2.2.1 Pelayanan Publik.....	20
2.2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	20
2.2.1.2 Bentuk-bentuk Pelayanan Publik .....	22
2.2.1.3 Standar Pelayanan Publik .....	23
2.2.3 Kepuasan Masyarakat .....	29
2.2.3.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat .....	29
2.2.3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat .....	30
2.3 Kerangka Pemikiran .....	34

2.2	Definisi Konsep .....	35
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>		<b>37</b>
3.1	Pendekatan Penelitian.....	37
3.2	Objek dan Lokasi penelitian.....	38
3.3	Fokus Penelitian .....	38
3.4	Sumber Data .....	38
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.6	Informan .....	40
3.7	Teknik Analisa Data .....	41
3.8	Jadwal Penelitian.....	43
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>44</b>
4.1	Deskripsi Objek Dan Lokasi Penelitian .....	44
4.1.1	Masyarakat Penerima Layanan di Puskesmas Jemaja Timur .....	44
4.1.2	Profil Puskesmas Jemaja Timur.....	53
4.2	Hasil Penelitian.....	62
4.2.1	Indikator Pencapaian Tujuan.....	62
4.2.2	Indikator Integrasi .....	67
4.2.2	Idikator Adaptasi.....	71
<b>BAB 5 PENUTUP.....</b>		<b>77</b>
5.1	Kesimpulan.....	77
5.2	Saran.....	78
<b>DAFTAR REFERENSI .....</b>		<b>79</b>
<b>LAMPIRAN</b>		