

**EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS
PEMBANTU KELURAHAN PENYENGAT KECAMATAN
TANJUNGPINANG KOTA**



SKRIPSI

**RAJA FARHAN NURISQI
NIM 180565201018**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2024**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS
PEMBANTU KELURAHAN PENYENGAT KECAMATAN
TANJUNGPINANG KOTA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Pemerintahan (S.IP)



**RAJA FARHAN NURISQI
NIM 180565201018**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2024**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya, atas doa, pengorbanan dan perjuangan yang sangat luar biasa yang menginginkan anaknya bergelar sarjana, serta kakak dan abang saya, keluarga saya yang terus memberikan semangat dan motivasi dan juga kepada orang-orang yang berkontribusi dalam hidup saya.



MOTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS. Al Baqarah, 286)

“Orang hebat tidak dihasilkan melalui kemudahan, kesenangan, atau kenyamanan. Tapi mereka dibentuk melalui kesukaran, tantangan, dan air mata. Makanya aku selalu percaya, orang-orang sukses di dunia ini bukanlah orang-orang yang berbakat. Melainkan orang yang berjuang tanpa menyerah”

(Fiersa Besari)

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Raja Farhan Nurisqi
Nomor Induk Mahasiswa : 180565201018
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas
Pembantu Kelurahan Penyengat Kecamatan
Tanjungpinang Kota

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 25 Januari 2024 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guma memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji,

1. Dr. Eki Darmawan, S.Sos., M.IP Ketua (.....)
NIP/NIDN. 0027129002
2. Novi Winarti, M.A Anggota 1 (.....)
NIP/NIDN. 0005118904
3. Ardi Putra, S.IP., M.IP Anggota 2 (.....)
NIP/NIDN. 199210192019031016
4. Nazaki, S.Sos., M.Si Anggota 3 (.....)
NIP/NIDN. 0003118301
5. Khairi Rahmi, S.IP., M.A. Anggota 4 (.....)
NIP/NIDN. 199504042022032020

Disahkan Oleh:
Dekan,



Assoc. Prof. Dr. Josep Adhayanto, SH., MH
NIP. 198109292015041002

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Raja Farhan Nurisqi
Nomor Induk Mahasiswa : 180565201018
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas
Pembantu Kelurahan Penyengat Kecamatan
Tanjungpinang Kota

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, 15 Januari 2024

buat Pernyataan,


Raja Farhan Nurisqi
NIM. 180565201018

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 Di Puskesmas Pembantu Kelurahan Penyengat Kecamatan Tanjungpinang Kota”**. 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 Dr. Oksep Adhayanto, SH.,M.H., selaku Dekan FISIP Universitas Maritim Raja Ali Haji.
3. Bapak Yudhanto Satyagraha Adiputra, S.IP., MA., selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji.
4. Ibu Novi Winarti, M.A selaku dosen pembimbing utama yang telah banyak memberikan bimbingan, ilmu, ide-ide, pengarahan, masukanmasukan dan

saran-saran dalam penulisan dan penyelesaian penyusunan skripsi ini hingga terselesaikan dengan baik.

5. Bapak Ardi Putra, S.IP., 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 Staf FISIP Umrah secara keseluruhan yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dan bantuan kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Ibu dr. Hj. R. Lisa Riantuti selaku kepala UPT Puskesmas Kampung Bugis yang telah memberikan izin kepada saya untuk melakukan penelitian.
8. Kedua Orang Tua yaitu Ibu Tengku Faridah (alm) dan ayah Raja Burhannudin (alm). 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 Raja Khairunnisa serta abang ku Raja Farhan Nuriman yang selalu memanjatkan doa-doa terbaiknya tiada henti dan selalu memberikan semangat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.


10. Sahabat saya yang menemani saya selama berproses, yaitu Kamila Nafsiah yang selalu membantu dan memberikan dukungan semasa perkuliahan untuk meraih gelar S.IP.

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

12. 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, 11 Januari 2024



Raja Farhan Nurisqi

180565201018

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, sebagai sivitas akademika Universitas Maritim Raja Ali Haji:

Nama : Raja Farhan Nurisqi
Nomor Induk Mahasiswa : 180565201018
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Jenis Karya : Skripsi

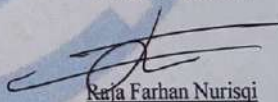
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :
"Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pembantu Kelurahan Penyengat Kecamatan Tanjungpinang Kota"

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Maritim Raja Ali Haji berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tanjungpinang
Pada tanggal : 15 Januari 2024

Yang Menyatakan,


Raja Farhan Nurisqi
NIM. 180565201018

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL (COVER)	
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	viii
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Rumusan Masalah.....	9
1.3.Tujuan Penelitian	10
1.4.Manfaat Penelitian	10
1.4.1. Manfaat Teoritis	10
1.4.2. Manfaat Praktis	11
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	12
2.1.Tinjauan Pustaka.....	12
2.1.1. Penelitian Terdahulu	12
2.2.Kerangka Teori.....	15
2.2.1.Efektivitas.....	15
2.2.2.Pelayanan Publik.....	20
2.2.3.Kepuasan Masyarakat.....	31
2.3.Kerangka Pemikiran	33
2.4.Definisi Konsep	34
BAB 3 METODE PENELITIAN	36

3.1. Pendekatan Penelitian	36
3.2. Objek dan Lokasi Penelitian	37
3.3. Fokus Penelitian.....	37
3.4. Sumber Data.....	37
3.4.1. Data Primer	37
3.4.2. Data Sekunder	38
3.5. Teknik Pengumpulan Data	38
3.5.1. Observasi	38
3.5.2. Wawancara	38
3.5.3. Dokumentasi	39
3.6. Informan	39
3.7. Teknik Analisa Data	40
3.8. Jadwal Penelitian	43
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1. Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian	44
4.1.1. Gambaran Umum Pelayanan Kesehatan	44
4.1.2. Gambaran Umum Kelurahan Penyengat.....	54
4.2. Hasil Penelitian.....	55
4.2.1. Indikator Pencapaian Tujuan.....	55
4.2.2. Indikator Integrasi.....	60
4.2.3. Indikator Adaptasi.....	67
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	72
5.1. Kesimpulan	72
5.2. Saran	75
DAFTAR REFERENSI	76
LAMPIRAN	80
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	99

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Kunjungan Puskesmas Pembantu penyengat	6
Tabel 2.1 Informan	40
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	43
Tabel 4.1 Tabel Nama Penerima Pelayanan Kesehatan	50



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	33
Gambar 1.2 Sosialisasi di Sekolah Dasar.....	66
Gambar 1.2 Sosial Media Puskesmas.....	66



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing	81
Lampiran 2 Surat rekomendasi Penelitian dari Fakultas Ilmu social dan Ilmu Politik	83
Lampiran 3 Surat Pemberian izin penelitian dari Puskesmas Kampung Bugis.....	84
Lampiran 4 Surat Penugasan Dokter di Pustu Penyengat	85
Lampiran 5 Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Skripsi.....	86
Lampiran 6 Lembar Persetujuan Usulan Penelitian Untuk Diseminarkan ..	88
Lampiran 7 Pedoman Wawancara	89
Lampiran 8 Dokumentasi Penunjang Penelitian	94
Lampiran 9 Lembar Perbaikan Skripsi	97

