

**EVALUASI KINERJA PETUGAS PELAYANAN KESEHATAN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH RAJA AHMAD THABIB
PROVINSI KEPULAUAN RIAU TAHUN 2023**

SKRIPSI



**FEBY ANGRAINI
NIM : 170563201015**

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

SKRIPSI

EVALUASI KINERJA PETUGAS PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH RAJA AHMAD THABIB PROVINSI KEPULAUAN RIAU TAHUN 2023

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik (S.AP)



FEBY ANGRAINI
NIM : 170563201015

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

LEMBAR PERSEMBAHAN

MOTTO

*“Berdo’a, Berusaha Dan Lakukan Yang Terbaik,
Sisanya Biar Tuhan Yang Mengurusnya”*



Ku persembahkan karya ku ini kepada Kedua orang tua ku Bapak M. Zen dan Ibu Fauziah, suami dan anak tercinta, beserta saudara/i kandung ku, Sahabat seperjuangan di Kampus UMRAH umumnya dan Prodi Ilmu Administrasi Negara FISIP UMRAH khususnya, Seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung selama masa perkuliahandan penyelesaian skripsi ini.

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Feby Angraini
Nomor Induk Mahasiswa : 170563201015
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Evaluasi Kinerja Petugas Pelayanan Kesehatan Di
Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib
Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2023

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, 26 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan,



FEBY ANGRAINI
NIM. 170563201015

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Feby Angraini
Nomor Induk Mahasiswa : 170563201015
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Evaluasi Kinerja Petugas Pelayanan Kesehatan Di
Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib
Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2023

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 24 Juli 2024 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji,

1. Assist. Prof. Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si. Ketua (.....)
NIP/NIDN. 0016038702
2. Assist. Prof. Firman, ST., M.A.P. Anggota 1 (.....)
NIP/NIDN. 19871003202012001
3. Assist. Prof. Chaerey Ranba Sholeh, S.A.P., M.A.P. Anggota 2 (.....)
NIP/NIDN. 199211022020121003
4. Assist. Prof. Okky Rizki Azizi, M.A.P. Anggota 3 (.....)
NIP/NIDN. 199110212022031000
5. Assist. Prof. Ramadhan Setiawan, S.Sos., M.Soc.Sc. Anggota 4 (.....)
NIP/NIDN. 198306262015041003

Disahkan Oleh:
Dekan,



Assoc. Prof. Dr. Oksep Adhayanto, SH., MH
NIP. 198109212015041002

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah *Subhanahu Wa Ta 'Ala* yang telah memberikan izin kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Evaluasi Kinerja Petugas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2023”. Sholawat beriringan salam senantiasa dihanturkan kepada nabi Muhammad *shallallahu alai wa salam*.

Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana “Kinerja Petugas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau”. Penulis ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada pihak yang telah turut memberikan dukungan baik materil maupun non-materil kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, diantaranya :

1. Bapak M. Zen dan Ibu Fauziah selaku orang tua penulis yang tercinta yang senantiasa mencurahkan kasih sayang serta membimbing penulis dengan penuh keikhlasan dan tanggungjawab untuk menyelesaikan perkuliahan dan penelitian ini;
2. Bapak Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi, DEA selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang periode 2024-2028 yang berkenan mengizinkan penulis untuk menimba ilmu di universitas yang dipimpinnya;
3. Bapak Dr. Oksep Adhayanto, SH.,MH selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang yang

telah berkenan mengizinkan penulis untuk menimba ilmu di Fakultas yang dipimpinnya;

4. Bapak Assist. Prof. Chaerey Ranba Sholeh, S.A.P., M.A.P selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah mengizinkan penulis untuk menimba ilmu, berproses, dan mengabdikan di Prodi ilmu administrasi negara serta senantiasa memotivasi penulis untuk menyelesaikan penulisan ini;
5. Bapak Assist. Prof. Firman, ST., M.A.P selaku pembimbing utama yang senantiasa membimbing dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini;
6. Bapak Assist. Prof. Chaerey Ranba Sholeh, S.A.P., M.A.P selaku pembimbing pendamping yang senantiasa memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini;
7. Bapak dan ibu dosen serta seluruh staf dilingkungan Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang yang turut membantu penulis dalam menyelesaikan masa perkuliahan dan demi kesuksesan penelitian ini;
8. Direktur, tenaga medis dan tenaga kesehatan serta seluruh staf Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan ikut bekerjasama dengan penulis dalam menyelesaikan penulisan ini baik dukungan administrasi maupun dukungan data penelitian. Beserta dengan

ini pula ucapan terima kasih peneliti kepada seluruh pihak yang bersedia menjadi informan peneliti;

9. Ucapan terima kasih pula kepada Dedi selaku suami dari penulis yang terus mendukung penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini, serta saudara dan sahabat lainnya yang tidak tersampaikan satu persatu yang telah banyak mendukung penulis dalam menyelesaikan perkuliahan dan penulisan ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Maka dari pada itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan untuk pembenahan dan demi penyempurnaan penelitian di masa mendatang. Semoga Allah *Subhanahu wa ta 'ala* melimpahkan rahmat-Nya atas jasa baik saudara/i yang telah diberikan kepada penulis, dan penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. *Aamiin ya rabbal 'alamin.*

Tanjungpinang, 16 Juli 2024

Penulis



FEBY ANGRAINI

NIM. 170563201015



SURAT PERSETUJUAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama : Firman, ST., M.A.P
NIP/NIDN : 000310874
Jabatan : Pembimbing Utama
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
2. Nama : Chaerey Ranba Sholeh, S.A.P., M.A.P
NIP/NIDN : 199211022020121003
Jabatan : Pembimbing Pendamping
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


dengan ini telah menyetujui untuk diunggah pada Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora karya ilmiah atas nama:

Nama : Feby Angraini
NIM : 170563201015
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul : Evaluasi Kinerja Petugas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2023

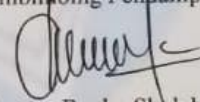
Demikian surat persetujuan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Tanjungpinang, 29 Juli 2024

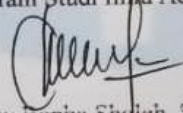
Menyetujui:
Pembimbing Utama,


Firman, ST., M.A.P
NIP/NIDN. 000310874

Pembimbing Pendamping,


Chaerey Ranba Sholeh, S.A.P., M.A.P
NIP/NIDN. 199211022020121003

Mengetahui
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara


Chaerey Ranba Sholeh, S.A.P., M.A.P
NIP/NIDN. 199211022020121003

Tembusan:

1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
2. Perpustakaan Universitas Maritim Raja Ali Haji;
3. Arsip

DAFTAR ISI

SAMPUL (COVER)	
HALAMAAN JUDUL SKRIPSI	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	viii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	13
1.3. Tujuan Penelitian	13
1.4. Manfaat Penelitian	14
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	15
2.1. Tinjauan Pustaka.....	15
2.2. Kerangka Teori	17
2.3. Kerangka Pemikiran	28
2.4. Definisi Konsep	29
BAB 3 METODE PENELITIAN	31
3.1. Pendekatan Penelitian	31
3.2. Objek dan Lokasi Penelitian	32
3.3. Fokus Penelitian	34
3.4. Sumber Data	34
3.5. Teknik Pengumpulan Data	35
3.6. Informan	36
3.7. Teknik Analisis Data	38
3.8. Jadwal Penelitian	39
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1. Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian	40
4.2. Hasil Penelitian	55
BAB 5 PENUTUP	72
5.1. Kesimpulan	72
5.2. Saran	73
DAFTAR REFERENSI	75
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Profesi Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tahun.....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	37
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	39
Tabel 4.1 Jumlah dan Jenis Kelamin Penduduk Tanjungpinang Berdasarkan Kecamatan	44
Tabel 4.2 Rumah Sakit di Setiap Kecamatan di Tanjungpinang.....	48
Tabel 4.3 Kota Tanjungpinang Berdasarkan Pendidikan dan Angka Kerja	50
Tabel 4.4 Sarana dan Prasaran Layanan Kesehatan dan Penunjang	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat	10
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi UPTD Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau	54



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	78
Lampiran 2 Surat Rekomendasi Penelitian dari Fakultas	80
Lampiran 3 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian	81
Lampiran 4 Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing.....	82
Lampiran 5 Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Usulan Penelitian.....	84
Lampiran 6 Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Skripsi	86
Lampiran 7 Lembar Perbaikan Skripsi	88
Lampiran 8 Dokumentasi	89

