

**KINERJA PELAYANAN KESEHATAN**

**(Studi Kasus Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Tulang Bawang Barat**

**2011-2014)**

**SKRIPSI**



**Disusun oleh:**

**Nama : Dedi yuda irawan**

**No Mahasiswa : 20120520166**

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2015**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

Dengan Judul :

**KINERJA PELAYANAN KESEHATAN**

(Studi Kasus Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Tulang Bawang Barat 2011-2014)

Oleh :

Dedi Yuda irawan

NIM : 20120520166

Telah Dipertahankan Dan Disahkan Di Depan Tim Penguji Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada :

Hari dan tanggal : Selasa, 22 Desember 2015

Tempat : Ruang Sidang Fisipol

Jam : 08.00 WIB

**SUSUNAN TIM PENGUJI**

**KETUA**

Erni Zuhriyati S.IP., M.A

**PENGUJI I**

**PENGUJI II**

Awang Darumurti, S.IP.,M.SI

Drs.Muchamad Zaenuri,M.si

Mengetahui,

**KETUA JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN**

**DR. Titin Purwaningsih. S.IP., M,Si**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis saya, Skripsi dengan judul **KINERJA PELAYANAN KESEHATAN (STUDI KASUS DINAS KESEHATAN KABUPATEN TULANG BAWANG BARAT 2011-2014)** adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik itu sarjana, magister, maupun doktor oleh peneliti lain baik di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta maupun di Universitas tinggi lainnya. Karya tulis ini murni gagasan, dan rumusan saya sendiri, tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali bantuan dan arahan dari tim pembimbing. Karya tulis ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali dikutip secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh – sungguhnya dan apabila dikemudian hari ada penyimpangan dan adanya tidak kebenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan lain yang berlaku.

Yogyakarta, Desember 2015

Yang membuat pernyataan

Dedi Yuda Irawan

2012052020166

## **MOTTO**

**Maka Sesungguhnya Bersama Kesulitan ada Kemudahan ,Sesungguhnya  
Bersama Kesulitan ada Kemudahan ( dari sesuatu urusan ) ,Tetaplah bekerja  
keras ( untuk urusan yang lain). Dan hanya Kepada Tuhanmu lah engkau  
berharap”(QS.AL-Insyirah,6-8)**

**DANG GABAI NIKEW ULUN LAPPUNG**

**~ PENULIS ~**

**KAU TIDAK AKAN PERNAH TAHU JIKA KAU TIDAK PERNAH  
MENCOBA**

**~The Script Hall of Fame ~**

**LEBIH BAIK GAGAL TAPI MENJADI DIRI SENDIRI DARI PADA  
BERHASIL MENJADI ORANG LAIN**

**~H.ROMARIO S ~**

**DREAM IT AND DO IT**

**~M.DEDE PUJA K ~**

## PERSEMBAHAN

Karya kecil ini penulis persembahkan kepada :

- Allah SWT : yang telah memberikan karunianya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
- Bapak dan mamak : saya ucapkan ribuan terima kasih yang sebanyak – banyaknya yang telah berperan besar dalam hidup saya, yang tak pernah berhenti memberikan motivasi dan tak pernah lelah mendengarkan keluhan saya. Terima kasih pak/mak. I LOVE YOU.
- Bung ,Pujaan ,Lia : Terimakasih sudah membantu dan mensupport penulisan skripsi ini
- Keluarga Besar : terima kasih banyak karena yang tidak ada henti – hentinya memberikan support.
- Ibu Erni Zuhriyanti : saya ucapkan banyak terima kasih yang menjadi dosen pembimbing yang sangat baik bagi saya, yang selalu membimbing, memberikan masukan - masukan serta meluangkan waktunya saya ucapkan terima kasih banyak bu , ibu dosen terbaik di UMY
- Bapak/Ibu dosen Ilmu pemerintahan UMY : terima kasih banyak telah mengajarkan saya begitu banyak ilmu baik diperkuliahan maupun dikehidupan sehari – hari.
- Staf Pengajaran ibu Ning, pak Wisnu, dan mas Wahid : Terima kasih banyak yang sudah selalu membantu dalam perkuliahan sehari - hari.
- Sahabatku Raintz : (Romario Bang Haji, Dede baper ,Yan Petot, Adit Black, Dani tukul, Nelson cantengan, Ijal Mario,e , Eki Tua, Erik Gendut, Yudi burung : terima kasih atas suka duka yang selalu sering

membantu satu sama lain yang kita alami di kota jogja dari awal kuliah sampai saat ini, mungkin tanpa kalian kuliah di jogja tidak seindah ini, semoga pertemanan ini selalu kita jaga sampai kakek nenek.

- Teman Seperjuangan : Akbar , Azis , arga, adit , Mas budi , Mas adit ,Mas Ari , Pakde Akbar , Pak andre ,Pak agung , ibu dan bapak selera sambal mentah, semua nya : Terimakasih atas pengalamannya di Jogjakarta yang luar biasa ini .
- Teman Wanita : Terimakasih kalian Barisan teman wanita yang tidak bisa di sebutkan satu persatu , terimakasih atas pengalamannya, berbagi waktu di Jogjakarta maupun di lampung.
- Mba Lutfi lusiana dan bang triga anja kesuma: terima kasih banyak sudah banyak membantu dalam menyusun skripsi ini
- Teman – Teman KKN 23 , Ibu bapak wid,exsa : Terimakasih Telah memberikan Pengalaman yang luar biasa dan telah membantu dalam menyusun skripsi ini.
- Semua teman- teman di Jogjakarta, Semarang , Lampung yang tidak bisa disebutkan satu persatu , terimakasih sudah membantu dalam penyusunan skripsi ini .

## **KATA PENGANTAR**

Allhamdulillahirrabil'alamin, Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa (ALLAH SWT) atas Karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum (skripsi) dengan judul: **“KINERJA PELAYANAN KESEHATAN (STUDI KASUS DINAS KESEHATAN KABUPATEN TULANG BAWANG BARAT 2011-2014)”**

Penulisan Skripsi ini diajukan untuk melengkapi tugas-tugas serta untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar sarjana di Fakultas Sosial dan Politik di universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Tidaklah berlebihan bahwapenulisan Skripsi ini penulis kerjakan dengan ketekunan dan telah mencurahkan segala kemampuan yang ada, namun karya ilmiah ini sangat sederhana dan mungkin masih banyak kekurangan-kekurangan. Untuk itu penulis mohon maaf apabila dalam penulisan Skripsi ini banyak kekurangan serta penulis mohon sarandan kritik yang membangun dari pembaca sekalian.

Dalam penyusunan penulisan Skripsi ini, penulis tidak dapat menyelesaikandari awal sampai akhir tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak sebagai berikut :

1. Bapak Prof. DR. Bambang Cipto, MA, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak DR. Ali Muhammad, MA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Ibu DR. Titin Purwaningsih. S. IP. M,SI. Selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Erni Zuhriyati ,S.IP, MA Selaku Dosen pembimbing yang selalu meluangkan waktunya untuk membimbing dengan baik dan memberikan masukan – masukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen prodi jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah banyak mengajarkan dan memberikan ilmu ilmu sosial dan politik dan ilmu agama.
6. Seluruh Staff pengajaran prodi jurusan Ilmu pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah banyak membantu urusan urusan selama perkuliahan berlangsung.
7. Barat Bapak Mansyur SE.MM selaku Sekertaris Dinas kesehatan Kabupaten Tulang Bawang Barat
8. Bapak Majril Selaku Kepala Bidang PMK Dinas kesehatan Kabupaten Tulang Bawang Barat
9. Ibu Eka Riyana selaku Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan Dinas Kabupaten Tulang Bawang Barat
10. Dr Pramono sebagai Dokter yang bertugas di Dinas kesehatan Kabupaten Tulang Bawang Barat
11. Seluruh Staff Dinas Kesehatan dan Puskesmas Kabupaten Tulang Bawang Barat



12. Bapak dan Mamak yang tercinta yang selalu memberikan kasih sayangnya dan tidak pernah lelah untu memberikan motivasi yang tiada henti – hentinya kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
13. Abang dan kakak ipar, adik lia tercinta yang selalu memberikan support dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
14. Segenap keluarga besar yang selalu memberikan nasehat dan support terhadap penulis.
15. Sahabatku (RAINTZ) : Romario( Bang Haji), Yan (Petot), Adit (Black), Dede (Baper), Ijal (Mario), Dani (Tukul), Nelson (Tonce), Eki(Tua), Erik (Gendut), Yudi( Burung), yang menjadi teman seperjuangan dalam sehari–hari selama di jogja yang telah memberikan dorongan motivasi dan member saran dalam penyusunan Skripsi ini.
16. Teman- teman KKN 23 UMY yang tidak bisa disebutkan satu persatu terimakasih telah membantu penyusunan skripsi ini
17. Terimakasih Kepada mba Lutfi lusiana telah membeikan masukan dalam pengusunan skripsi ini
18. Seluruh Teman – teman angkatan 2012 jurusan Ilmu Pemerintahan UMY yang telah memberi ilmu dan pengalaman yang indah.
19. Semua pihak yang telah banyak membantu kelancaran penelitian dan penyusunan skripsi ini.

## **DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
MOTTO .....	iv
HALAMAN PESEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR GRAFIK.....	xiv
SINOPSIS .....	xv
<b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Kerangka Dasar Teori .....	8
1. Kinerja.....	8
2. Pelayanan Publik.....	12
F. Definisi Konsepsional .....	16
G. Definisi Operasional .....	17
H. Metodologi Penelitian .....	18
<b>BAB II : DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
A. Gambarran Umum Kabupaten Tulang Bawang Barat .....	22
1. Kondisi Geografis Kabupaten Tulang Bawang Barat.....	22
2. Kondisi Demografi Kabupaten Tulang Bawang Barat .....	27
B. Profil Pemekaran Kabupaten Tulang Bawang Barat .....	30
1. Isu –Isu Stategi .....	32
2. Faktor –Faktor Internal dan Eksternal.....	33

C. Profil Kondisi Kesehatan dan Dinas Kesehatan .....	49
1. Sarana dan Prasaana Kesehatan .....	49
2. Arah Kebijakan Pembangunan Kesehatan .....	50
3. Potensi Dan Situasi Pelayanan Kesehtan .....	51
4. Tupoksi Dinas Kesehatan .....	56
 BAB III : PEMBAHASAN .....	 62
1. Produktifitas .....	68
2. Kualitas Pelayanan .....	74
3. Responsivitas .....	92
4. Responbilitas .....	94
5. Akuntabilitas .....	98
6. Problematika pelayanan .....	102
7. Analisis Tingkat Keberhasilan .....	104
 BAB IV : PENUTUP .....	 108
A. Kesimpulan .....	108
B. Saran .....	110
 DAFTAR PUSTAKA .....	 112
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Luas daerah Kabupaten Tulang Bawang Barat.....	26
Tabel 2.2 Jumlah Pertumbuhan Penduduk Kabupaten Tulang Bawang Barat .....	27
Tabel 2.3 Sepuluh penyakit yang ada Di Kabupaten Tulang Bawang Barat .....	52
Tabel 2.4 Cakupan jumlah kunjungan jiwa Kabupaten Tulang Bawang Barat .....	54
Tabel 3.1 Pencapaian kasus pada Program Pemberantasan Penyakit .....	72
Tabel 3.2 Jumlah Puskesmas Dan Jaringannya.....	82
Tabel 3.3 Jumlah Tenaga Medis dan Rasio.....	85
Tabel 3.4 Jumlah Ratio Tenaga Perawat dan Bidan.....	88
Tabel 3.5 Pencapaian Keberhasilan Program .....	105

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peta Kabupaten Tulang Bawang Barat.....	23
Gambar 3.1 data pasien yang dirujuk di Puskesmas Mulya asri.....	74
Gambar 3.2 Daftar Penyakit yang Tidak Dapat di Rujuk.....	78
Gambar 3.3 Pembangunan Rumah Sakit.....	80
Gambar 3.4 Alur pendaftaran Rujukan.....	95
Gambar 3.5 Pelayanan Rujukan.....	96
Gambar 3.6 Pelayanan Rujukan Online.....	97
Gambar 3.7 Gambar Puskesmas Mulya Asri.....	99
Gambar 3.8 absensi puskesmas mulya asri.....	100
Gambar 3.9 ketebukaan pegawai puskesmas Mulya Asri.....	101

## **GRAFIK**

Grafik 3.1 Jumlah dan Distribusi Dokter Umum .....	84
Grafik 3.2 Jumlah dan Distribusi Perawat .....	86
Grafik 3.3 Jumlah dan Distribusi.....	87
Diagram Pie 3.1 Presentase Posyandu Menurut Strata .....	91

## **SINOPSIS**

Kabupaten Tulang Bawang Barat merupakan Kabupaten Baru yang lahir pada tanggal 29 oktober 2008, Dengan luas wilayah dan besar nya jumlah penduduk tentulah banyak permasalahan yang terjadi di Kabupaten Tulang Bawang Barat, Kabupaten Tulang Bawang Barat sedang dalam masa pembangunan, Belum adanya rumah sakit menjadi Faktor yang sangat mempengaruhi Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Tulang Bawang Barat. Pelayan kesehatan juga menjadi salah satu faktor penting keberhasilan dari program pokok pemerintah Kabupaten Tulang Bawang Barat, di mana di Kabupaten Tulang Bawang sendiri masih sangat kurang atau dari standar kesehatan atau masih dalam proses pembangun. Untuk itu Peneliti melakuakan penelitian untuk mengetahui Kinerja pelayanan kesehatan yang ada di Kabupaten Tulang Bawang Barat

Penelitian ini dilakukan Di Dinas Kesehatan Tulang Bawang Barat serta Puskesmas Mulya asri dan Panaragan Jaya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu penelitian dengan cara mengumpulkan data berupa kata – kata, yang berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, maupun dokumen lainnya. Teknik – teknik pengumpulan data yang digunakan seperti interview yaitu memberikan secara langsung kepada informan dan nara sumber dalam rangka mencari data tentang kinerja pelayanan Kesehatan di Dinas Kesehatan, dokumentasi yaitu mengutip atau meneliti dokumen atau bahan yang tertulis lainnya yang berakaitan dengan kinerja pelayanan kesehatan. Teknik analisa data yang digunakan adalah analisa kualitatif, dimana data yang diperoleh di klasifikasikan, digambarkan dengan kata – kata atau kalimat menurut kategori untuk memperoleh kesimpulan.

Analisis Kineja Pelayanan kesehatan ini dilihat dari pencapaian program dengan mengacu pada SPM yang ada di Kabupaten Tulang Bawang Barat Tahun 2014 terlihat bahwa Program tersebut berjalan dengan baik sesuai target,namun ada beberapa progam yang belum mencapai target SPM , hal ini terlihat dari 5 aspek yaitu Produktifitas, Kualitas Pelayanan, responsivitas,Responbilitas dan akuntabilitas . Semuanya Telah mencapai standar Pelayanan Kesehatan, Program Rujukan Online lah yang menjadi Priorias Dinas kesehatan Kabupaten Tulang Bawang Barat, Program tersebut berjalan cukup baik namun masih ada beberapa aspek yang kurang memuaskan dan masih perlu di perbaiki faktor yang menghambat dari Program tesebut ialah sedang dibangun nya rumah sakit,di Kabupaten Tulang Bawang Barat sehingga pasien harus di rujuk keluar Kabupaten, kurang nya sosialisai kepada masyarakat tentang system rujukan online (P-care), Pasien merasa di persulit dengan tidak bisa menentukan rrumah sakit sendiri , sering terjadi pemadaman listrik . Dari kelima aspek tersebut dari tiap-tiap aspek nya saat ini bejalan dengan cukup baik,serta program-program yang telah mencapi SPM berjalan dengan baik hanya saja masih harus di tingkatkan lagi kinerja pelayanan kesehatan agar bisa memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat Kabupaten Tulang Bawang Barat Khusus nya .

## DAFTAR PUSTAKA

## **A. Buku**

- Suharno,2013.Dasar-Dasar Kebijakan Publik.Yogyakarta:Ombak Dua
- Koentjaraningrat ,1974.*Metode-metode Penelitian Masyarakat*.Jakarta : PT  
.Gramedia
- Efendi ,sofyan dan Masri singarimbun.1989.*Metode Penelitian survey*.Jakarta : LP3ESD
- Purwantoewan agus dan sulistyastuti Dyaah ratih,2012.*Implementasi kebijakan  
Publik*,Yogyakarta:GAVA  
MEDIA
- Surachman,Winano,1990,*Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode teknik*,Tarsito,Bandung  
: Tarsito
- J.Moleong,Lexy,2006.*Metodelogi Penelitian kualitatif* .Bandung : PT Remaja  
Rosdakarya .
- Mutiarin,Dyah dan Arif Zaenudin,2014.*Manajemen Birokrasi dan  
Kebijakan*,Yogyakarta :Pustaka Pelajar.
- Ratminto dan Atik Septi Wniarsih,2013.*Manajemen Pelayanan*.Yogyakarta : Pustaka  
Pelajar.
- Hardiansyah,2011.*Kualitas Pelayanan Publik*,Yogyakarta : GAVA MEDIA
- Purwodarminto, 1986. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka,  
Wibowo, 2007.*Manajemen Kinerja*, Jakarta : Rajawali Pers
- Widodo joko, 2001.*Good Governance, Akuntabilitas dan Control Birokrasi pada era  
Desentralisasi dan otonomi Daerah*, Surabaya :Insan Cendikia

## **B. Jurnal**

- Saleh, Akh Muwafik. "Manajemen Humas Pemerintah dalam mendukung  
Pelaksanaan Program Otonomi Daerah ." *JURNAL ADMINISTRATIO* 2.5  
(2013).



Freitas, Sebastiao de Jesus. *Izin Penyelenggaraan Aangkuatan orang di jalan dengan kendaraan bermotor Umum dalam Rangka Otonomi Daerah (Studi kasus di Kabupaten Bantul)*. Diss. UAJY, 2014.

Muhamad Ali .*Analisis terhadap strategi memaksimalkan kinerja SDM pada LKI ( Lembaga Keuangan Islam) Buana Kartika kecamatan Mranggen kabupaten Demak*. Diss. UIN Walisongo, 2014.

### **C. Internet / Publikasi Ilmiah**

<http://www.duajurai.com/2015/08/pembangunan-rsud-tulangbawang-barat-dianggarkan-rp45-miliar/>(Senin,19Oktober ,Pukul 00.03).

[https://datinkessulsel.files.wordpress.com/2008/10/juknis-spm\\_2008.pdf](https://datinkessulsel.files.wordpress.com/2008/10/juknis-spm_2008.pdf) /(Rabu 23 desember. Pukul 22.00 )

<https://ramliabdullah.wordpress.com/2013/09/14/standar-pelayanan-minimal-bidang-kesehatan/> ( Rabu 23 desember 23.00)

### **D. Perundang –undangan**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah

RPJMD Kabupaten Tulang Bawang Barat

Profil Dinas Kesehatan Tulang Bawang Barat