

SKRIPSI

**Implementasi Kebijakan Pemerintah Kabupaten Sleman Dalam
Meningkatkan Pelayanan Publik Di Bidang Kesehatan
(Studi Kasus: Puskesmas Gamping I, Puskesmas Moyudan Dan Puskesmas
Turi Kabupaten Sleman Yogyakarta Tahun 2017)**



Disusun Oleh :

Dina Maryana

20140520292

JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2018

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat benar-benar merupakan hasil karya sendir, dan didalamnya tidak terdapat karya yang pernah di ajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka. Selanjutnya apabila dikemudian hari terbukti terdapat publikasi, serta ada pihak yang merasa dirugikan dan menuntut, maka saya akan bertanggungjawab serta menerima segala konsekuensi yang menyertainya.

Yogyakarta, 2018

Dina maryana
20140520292

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamiin, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

Shalawat serta salam tak lupa selalu tercurahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW beserta seluruh keluarga dan sahabat yang selalu membantu perjuangan beliau dalam menegakkan dinullah dimuka bumi ini.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Adapun judul skripsi ini yaitu: “Implementasi Kebijakan Pemerintah Kabupaten Sleman Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Bidang Kesehatan (Studi Kasus: Puskesmas Gamping I, Puskesmas Moyudan Dan Puskesmas Turi Kabupaten Sleman Yogyakarta Tahun 2017)”

Penulis menyadari bahwa terselesainya penulisan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Dr. Ir Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rector Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Dr. Ali Muhammad, MA., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

3. Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Dr. Ulung Pribadi, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan masukan serta arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Awang Darumurti, S.ip.,M.Si selaku dosen penguji yang telah menguji dan memberikan masukan serta arahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Petugas Puskesmas Turi, Puskesmas Gamping Dan Puskesmas Moyudan yang telah memberikan bantuan, data dan informasi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan lancar.
7. Bapak/ibu dan kakakku, terimakasih atas segala cinta, doa dan semangatnya sehingga bisa menyelesaikan penelitian ini.
8. R.A.F terimakasih atas dukungan, doa serta semangat dalam menyelesaikan skripsi ini
9. Sahabat-sahabatku yang tiada duanya yaitu meri, erni, ayu terimakasih untuk doa dan dukungan serta semangat yang selalu diberikan
10. Rekan-rekan ilmu pemerintahan 2014 dan semua pihak yang turut membantu kelancaran penelitian dan penyusunan skripsi ini
11. Semua pihak yang tidak bisa di sebutin satu-persatu

Peneliti menyadari bahwa beberapa kelebihan dalam penelitian skripsi ini adalah berkat rahmat Allah SWT dan kekurangan disebabkan oleh kelainan

peneliti. Oleh karena itu, kritik dan saran perbaikan dari pembaca sangat peneliti harapkan untuk penyempurnaan skripsi ini. Harapan penelitian semoga skripsi ini bermanfaat kepada semua pembaca. Amin ya robbal'allamin.

Yogyakarta, 2018

Dina Maryana

aku persembahkan karya kecisku ini untuk:

kedua orang tuaku bapak she jaisani dan ibu sisawati

yang selalu berdoa, dan selalu memberikan dorongan

untuk terus maju

kakakku yang selalu memberikan ku dukungan dan

support dalam setiap saalnya.

HALAMAN MOTTO

*Waktu itu bagaikan pedang, jika kamu tidak memanfaatkannya
menggunakan untuk memotong, ia akan memotongmu (menggilasmu)*

(H.R. MUSLIM)

*Kemenangan yang seindah-indahnya dan sesukar-sukarnya yang boleh
direbut oleh manusia ialah menundukan diri sendiri*

(R.A Kartini)

Selagi kita masih bisa untuk belajar, belajarlah

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
SINOPSIS	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Tinjauan Pustaka	7
F. Kerangka Teoritik	13
G. Hipotesis Penelitian	32
H. Definisi Konsepsional	33
I. Definisi Operasional	34
J. Metode Penelitian	36

BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	43
A. Kondisi Geografis dan Administratif	43
B. Jumlah Penduduk	46
C. Topografi	47
D. Iklim	49
E. Gambaran Kabupaten Sleman Di Bidang Kesehatan	50
F. Puskesmas Turi	51
G. Puskesmas gamping I	52
H. Puskesmas moyudan	53
I. Puskesmas	55
 BAB III PEMBAHASAN	 61
A. IMPLEMENTASI KEBIJAKAN	
1. Puskesmas Moyudan	61
a. Komunikasi	61
b. Sumber Daya	64
c. Disposisi	67
d. Struktur Birokrasi	72
2. Puskesmas Turi	74
a. Komunikasi	74
b. Sumber Daya	77
c. Disposisi	80
d. Struktur Birokrasi	83
3. Puskesmas Gamping I	85
a. Komunikasi	85
b. Sumber Daya	88
c. Disposisi	91
d. Struktur Birokrasi	95
B. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK	

1. Puskesmas Moyudan	97
a. Reability (Kehandalan)	97
b. Ketanggapan (Responsiveness)	102
c. Jaminan (assurance)	106
d. Bukti Langsung (Tangibles)	111
2. Puskesmas Turi	118
a. Keandalan (Reability)	118
b. Ketanggapan (Responsiveness).....	123
c. Jaminan (Assurance).....	127
d. Bukti Langsung (Tangibles).....	132
3. Puskesmas Gamping I	137
a. Keandalan (Reability)	137
b. Ketanggapan (Responsiveness).....	142
c. Jaminan (Assurance).....	145
d. Bukti Langsung (Tangibles).....	149
4. Analisis Implementasi Kebijakan Pemerintah Kabupaten Sleman Dalam Meningkatkan Pelayanan Public Di Bidang Kesehatan	
a. Korelasi	156
b. Regresi	158
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	162
B. Saran	163
DAFTAR PUSTAKA	165
DAFTAR LAMPIRAN	167

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Literature Review Hasil Peneliti Terdahulu	7
Tabel 1.2 Pembagian Wilayah Administratif Kabupaten Sleman	45
Tabel 1.3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 1.4 Ketinggian Wilayah Kabupaten Sleman	49
Tabel 3.1 Komunikasi	62
Tabel 3.2 Informasi	63
Tabel 3.3 Sumber Daya	65
Tabel 3.4 Kesiapan Petugas Dalam Melakukan Pelayanan	66
Tabel 3.5 Kesiapan Dalam Menyampaikan Informasi	68
Tabel 3.6 Kemampuan Pemerintah Dalam Melaksanakan Pelayanan	69
Tabel 3.7 Koordinasi Pemerintah Dengan Petugas	70
Tabel 3.8 Keterbukaan	71
Tabel 3.9 Struktur Birokrasi	72
Tabel 3.10 Komunikasi	74
Tabel 3.11 Informasi	76
Tabel 3.12 Kesiapan Penyampaian Informasi Pemerintah Dan Pihak Puskesmas	77
Tabel 3.13 Kesiapan Petugas/Staf	79
Tabel 3.14 Informasi	80

Tabel 3.15 Disposisi (Koordinasi Pemerintah Dengan Petugas Puskesmas)	81
Tabel 3.16 Keterbukaan Terhadap Informasi Kebijakan	82
Tabel 3.17 Bekerja Sama Dengan Pihak Puskesmas	84
Tabel 3.18 Komunikasi	86
Tabel 3.19 Informasi	87
Tabel 3.20 Penyampaian Informasi	89
Tabel 3.21 Kesiapan Petugas Dalam Melakukan Pelayanan	90
Tabel 3.22 Disposisi (Informasi)	92
Tabel 3.23 Koordinasi Antara Pemerintah Dengan Petugas	93
Tabel 3.24 Disposisi (Keterbukaan Terhadap Informasi)	94
Tabel 3.25 Pemerintah Bekerjasama Dengan Pihak Puskesmas	95
Tabel 3.26 Pemberian pelayanan terhadap pasien secara cepat dan tanggap	98
Tabel 3.27 Prosedur pengadministrasian serta pembayaran tidak sulit	99
Tabel 3.28 tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan, pengobatan dan perawatan	100
Tabel 3.29 Penerimaan hasil pemeriksaan secara cepat dan tepat	101
Tabel 3.30 Kesiagaan petugas kesehatan untuk membantu pasien.....	102
Tabel 3.31 Petugas memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti.....	104
Tabel 3.32 Tidak menunggu pelayanan lebih dari 1 jam	105
Tabel 3.33 Tarif Pelayanan Umum Di Puskesmas Moyudan	106
Tabel 3.34 Pengetahuan dan kemampuan para dokter menempatkan diagnosis penyakit.....	107
Tabel 3.35 Ketrampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja.....	108

Tabel 3.36 Adanya jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan	109
Tabel 3.37 Penataan eksterior dan interior ruangan.....	114
Tabel 3.38 Kebersihan, ketrampilan dan kenyamanan ruangan	115
Tabel 3.39 Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas (karyawan).....	116
Tabel 3.40 Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai	116
Tabel 3.41 Pemberian pelayanan terhadap pasien secara cepat dan tanggap	118
Tabel 3.42 Prosedur pengadministrasian serta pembayaran tidak sulit	119
Tabel 3.43 Tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan, pengobatan dan perawatan.....	121
Tabel 3.44 Penerimaan hasil pemeriksaan secara cepat dan tepat	122
Tabel 3.45 Kesiagaan petugas kesehatan untuk membantu pasien.....	123
Tabel 3.46 Petugas memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti.....	125
Tabel 3.47 Tidak menunggu pelayanan lebih dari 1 jam	126
Tabel 3.48 Tarif Pelayanan Umum Di Puskesmas Turi.....	128
Tabel 3.49 Pengetahuan dan kemampuan para dokter menempatkan diagnosis penyakit.....	129
Tabel 3.50 Ketrampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja.....	130
Tabel 3.51 Adanya jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan	131
Tabel 3.52 Penataan eksterior dan interior ruangan.....	133
Tabel 3.53 Kebersihan, ketrampilan dan kenyamanan ruangan	134
Tabel 3.54 Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas (karyawan).....	135
Tabel 3.55 Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai	136

Tabel 3.56 Pemberian pelayanan terhadap pasien secara cepat dan tanggap	138
Tabel 3.57 Prosedur pengadministrasian serta pembayaran tidak sulit	139
Tabel 3.58 Tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan, pengobatan dan perawatan.....	140
Tabel 3.59 Penerimaan hasil pemeriksaan secara cepat dan tepat	141
Tabel 3.60 Kesiagaan petugas kesehatan untuk membantu pasien.....	143
Tabel 3.61 Petugas memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti.....	144
Tabel 3.62 Pengetahuan dan kemampuan para dokter menempatkan diagnosis penyakit.....	146
Tabel 3.63 Keterampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja.....	147
Tabel 3.64 Adanya jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan	148
Tabel 3.65 Penataan eksterior dan interior ruangan.....	150
Tabel 3.66 Kebersihan, keterampilan dan kenyamanan ruangan	151
Tabel 3.67 Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas (karyawan).....	152
Tabel 3.68 Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai	153
Tabel 3.69 Penilaian Puskesmas Moyudan, Puskesmas Turi Dan Puskesmas Gamping I	154
Tabel 3.70 Korelasi	156
Tabel 3.71 Regresi	158

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Dasar Teori	33
---------------------------------------	----