



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
PADA PUSKEMAS BADAN LAYANAN UMUM DAERAH KOTA TARAKAN
TESIS**

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan guna Memperoleh Gelar Magister Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Semarang

Oleh :

SUGIANTI
211003631010511

**PROGRAM STUDI : MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
KONSENTRASI : ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN



ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSKEMAS BADAN LAYANAN UMUM DAERAH KOTA TARAKAN

TESIS

Oleh :

SUGIANTI
211003631010511

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Program Studi Magister Administrasi Publik, telah disetujui oleh Pembimbing dan Ketua Program Studi pada tanggal seperti tertera dibawah ini
Semarang, 14 September 2023

Menyetujui,

Pembimbing I,


Prof. Dr. Drs. Munawar Noor, M.S.
NIDK. 8825280018

Pembimbing II


Dr. Tri Lestari Hadiati, M.Si
NIDN. 0618056501

Menyetujui,
Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik


Dr. Tri Lestari Hadiati, M.Si
NIDN. 0618056501

LEMBAR PENGESAHAN



ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
PADA PUSKEMAS BADAN LAYANAN UMUM DAERAH KOTA TARAKAN

TESIS

Oleh :

SUGIANTI
211003631010511

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister
Program Studi Magister Administrasi Publik, telah disetujui Tim Penguji dan disahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Semarang, 14 September 2023

1. Prof. Dr. Drs. Munawar Noor, M.S.
Ketua Tim Penguji/Pembimbing
2. Dr. Tri Lestari Hadiati, M.Si
Penguji 2
3. Dr. Didik Wahyudi, SKM., M.Kes
Penguji 3

Mengesahkan,
Dekan FISIP UNTAG Semarang

Dr. Rini Werdiningsih, M.S.
NIDN, 0621105901



ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSKESMAS BADAN LAYANAN UMUM DAERAH KOTA TARAKAN

Abstrak

Puskesmas merupakan salah satu unit organisasi pemerintah yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, karena merupakan fasilitas kesehatan pertama yang memberikan pelayanan kesehatan dasar maka Puskesmas dituntut memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Masyarakat sebagai pengguna layanan Puskesmas sering mengeluhkan layanan yang diperoleh dari Puskesmas, untuk itu salah satu upaya Pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan Puskesmas adalah Puskesmas dikelola dengan pola pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD). Puskesmas Karang Rejo merupakan Puskesmas yang pertama yang ditetapkan oleh Pemerintah Kota Tarakan dengan pola pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum Daerah, sehingga peneliti membuat analisis kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Badan Layanan Umum Daerah. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas dengan pola badan layanan umum daerah.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif yaitu untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang diperoleh dari lapangan khususnya di Puskesmas Karang Rejo. Data penelitian diperoleh dengan menggunakan Teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi.

Hasil penelitian dari lima dimensi tersebut menunjukkan secara umum bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Karang Rejo sudah baik, meskipun ada beberapa indikator dari dimensi tersebut belum berjalan maksimal dan perlu dilakukan perbaikan yaitu kenyamanan tempat pelayanan pada ruang tunggu pasien, standar pelayanan yang tidak dipublikasikan dan jaminan waktu pelayanan kepada pasien. Sedangkan faktor yang dapat memberikan pengaruh negatif pelayanan kesehatan di Puskesmas Karang Rejo yaitu pengelolaan pengaduan yang juga belum maksimal dan ini sangat perlu dilakukan perbaikan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan pasien.

Kata Kunci : Analisis, Kualitas, Pelayanan, Puskesmas, BLUD