

**KUALITAS PELAYANAN IMUNISASI BAGI ANAK BAYI
ATAU ANAK BAYI DIBAWAH LIMA TAHUN (BALITA)
PADA PUSKESMAS TANJUNG MORAWA
KABUPATEN DELI SERDANG**

TESIS

Untuk Memperoleh Gelar Magister Administrasi Publik (MAP)
Pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area



Oleh

Yanti Manurung

061801074

**PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MEDAN

2008

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini dipertahankan di depan Panitia Penguji Tesis
Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik
Universitas Medan Area

Pada hari : Senin
Tanggal : 14 Juli 2008
Tempat : Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik
Universitas Medan Area

PANITIA PENGUJI

Ketua : Drs. Kariono, MA ()

Sekretaris : Drs. Warjio, MA ()

Anggota I : Drs. Amru Nasution, M.Kes (*Amru Nasution*)

Anggota II : Drs. Done Ali Usman, MAP ()

Penguji Tamu : Drs. Marlon Sihombing, MA ()

UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PERSETUJUAN TESIS

Judul : Kualitas Pelayanan Imunisasi Bagi Anak Bayi Atau Anak Bayi Dibawah Lima Tahun (Balita) Pada Puskesmas Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang

Nama : Yanti Manurung

NPM : 061801074

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II



Drs. Amru Nasution, M.Kes

Drs. Done Ali Usman, M.AP

Ketua Program Studi Magister
Administrasi Publik



Drs. Kariono, MA

ABSTRACT

THE QUALITY OF IMMUNIZATION SERVICE FOR INFANTS (UNDER FIVE YEARS AGE GROUP) IN PUBLIC HEALTH CENTER OF TANJUNG MORAWA DISTRICT OF DELI SERDANG

Name : Yanti Manurung
Number of registration : 061801074
Study program : Master of Public Administration
Promoter I : Drs. Amru Nasution, M.Kes
Promoter II : Drs. Done Ali Usman, MAP

The objective of research was to know the quality of immunization service for infants (under five years age group) in Public Health Center of Tanjung Morawa, and factors effecting the quality of service.

This was descriptive research with single-table analysis and cross tabulation. The sample was taken by technic of probability sampling, i.e., incidental sampling, consisting of 48 peoples. The data analysis was conducted by using descriptive method.

Based on the result of research, the best quality of service (A) was compatibility of service cost with element value of service, 3,64 : insufficient service quality was clarity of servants, 2,35 : consistency of service schedule, 2,47 : and setting comfortability, 2,47 : while another 10 elements of service were categorized into good quality of service (B) with value ranging 2,51 – 3,25.

Each element of service indicated there was difference in service quality, and to over come it some attempts and strategy were taken to improve the quality of immunization service particularly by a direc supervision, and to prepare the prime service for community.

Keywords : Quality of service, immunization, public service.

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN IMUNISASI BAGI ANAK BAYI ATAU BAYI DIBAWAH LIMA TAHUN (BALITA) PADA PUSKESMAS TANJUNG MORAWA KABUPATEN DELI SERDANG

Nama : Yanti Manurung
Nim : 061801074
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Pembimbing I : Drs. Amru Nasution, M.Kes
Pembimbing II : Drs. Done Ali Usman, M.AP

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan imunisasi bagi anak bayi atau bayi dibawah lima tahun (balita) pada Puskesmas Tanjung Morawa, serta faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut pada Puskesmas Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang.

Bentuk penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan analisis tabel tunggal dan tabulasi silang. Sampel diambil secara teknik sampling probability sampling yaitu dengan sampling incidental, sebanyak 48 orang. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif.

Berdasarkan dari hasil penelitian ini, yang termasuk mutu pelayanan yang sangat baik (A) adalah kesesuaian biaya pelayanan dengan nilai unsur pelayanan 3,64, mutu pelayanan yang kurang baik adalah kejelasan petugas pelayanan dengan nilai 2,35, kepastian jadwal pelayanan dengan nilai 2,47 dan kenyamanan lingkungan dengan nilai 2,47, sedangkan 10 unsur pelayanan lainnya adalah termasuk mutu pelayanan yang baik (B) dengan kisaran nilai antara 2,51-3,25.

Dari masing-masing unsur pelayanan menunjukkan adanya perbedaan mutu pelayanan, maka untuk mengatasinya dilakukan upaya dan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan imunisasi yaitu dengan cara pengawasan secara langsung, meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan melaksanakan pelayanan prima

Kata kunci : Kualitas pelayanan imunisasi, kepuasan masyarakat.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur pada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmatNya yang diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis dengan judul “ Kualitas Pelayanan Imunisasi pada Puskesmas Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang “. Tesis ini penulis susun dalam rangka memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Pasca Sarjana Universitas Medan Area.

Tesis ini dapat selesai berkat bantuan, dukungan dan bimbingan dari ketua dan anggota komisi pembimbing yang telah memberikan pengetahuan dalam bidang penelitian, ilmu tentang kebijakan publik serta pengetahuan tentang pelayanan publik.

Pelayanan publik khususnya tentang pelayanan imunisasi masih tetap menjadi sorotan dari masyarakat, dimana pemerintah belum menerapkan secara baik pelayanan yang efektif, prosedural, responsive sesuai dengan tuntutan masyarakat.

Selain bimbingan yang tulus dan tidak mengenal lelah dari komisi pembimbing, penulis juga termotivasi atas dukungan berbagai pihak, oleh sebab itu perkenankanlah saya menyampaikan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Medan Area, Prof. Dr. H.A. Ya”kub Matondang, MA
2. Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area, Drs. Heri Kusmanto, MA
3. Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik, Drs. Kariono, MA.
4. Komisi Pembimbing I : Bapak Drs. Amru Nasution, M.Kes. dan Komisi Pembimbing II : Bapak Drs. Done Ali Usman, M.AP.

5. Para Staf Pengajar pada Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama mengikuti perkuliahan
6. Kepala Puskesmas Tanjung Morawa beserta stafnya yang telah memberikan kesempatan yang seluas-luasnya kepada penulis selama melakukan penelitian
7. Teman-teman penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang bersama-sama menuntut ilmu bidang Administrasi Publik di MAP Universitas Medan Area.
8. Ayahanda Drs. R. Manurung dan Ibunda F. Sirait serta abang Rony Manurung, ST dan adik Henry Manurung dan Roy Manurung yang selalu mendukung, mendoakan, dan perhatian kepada penulis
9. Secara khusus penulis mengucapkan terima kasih kepada : Kekasih tercinta A.M.R. 'Gaol ' yang dengan tulus dan sabar dalam memberikan semangat, motivasi dan doanya kepada penulis.

Akhirnya, penulis menyadari bahwa Tesis ini masih dirasakan jauh dari kesempurnaan dan banyak kekurangan, hal ini disebabkan karena masih terbatasnya kemampuan penulis dalam melakukan penelitian ilmiah maupun cara penyajiannya dalam bentuk karya tulis. Tetapi dengan upaya yang maksimal dan ketekunan, penulis telah memenuhi berbagai persyaratan teknis agar Tesis ini benar-benar sebagai karya ilmiah.

Semoga semua kebaikan, amal dan jasa yang telah diberikan oleh berbagai pihak kepada penulis, mendapat berkat yang sepadan dari Tuhan Yang Maha Esa, Terima Kasih.

Medan, Mei 2008

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAM JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Hasil Penelitian.....	6
1.5. Kerangka Pemikiran.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	10
2.2. Fungsi Pelayanan Publik.....	12
2.3. Ciri-ciri Pelayanan Publik.....	15
2.4. Tahapan Kegiatan Pelayanan.....	17
2.5. Prinsip Pelayanan.....	18
2.6. Implementasi Program Pelayanan.....	20
2.7. Kualitas Pelayanan Publik.....	24
2.8. Pelayanan Publik Pada Puskesmas.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1. Bentuk Penelitian.....	35
3.2. Lokasi Penelitian.....	35
3.3. Populasi dan Sampel.....	35
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.5. Variabel dan Operasionalisasi Konsep.....	37
3.6. Teknik Analisis Data.....	40

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	42
4.1. Sejarah.....	42
4.2. Data Geografis.....	42
4.3. Sarana Fisik Puskesmas.....	43
4.4. Keadaan Kepegawaian Puskesmas.....	44
4.5. Keadaan Sarana Pendukung Puskesmas.....	44
4.6. Keadaan Kependudukan di wilayah Puskesmas.....	45
4.7. Keadaan Mata Pencaharian Penduduk.....	45
4.8. Keadaan Sarana Kesehatan.....	46
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
5.1. Hasil Penelitian.....	49
5.1.1. Karakteristik Responden.....	49
5.1.2. Variabel Penelitian.....	52
a. Persyaratan Pelayanan.....	53
b. Prosedur Pelayanan.....	54
c. Kejelasan Petugas Pelayanan.....	55
d. Kedisiplinan Petugas Pelayanan.....	56
e. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan.....	57
f. Kemampuan Petugas Pelayanan.....	58
g. Kecepatan Pelayanan.....	59
h. Keadilan Mendapatkan Pelayanan.....	60
i. Kesopanan dan Keramahan Petugas.....	61
j. Kewajaran Biaya Pelayanan.....	62
k. Kesesuaian Biaya Pelayanan.....	63
i. Kepastian Jadwal Pelayanan.....	64
m. Kenyamanan Lingkungan.....	65
n. Keamanan Pelayanan.....	66
5.2. Analisis Kualitas Pelayanan Imunisasi.....	67
5.3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Imunisasi.....	70

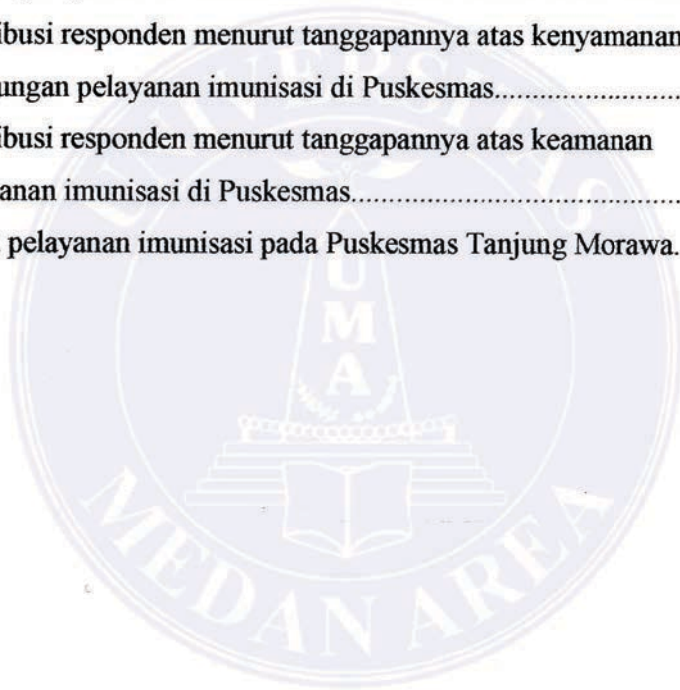
5.4. Upaya dan strategis dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Puskesmas Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang.....	70
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	73
6.1. Kesimpulan.....	73
6.2. Saran-saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan.....	40
2. Sarana fisik puskesmas 2008.....	42
3. Keadaan kepegawaian puskesmas Tanjung Morawa 2008.....	43
4. Luas desa wilayah puskesmas Tanjung Morawa 2007.....	44
5. Keadaan penduduk menurut jenis kelamin 2007.....	45
6. Keadaan penduduk menurut mata pencaharian 2007.....	46
7. Keadaan sarana kesehatan Tanjung Morawa 2008.....	47
8. Distribusi responden menurut jenis kelamin.....	48
9. Distribusi responden menurut umur.....	49
10. Distribusi responden menurut tingkat pendidikan.....	49
11. Distribusi responden menurut mata pencaharian.....	50
12. Distribusi responden menurut tanggapannya atas persyaratan pelayanan imunisasi di Puskesmas.....	51
13. Distribusi responden menurut tanggapannya atas prosedur pelayanan imunisasi di Puskesmas.....	53
14. Distribusi responden menurut tanggapannya atas kejelasan petugas pelayanan imunisasi di Puskesmas.....	54
15. Distribusi responden menurut tanggapannya atas kedisiplinan petugas pelayanan imunisasi di Puskesmas.....	54
16. Distribusi responden menurut tanggapannya atas tanggung jawab petugas pelayanan imunisasi di Puskesmas.....	56
17. Distribusi responden menurut tanggapannya atas kemampuan petugas pelayanan imunisasi di Puskesmas.....	57
18. Distribusi responden menurut tanggapannya atas kecepatan petugas pelayanan imunisasi di Puskesmas.....	58
19. Distribusi responden menurut tanggapannya atas keadilan mendapatkan pelayanan imunisasi di Puskesmas.....	59

20. Distribusi responden menurut tanggapannya atas kesopanan dan keramahan petugas mendapatkan pelayanan imunisasi di Puskesmas.....	60
21. Distribusi responden menurut tanggapannya atas kewajaran biaya pelayanan imunisasi di Puskesmas.....	61
22. Distribusi responden menurut tanggapannya atas kepastian biaya pelayanan imunisasi di Puskesmas.....	63
23. Distribusi responden menurut tanggapannya atas kepastian jadwal pelayanan imunisasi di Puskesmas.....	64
24. Distribusi responden menurut tanggapannya atas kenyamanan lingkungan pelayanan imunisasi di Puskesmas.....	65
25. Distribusi responden menurut tanggapannya atas keamanan pelayanan imunisasi di Puskesmas.....	66
26. Mutu pelayanan imunisasi pada Puskesmas Tanjung Morawa.	67



DAFTAR LAMPIRAN

1. Tabulasi silang kualitas pelayanan Imunisasi bagi anak bayi dan balita pada Puskesmas Tanjung Morawa
2. Metode pengolahan data kualitas pelayanan imunisasi bagi anak bayi dan balita pada Puskesmas Tanjung Morawa
3. Fasilitas sarana pendukung Puskesmas Tanjung Morawa
4. Kuesioner penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat
5. Gambar pengamatan langsung dalam memberikan pelayanan imunisasi kepada balita.



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. latar Belakang Masalah

Pada umumnya setiap proses tahapan pelaksanaan kegiatan pelayanan umum, tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan diselenggarakan melalui fungsi administrasi, organisasi dan manajemen Lembaga Pemerintahan Negara baik berbentuk Republik maupun berbentuk Kerajaan atau Monarchi. Demikian juga pada lembaga negara baik negara kesatuan maupun negara serikat atau federasi yang dibangun secara terstruktur.

Pelayanan publik (*public service*) sebagai suatu sistem memberikan arahan tentang konsep dasar perumusan, penetapan dan penataan yang berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan serta kebijakan pemerintah negara atau lembaga negara yang lebih tinggi guna menjamin keserasian, keselarasan dan keseimbangan dalam pelaksanaannya. Pelayanan publik (*public service*) sebagai suatu kegiatan yang terorganisasi yang bertujuan untuk membantu orang, keluarga, kelompok atau komunitas masyarakat secara timbal balik agar semua relasi yang dibantu pada akhirnya dapat membantu dirinya sendiri (*to help people and to help him self*).

Paradigma tersebut memberikan arti yang sangat filosofi bahwa pelayanan publik tidak terlepas dari penyelesaian tugas secara baik dan benar serta tepat waktu untuk kepentingan masyarakat umum, seperti pada pelayanan di bidang kesehatan.

Pelayanan di bidang kesehatan hampir secara otomatis membentuk citra (*image*) tentang kinerja aparatur, karena kebijakan negara yang menyangkut pelayanan kesehatan tidak lepas dari birokrasi. Sehubungan dengan itu, kinerja birokrasi secara langsung berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur. Birokrasi pemerintah atau aparatur negara dalam penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan memiliki posisi dan peran strategis dalam pelaksanaan pembangunan di suatu negara.

Albrow (1989 : 23), menyatakan bahwa kebanyakan dari keberhasilan pembangunan ekonomi dan sosial di negara manapun tergantung pada kualitas dan efektivitas pegawai negerinya. Oleh sebab itu, produktivitas maupun efektivitas dan efisiensi organisasi negara atau pemerintah amat tergantung pada aparatur negara, karena merekalah yang akhirnya menjadi pelaksana pemerintahan dan pembangunan.

Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, ternyata erat kaitannya dengan masalah-masalah moral dan etika birokrasi (*moral and ethical of bureaucracy*).

Para birokrat dibidang kesehatan sangat memerlukan kepekaan etika, agar dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat (Kumorotomo, 1997). Dengan demikian, jelaslah bahwa pelaksanaan tugas pelayanan kesehatan hanya akan berjalan dengan baik, apabila didukung oleh moral dan etika, serta sikap dan tindakan aparatur yang professional dalam pelaksanaan tugas.

Hal ini pada gilirannya akan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah. Semangat kerja birokrasi

DAFTAR PUSTAKA

- Albrow, Martin. 1998. **Birokrasi** diterjemahkan oleh Rusli Karim dan Totok Daryanto. Yogyakarta. Pt.Tiara Wacana
- Armida S. 1998. **Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Dalam Usaha Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Abad XX**
- 2007. **Arsip Kantor Kecamatan Tanjung Morawa**. Deli Serdang
- 2007. **Arsip Kantor Desa Kecamatan Tanjung Morawa 2007**. Deli Serdang.
- 2007. **Data Dasar Puskesmas Tanjung Morawa 2007**. Deli Serdang
- 2008. **Data Dasar Kepegawaian Puskesmas Tanjung Morawa 2008**. Deli Serdang
- Departemen Kesehatan RI. 1993. Depkes. Jakarta
- Dinas Kesehatan. 2006. **Petunjuk Teknis Standart Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/ Kota**. Deli Serdang.
- Gasperz Vincent. 1999. **Manajemen Bisnis Total Dalam Era Global**. Global Gramedia Jakarta.
- Gasperz Vincent. 1996. **Manajemen Bisnis Total “Manajemen Kualitas Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total**. Gramedia Jakarta.
- Handoko. Hani. 2003. **Manajemen**. Fakultas Ekonomi UGM. Yogyakarta.
- Komorotomo. 1947. **Etika Administrasi Negara**. Cetakan II. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Nazir. 1983. **Metode Penelitian**. Ghalia Indonesia. Balai Aksara. Jakarta.
- Menteri PAN 2005. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/PAN/2/2005 **Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah**.
- Manila. 1996. **Praktek Manajemen Pemerintah dalam Negeri**. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

- Moenir, HAS. 1992. **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**. Bumi Aksara. Jakarta.
- Osborne. 1996. **Banistring Bureaucracy ; The Five Strategis For Reinventing Government**. Addison Wisley Publishing Company Inc.
- Sugiyono. 1947. **Metode Penelitian administrasi**. Alfabet. Jakarta
- Sulistia. 1991. **Metode Penelitian Ilmu Pengetahuan Sosial**. IKIP Semarang Press. Semarang
- Sofian. E. 1987. **Metode Penelitian Survai**. Lembaga Penelitian Pendidikan dan Penerangan Ekonomi dan Sosial. Jakarta.
- Thoha, Miftah. 1997. **Persepktif Perilaku Birokrasi**. Cetakan II. CV. Rajawali. Jakarta.

