

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat ALLAH SWT, atas rahmat dan Hidayah-Nya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, dan kepada umatnya hingga akhir zaman, amin .

Penulisan skripsi proposal ini diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana pada program Ilmu Kepemerintahan Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Judul yang penulis ajukan adalah **“ Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat (Suatu Studi Diskriptif Pada Puskesmas Terjun Kota Medan“**

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terkait yang telah berpartisipasi baik langsung maupun tidak langsung sehingga proposal skripsi ini dapat di selesaikan, dan mohon maaf atas segala kekurangan yang ada pada penulisan ini. Semoga apa yang dituliskan bisa bermanfaat bagi peneliti sendiri maupun bagi para pembaca dan yang terkait. Oleh sebab itu, dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan rasa Terima Kasih kepada pihak – pihak tersebut. Terutama Kepada :

1. Bapak Prof.Dr.H.A Ya’kub Matondang, MA selaku Rektor
UNIVERSITAS MEDAN AREA
2. Bapak Prof Dr.H.M Arif Nst, MA Selaku Dekan Fisip UMA

3. Bapak Drs.H.M.Thamrin Nst, Msi selaku Pembimbing I peneliti walaupun Beliau sangat sibuk dengan S3 tetapi beliau tetap mempunyai peluang waktu untuk bimbingan.
4. Bapak Rudi Salam Sinaga, S.Sos, MA selaku pembimbing II peneliti hampir sama dengan Pembimbing I juga sangat sibuk dengan S3, tetapi tetap dan selalu meluangkan waktunya untuk bimbingan skripsi.
5. Bapak Bimby Hidayat, S.Sos, Msi selaku sekretaris terima kasih kepada bapak yang telah menyemournakan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta staf Administrasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNIVERSITAS MEDAN AREA.
7. Bapak Dr. surya Syahputra pulungan Selaku Kepala Puskesmas Terjun Kota Medan beserta staf dimana peneliti melakukan penelitian.
8. Terima Kasih yang sebesar – besarnya dan penghargaan peneliti sampaikan kepada Ayahanda tercinta saya Lilik Satino dan Ibunda tercinta saya Sudarsih atas segala pengorbanan, dan dukungan Moral Maupun Materi serta doa selama ini, bagi keduanya bakti penulis. Walaupun dimana Kondisi Ibu saya dalam kondisi sangat kurang Sehat dan Itu lah menjadi semangat sertya motivasi terbesar saya. Beliau mengatakan kejarlah impianmu selagi ibu masi di Dunia Serta Wisudahlah dahulu anakku baru ikhlas terhadap panggilan Tuhan Yang Maha Esa. Telah terlaksana Wisuda dan yang Maha Kuasa telah memanggil ibu saya. Terima kasih banyka ibunaku tercinta jsamu takkan terhinnga dahn takan tergantikan orang lain. Semoga engkau di terima di Sisi ALLAh SWT. Terima Kasih juga untuk Abangda

tercinta saya Deni Harzan, Pendi Saktiono, kakanda Yusnita, kakanda Alm. Dan Muryanto dan Elni Sofia Neti Tanjung selaku kakak Ipar saya. Dan yang paling Lucu Buat keponakan Tercinta Saya Parang Legowo Harzan dia yang membuat saya selalu tertawa.

9. Terima Kasih Kepada Sahabat satu Stanbuk saya 2012 sahabat seperjuangan khususnya untuk saya sendiri Arien (princes), Vhia, Wita, Ony, Riri, Cici, Rizky, Danil, Meima, Jhon, Roger, Zega, Almh. Merekalah tempat untuk bercerita canda tawa saling selisih satu sama lain tapi itu semua membuat persahabatan kami semakin erat dan menjadi keluarga. Serta Ridwan, Zuan, Roslindawati, FaRida, Safi'I, Samuel, Sofian. Dan Untuk abangda Rajadi Sijabat, Kakanda Puti Sri Adawiyah Harahap, Abdul khodir Sulaiman Harahap, Asti. Dan Terima Kasih untuk Adinda Fisip UMA Tetap Semangat untuk meraih impian masa depan.
10. Terima Kasih Kepada Seluruh Pihak UNIVERSITAS MEDAN AREA.

Medan, Desember 2016

Peneliti,

RINI ASJAYA

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	
.....	i
DAFTAR ISI	
.....	ii
DAFTAR BAGAN	
.....	v
DAFTAR GAMBAR	
.....	vi
DAFTAR TABEL	
.....	vii
BAB I. PENDAHULUAN	
.....	1
1.1 Latar Belakang	
.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	
.....	5
1.3 Pembatasan Masalah	
.....	6
1.4 Perumusan Masalah	
.....	6
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian	
.....	6

BAB II . LANDASAN TEORI	8
..... 8	
2.1 Uraian Teori	8
..... 8	
2.1.1 Konsep Kualitas	8
..... 8	
2.1.2 Konsep Pelayanan	10
..... 10	
2.1.2.1 Efektifitas dan Efisiensi Pelayanan Publik.....	12
..... 12	
2.1.2.2 Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik.....	14
..... 14	
2.1.2.3 Indikator Kinerja.....	17
..... 17	
2.1.2.4 Indikator Pelayanan	17
..... 17	
2.1.2.5 Azaas-azas pelayanan	18
..... 18	
2.1.3 Pelayanan Kesehatan.....	23
..... 23	
2.1.4 Masyarakat	25
..... 25	
2.1.4.1 Orientasi Pada Masyarakat	225
..... 225	
2.1.5 Puskesmas	26
..... 26	
2.1.5.1 Visi dan Misi Puskesmas	27
..... 27	
2.1.5.2 Peran Puskesmas.....	27
..... 27	

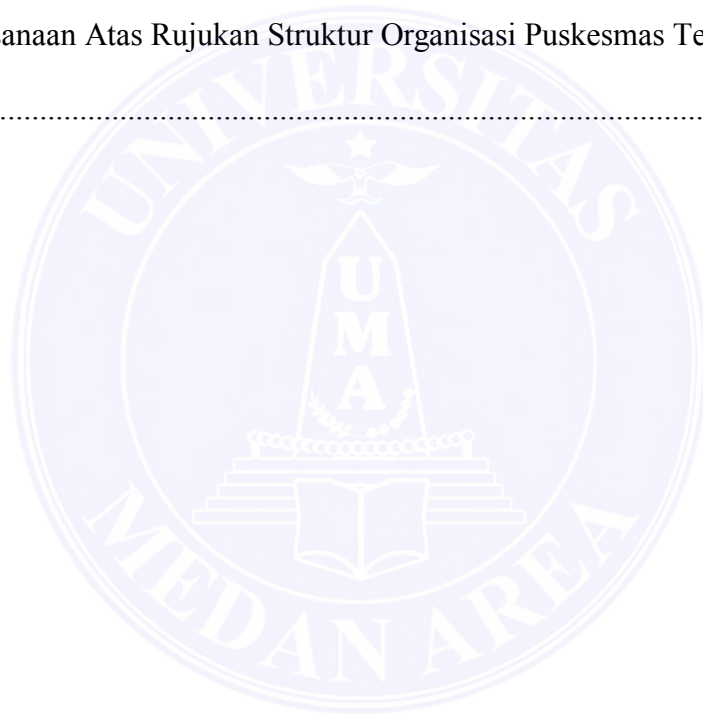
2.1.5.3 Fungsi Puskesmas	27
2.1.5.4 Kedudukan dan Stratifikasi Puskesmas	28
2.1.6 Hubungan Pelayanan dengan Pemerintah	29
2.1.7 Standar Pelayanan Minimal (SPM).....	30
2.2 Kerangka Pemikiran	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Jenis, Sifat, Lokasi dan Waktu Penelitian	36
3.1.1 Jenis Penelitian	36
3.1.2 Sifat Penelitian	36
3.1.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	37
3.2 Teknik Pengumpulan Data	37
3.3 Teknik Analisis Data.....	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	
.....	42
4.1 Hasil Penelitian	
.....	42
4.1.1 Sejarah Umum Puskesmas Terjun	
.....	42
4.1.2 Program dasar dan Program Pengembangan Puskesmas Terjun	
.....	43
4.1.3 Visi, Misi, dan Tujuan Puskesmas Terjun	
.....	46
4.1.4 Geografis dan Demografis Puskesmas Terjun	
.....	48
4.1.5 Fasilitas Puskesmas Terjun	
.....	53
4.1.6 Stuktur Organisasi Puskesmas Terjun	
.....	59
4.1.7 Azas Dan Upaya Penyelenggaraan Puskesmas Terjun.....	
.....	62
4.2 Hasil Pembahasan	
.....	68

4.2.1 Kondisi Fisik Puskesmas terjun dan Responden.....	68
4.2.2 Jenis – jenis Pelayanan Puskesmas Terjun	69
4.2.3 Hasil pelayanan Atau Wawancara	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	89
5.1 Kesimpulan	89
5.2 Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	
LAINNYA	
LAMPIRAN	

DAFTAR BAGAN

2.1 Kerangka Pemikiran.....	
.....	35
4.5 Struktur dan Organisasi Puskesmas Terjun	
.....	60
4.6 Pelaksanaan Atas Rujukan Struktur Organisasi Puskesmas Terjun ...	
.....	67



DAFTAR TABEL

TABEL
.....	HALAMAN
4.1. Jumlah Penduduk di Wilayah Kerja Puskesmas Terjun
.....	50
4.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian
.....	51
4.3 Sarana Pendukung Kesehatan
.....	52
4.4 Data Fasilitas Gedung
.....	56
4.7 Karakteristik Pasien Hasil Wawancara di Lihat dari Kelompok Jenis Kelamin
.....	71
4.8 Karakteristik Pasien Hasil Wawancara di Lihat dari Kelompok Usia
.....	71

DAFTAR GAMBAR

HALAMAN

Gambar 4.1 Pelayanan pasien untuk berobat	
.....	68
Gambar 4.2 Ruang tunggu pasien	
.....	69
Gambar 4.3 Ruang pengobatan pasien.....	
.....	84

