

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK
DI PUSKESMAS SAWOO
KABUPATEN PONOROGO**



DISUSUN OLEH :
GUNADI HARIYANTO
NIM. 23222199

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
TAHUN 2025**

Efektivitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Sawoo Kabupaten Ponorogo

Tugas Akhir

Diajukan guna melengkapi syarat untuk mencapai Gelar Sarjana

Prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Ponorogo



Oleh :

GUNADI HARIYANTO

NIM. 23222199

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2025



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Budi Utomo No. 10 Ponorogo 63471 Jawa Timur Indonesia
Telp (0352) 481124, Fax. (0352) 461796, e-mail : akademik@umpo.ac.id Website : www.umpo.ac.id

Akreditasi Institusi B oleh BAN-PT
(SK Nomor : 77/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/PT/IV/2020)

LEMBAR PERSETUJUAN
PENGGANTI TUGAS AKHIR MAHASISWA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **Dr. Robby Darwis Nasution, M.A**
NIK : 19860228 201509 12
Jabatan : Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Menyetujui bahwa publikasi ilmiah/kekayaan intelektual/PKM yang akan dilalukan dan/atau diajukan oleh nama mahasiswa di bawah ini adalah dijadikan sebagai pengganti tugas akhir mahasiswa yang bersangkutan.

Nama : **Gunadi Harianto**
NIM : 23222199
Prodi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Efektifitas Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Sawoo Kabupaten Ponorogo

Demikian Surat persetujuan ini dibuat dengan sebenar benarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Ponorogo, 15 Januari 2025

Dosen Pembimbing

Yusuf Adam Hilman, S.IP., M.Si
NIDN. 0708118802

Ketua Program Studi



Dr. Robby Darwis Nasution, M.A
NIK 19860228 201509 12

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini disusun oleh : Gunadi Hariyanto
NIM : 23222199
Judul : Efektifitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Sawoo
Kabupaten Ponorogo
Disahkan pada : 31 Januari 2025

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Ponorogo, 31 Januari 2025

Pembimbing I



YUSUF ADAM HILMAN, S.IP, M.Si
NIDN : 0708118802

Pembimbing II



IRVAN NUR RIDHO, S.AP, M.Si
NIDN : 0728048904

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : **Efektifitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Sawoo
Kabupaten Ponorogo**

Disusun oleh : **Gunadi Hariyanto**

NIM : **23222199**

Telah dipertahankan di : **6 Pebruari 2025**
depan penguji pada

Hari : **Kamis**

Ruang : **Ruang Sidang B 103**

Pukul : **12.00 WIB**

Dewan Penguji,

Penguji I



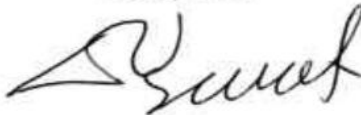
Dr. DIAN SULUH KUSUMA DEWI, M.AP
NIDN : 0703058104

Penguji II



IRVAN NUR RIDHO, S.AP, M.Si
NIDN : 0728048904

Penguji III



YUSUF ADAM HILMAN, S.IP, M.Si
NIDN : 0708118802

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik



AYUB DWI ANGGORO, M.Si, P.hD
NIK. 19860325 201309 12

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini kami persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua saya, bangga dan terima kasih setinggi-tingginya telah menyekolahkan anakmu meski hanya sampai bangku SMA, kini anakmu telah Sarjana.
2. Istri tercinta dan anak-anak tersayang yang selama ini tanpa lelah mendampingi dan memberikan semangat hingga bisa menyelesaikan tugas akhir dan memperoleh gelar Sarjana.

Terima kasih Allah SWT, Bapak dan Ibu serta istri dan anak-anak tercinta.

GUNADI HARIYANTO



MOTTO :

"Belajar tanpa mengenal usia, jangan menyerah dengan keadaan, kejarlah apa yang menjadi cita-citamu, wujudkan mimpimu menjadi kenyataan". (Penulis)



ABSTRAK

Hariyanto, Gunadi. 2025. Efektivitas Pelayanan Publik di Puskesmas Sawoo Kabupaten Ponorogo. Skripsi. Prodi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Pembimbing : Yusuf Adam Hilman, S.IP.,M.Si.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Publik, Puskesmas Sawoo

Penelitian ini bertujuan untuk menilai efektivitas pelayanan publik yang diberikan oleh Puskesmas Sawoo di Kabupaten Ponorogo. Pertanyaan yang ingin dijawab dari pertanyaan ini adalah : Sejauh mana efektivitas pelayanan publik di Puskesmas Sawoo Kabupaten Ponorogo?

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, informan penelitian ini adalah pengunjung/pasien dan petugas pemberi layanan. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dengan pengorganisasian data, penyusunan data dan kategorisasi.

Hasil penelitian ini adalah Pelayanan paramedis di Puskesmas Sawoo mengalami modifikasi dengan dilaksanakannya survei kebutuhan pasien, layanan pengaduan, kotak saran, dan mekanisme umpan balik kepuasan/ketidakpuasan. Namun, kualitas layanan poli masih dipertanyakan, karena banyak pasien rawat jalan yang menyatakan ketidakpuasannya mengenai waktu layanan yang lama dan tanggapan yang tidak memadai. Situasi ini menggarisbawahi perlunya partisipasi aktif dalam meningkatkan kualitas layanan dan mematuhi peraturan yang telah ditetapkan sebelumnya. Perbaikan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan oleh staf di Puskesmas Sawoo.

ABSTRACT

Hariyanto, Gunadi. 2025. Effectiveness of Public Services at the Sawoo Health Center, Ponorogo Regency. Thesis. Government Science Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Muhammadiyah University of Ponorogo. Supervisor: Yusuf Adam Hilman, S.IP., M.Si.

Keywords: Effectiveness, Public Services, Sawoo Health Center

This research aims to assess the effectiveness of public services provided by the Sawoo Community Health Center in Ponorogo Regency. The question to be answered from this question is: To what extent is the effectiveness of public services at the Sawoo Community Health Center, Ponorogo Regency?

This research uses qualitative methods, the informants for this research are visitors/patients and service providers. This research uses data collection techniques through interviews, observation and documentation. The data analysis technique used is organizing data, compiling data and categorization.

The results of this research are that paramedic services at the Sawoo Community Health Center have been modified by carrying out patient needs surveys, complaint services, suggestion boxes, and satisfaction/dissatisfaction feedback mechanisms. However, the quality of polyclinic services is still questionable, as many outpatients express dissatisfaction regarding long service times and inadequate responses. This situation underlines the need for active participation in improving service quality and complying with previously established regulations. These improvements are expected to increase patient satisfaction with the services provided by staff at the Sawoo Health Center.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr, Wb

Puji syukur selalu kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat Nya kepada kita semuanya. Diantara nikmat yang diberikan adalah kita diberi ilmu yang bermanfaat serta diberikan petunjuk untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir HaKI dengan Judul: **EFEKTIFITAS PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS SAWOO KABUPATEN PONOROGO**. Tugas Akhir ini diajukan guna melengkapi syarat untuk mencapai Gelar Sarjana Prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Kami menyadari Tugas Akhir ini tidak akan selesai dan terwujud tanpa adanya bimbingan, kontribusi, dan motivasi dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini, kami mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat :

- 1) Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo Bapak Ayub Dwi Anggoro, M.Si, Ph.D
- 2) Kaprodi Ilmu Pemerintahan Bapak Dr. Robby Darwis Nasution, MA.
- 3) Dosen Pembimbing Bapak Yusuf Adam Hilman, S.IP, M.Si.
- 4) Dosen dan tenaga pendidik yang ada di FISIP Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Kami menyadari pembuatan Tugas Akhir ini mungkin belum sempurna, kami mohon maaf yang sebesar-besarnya.

Wassalamualaikum, Wr Wb

GUNADI HARIYANTO

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : GUNADI HARIYANTO

NIM : 23222199

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah
Ponorogo

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Tugas Akhir berupa HaKI dengan Judul : **EFEKTIFITAS PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS SAWOO KABUPATEN PONOROGO** adalah hasil karya saya dan tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi serta tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis/dikutip dalam naskah ini serta disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.
2. Apabila ternyata di dalam skripsi ini terdapat unsur-unsur **PLAGIASI**, saya bersedia skripsi ini **DIGUGURKAN** dan gelar akademik saya yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Skripsi ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan **HAK BEBAS ROYALTY NON EKSklusif**.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Ponorogo, 31 Januari 2025
Yang Menyatakan



GUNADI HARIYANTO
NIM. 23222199

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	ix
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....	x
DAFTAR.....	
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Definisi Konsep	6
E. Metode Penelitian.....	7
BAB II PEMBAHASAN.....	10
A. Deskripsi Umum.....	10
B . Pembahasan.....	12
1. Efektivitas Layanan Dievaluasi Melalui Metrik Keandalan	12
2. Efektifitas Pelayanan Berdasarkan Indikator Daya Tanggap (Responsiveness).....	14
3. Efektifitas Pelayanan Berdasarkan Indikator Jaminan (Assurance)	15
4. Efektifitas Pelayanan Berdasarkan Indikator Empati (<i>Emphaty</i>).....	17
5. Efektifitas Pelayanan Berdasarkan Indikator Bukti Fisik (Tangibles).....	18
BAB III PENUTUP	21
A. KESIMPULAN.....	21
B. SARAN	22
DAFTAR PUSTAKA.....	26
LAMPIRAN.....	27

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Keluhan Pasien Puskesmas Sawoo	6
Tabel 3.1	Jumlah Pegawai Puskesmas Sawoo	12



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Efektivitas Pelayanan Publik di Puskesmas Sawoo	27
Lampiran 1.2 Alur Pendaftaran.....	28

