

**KAJIAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS DI
KECAMATAN DELANGGU KABUPATEN KLATEN**

Usulan Penelitian Untuk Skripsi S-1
Program Studi Geografi



Diajukan Oleh :
DWI ASTUTI WAHYUNINGTIAS
E100130064

Kepada
**FAKULTAS GEOGRAFI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**KAJIAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS DI KECAMATAN
DELANGGU KABUPATEN KLATEN**

Dwi Astuti Wahyuningtias

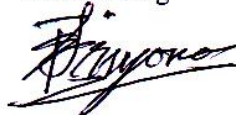
NIM : E100130064

Telah disetujui dan dilaksanakan Ujian Skripsi pada :

Hari : Senin

Tanggal : 13 Agustus 2018

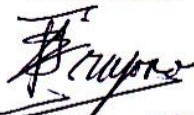
Pembimbing



Drs. Priyono, M.Si

Mengetahui

Wakil Dekan I



Drs. Priyono, M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

KAJIAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS DI KECAMATAN DELANGGU KABUPATEN KLATEN

Yang telah dipersiapkan dan disusun oleh

DWI ASTUTI WAHYUNINGTIAS

NIM : E100130064

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada :

Hari, tanggal : Senin, 13 Agustus 2018

Dan telah dinyatakan memenuhi syarat

Dewan Penguji

Tanda Tangan

Pembimbing : Drs. Priyono, M.Si

(.....)

Penguji I : Dra. Umrotun, M.Si

(.....)

Penguji II : Dr. Choirul Amin, S.Si, M.M

(.....)

Surakarta, 14 Agustus 2018

Dekan,



(.....)

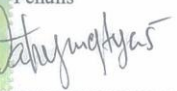
(Drs. Yuli Priyana, M.Si)

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 29 Juni 2018

 Penulis

DWI ASTUTI WAHYUNINGTIAS
E100130064

KAJIAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS DI KECAMATAN DELANGGU KABUPATEN KLATEN

Dwi Astuti Wahyuningtias, Drs. Priyono, M.Si

Mahasiswa Fakultas Geografi Universitas Muhammadiyah Surakarta

Dosen Fakultas Geografi Universitas Muhammadiyah Surakarta

E100130064

INTISARI

Pelayanan kesehatan merupakan suatu upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, maupun masyarakat. Pelayanan kesehatan perlu memperhatikan fasilitas, sebab fasilitas tersebut akan menjadi tolak ukur untuk menentukan kualitas pelayanan kesehatan yang tersedia. Puskesmas adalah bentuk pelayanan kesehatan yang berada di tingkat pertama suatu wilayah. Puskesmas Delanggu yang terletak di Desa Sabrang Kecamatan Delanggu Kabupaten Klaten. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2018 bertujuan untuk : (1) Mengkaji tingkat kualitas pelayanan kesehatan puskesmas di Kecamatan Delanggu, dan (2) Mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan kesehatan puskesmas di Kecamatan Delanggu. Metode penelitian yang digunakan adalah survei dan wawancara, untuk pengambilan sample menggunakan *Purposive Sampling* meliputi *Quota Sampling*. Berdasarkan hasil menunjukkan pengunjung atau pasien di Puskesmas Delanggu memiliki persepsi yang cukup memuaskan atas kualitas pelayanan yang diterimanya atau dirasakan yang meliputi dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Karakteristik pengunjung di Kecamatan Delanggu sebagian besar kelompok usia produktif antara 15-64 tahun. Pendidikan pengunjung sebagian besar tamatan SMP. Mata pencaharian sebagian besar karyawan swasta. Pendapatan pengunjung Puskesmas Delanggu sebesar 500 ribu rupiah sampai dengan 1,5 juta rupiah per bulannya, karakteristik yang dimiliki pengunjung atau pasien rata-rata masyarakat menengah kebawah.

Kata Kunci : Pelayanan kesehatan, Puskesmas Delanggu, Karakteristik pengunjung, Pasien.

THE HEALTH SERVICE RESEARCH OF PUSKESMAS IN DELANGGU SUBDISTRICT KLATEN REGENCY

Dwi Astuti Wahyuningtias, Drs. Priyono, M.Si

Student of Faculty of Geography University of Muhammadiyah Surakarta

Lecturer of Faculty of Geography University of Muhammadiyah Surakarta

E100130064

ABSTRACT

Health service is an effort which is held individual or collaborative in an organization to maintain and improve person, families, groups and society health. This health service effort needs to pay attention in the health facilities because it will be a benchmark to determine the quality of health service available. Puskesmas is an example of health service in the first extent of a region. Puskesmas Delanggu is located at Sabrang , Delanggu sub district, Klaten regency. The research was held in 2018 aims to: (1) Research the level of health service quality in Puskesmas Delanggu sub district. (2) Research factors that determine the level of health service quality in Puskesmas Delanggu sub district. The research method are survey and interview, the samples are taken by using *Purposive Sampling include Quota Sampling*. Based on the results showed that patients at the Delanggu health center had a satisfactory perception of the quality of service received or felt which included dimensiona tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy The research shows that the majority age of visitors in Puskesmas Delanggu are in productive age from fifteen to sixty-four years old. The majority education background of visitors are Senior High School. The majority profession of visitors are non-state employee. The average income of the visitors ranges from five hundred thousand rupiah to one million five hundred thousand rupiah a month, the majority characteristic of patient are middle level society.

Key words: Health service, Puskesmas Delanggu, Visitors characteristic, Patient

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
INTISARI	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
KATA PENGANTAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian	4
1.5 Telaah Pustaka dan Penelitian Sebelumnya.....	5
1.5.1 Telaah Pustaka	5
1.5.2 Penelitian Sebelumnya.....	8
1.6 Kerangka Penelitian.....	9
1.7 Batasan Operasional	10
BAB II METODE PENELITIAN.....	11
2.1 Pemilihan Daerah Penelitian.....	11
2.2 Metode Pengambilan Sampel	11
2.3 Metode Pengumpulan Data.....	12

2.4 Instrumen dan Bahan Penelitian	12
2.5 Teknik Pengolahan Data	12
2.6 Metode Analisis Data.....	13
2.7 Diagram Alir Penelitian	15
BAB III DESKRIPSI GEOGRAFIS DAERAH PENELITIAN	16
3.1 Letak, Luas dan Batas	16
3.2 Geologi dan Geomorfologi	18
3.2.1 Geologi.....	18
3.2.2 Geomorfologi.....	18
3.3 Jenis Tanah dan Hidrologi	19
3.3.1 Jenis Tanah	19
3.3.2 Hidrologi	20
3.4 Topografi	20
3.5 Penggunaan Lahan	20
3.6 Iklim dan Curah Hujan	21
3.7 Kependudukan	24
3.7.1 Jumlah Penduduk dan Kepadatan	24
3.7.2 Komposisi Penduduk	25
3.7.2.1 Komposisi Jenis Kelamin dan Menurut Umur Penduduk	25
3.7.2.2 Komposisi Penduduk Menurut Mata Pencaharian.....	27
3.7.2.3 Komposisi Penduduk Menurut Pendidikan	28
BAB IV HASIL PENELITIAN	30
4.1 Tangibles (Ketampakan Fisik)	30
4.2 Empathy (Empati)	31
4.3 Reliability (Keandalan)	32

4.4	Responsiveness (Daya Tanggap)	33
4.5	Assurance (Jaminan)	34
4.6	Kepuasan Pasien	35
4.7	Umur Responden.....	36
4.8	Pendidikan Responden.....	37
4.9	Pendapatan Responden	39
4.10	Mata Pencarian Responden	40
4.11	Desa Asal Responden.....	41
4.12	Faktor Yang Mempengaruhi Penduduk	43
BAB V PEMBAHASAN		46
5.1	Karakteristik Pengunjung Puskesmas	46
5.2	Kualitas Pelayanan Puskesmas.....	47
5.3	Faktor yang Mempengaruhi Pengunjung Puskesmas	48
5.4	Persebaran Asal Pengunjung	49
5.5	Pelayanan Puskesmas Terhadap Pengunjung	50
BAB VI PENUTUP		52
6.1	Kesimpulan	52
6.2	Saran	53
DAFTAR PUSTAKA		54
LAMPIRAN		55

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Penduduk Kecamatan Delanggu Menurut Jenis Kelamin	3
Tabel 1.2	Perbandingan Penelitian dengan Penelitian Sebelumnya	8
Tabel 2.1	Jadwal Pengambilan Sampel Penelitian	11
Tabel 2.2	Contoh Tabel Frekuensi	14
Tabel 3.1	Luas Wilayah Di Kecamatan Delanggu	17
Tabel 3.2	Bentuk Penggunaan Lahan Kecamatan Delanggu Tahun 2017	21
Tabel 3.3	Tipe Iklim Menurut Schmidt dan Ferguson	22
Tabel 3.4	Data Curah Hujan Di Kecamatan Delanggu Tahun 2005-2011	23
Tabel 3.5	Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk Tahun 2017	24
Tabel 3.6	Komposisi Jenis Kelamin dan Umur Penduduk Kecamatan Delanggu Tahun 2017	26
Tabel 3.7	Komposisi Penduduk Menurut Mata Pencarian Kecamatan Delanggu Tahun 2017	27
Tabel 3.8	Komposisi Penduduk Menurut Pendidikan Kecamatan Delanggu Tahun 2017	28
Tabel 4.1	Tangibles (Ketampakan Fisik)	30
Tabel 4.2	Empathy (Empati)	31
Tabel 4.3	Reliability (Keandalan)	32
Tabel 4.4	Responsiveness (Daya Tanggap)	33
Tabel 4.5	Assurance (Jaminan)	34
Tabel 4.6	Kepuasan Pasien	33
Tabel 5.1	Nilai Rata-Rata Kepuasan Pelanggan	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Alir Penelitian	15
Gambar 4.7 Grafik Umur Responden	36
Gambar 4.8 Diagram Umur Responden.....	37
Gambar 4.9 Grafik Pendidikan Responden.....	38
Gambar 4.10 Diagram Pendidikan Responden	38
Gambar 4.11Grafik Pendapatan Responden	39
Gambar 4.12 Diagram Pendapatan	40
Gambar 4.13 Grafik Mata Pencaharian.....	41
Gambar 4.14 Diagram Mata Pencaharian	41
Gambar 4.15 Grafik Desa Asal.....	42
Gambar 4.16 Diagram Desa Asal.....	42
Gambar 4.17 Grafik Faktor yang Mempengaruhi	44
Gambar 4.18 Diagram Faktor yang Mempengaruhi	44

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT beserta junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW atas rahmat, hidayah dan inayahnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Kajian Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Di Kecamatan Delanggu Kabupaten Klaten”. Skripsi ini diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains di Fakultas Geografi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Skripsi ini dapat terselesaikan tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karenanya penulis tak lupa untuk mengucapkan Terima kasih kepada :

1. Allah SWT dan junjunganku Nabi Besar Muhammad SAW yang memudahkan dan menjadi penguatku dalam proses mengerjakan skripsi ini,
2. Bapak Drs. Yuli Priyana, M.Si. selaku Dekan Fakultas Geografi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang selalu bertanya kapan ujian,
3. Bapak Drs. Priyono, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan bimbingan, arahan demi kelancaran dalam penyusunan skripsi ini serta nasehat dan waktunya,
4. Ibu Dra. Umrotun, M.Si. selaku Dosen penguji I yang telah meluangkan waktu dan memberikan saran untuk kelancaran dalam proses penyusunan skripsi ini,
5. Bapak Choirul Amin, S.Si, M.M. selaku Dosen penguji II yang telah meluangkan waktu dan memberikan saran untuk kelancaran dalam proses penyusunan skripsi ini,
6. Seluruh Dosen Pengajar dan Staff Karyawan Tata Usaha Fakultas Geografi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah mendidik dan membantu penulis selama kuliah serta dalam proses penyusunan skripsi ini,
7. Pimpinan, pegawai dan staff Puskesmas Delanggu yang telah membantu dalam memperoleh data,
8. Hai Dad (alm) IPDA Wagimin yang sudah mendahului bertemu dengan Allah SWT disana. Big thank for you! You're the best PAPA, man in the world. 6 tahun sudah aku tak melihat wajah tampanmu, aku rindu sekali. Specially thank to MAMA Haryati, wanita tegar, cerdas dan tangguh. Aku tak tau lagi harus berkata apa untuk wanita terbaik satu ini. Sangat teramat mencintai kalian berdua. Semoga esok putri kecil kalian mempunyai keluarga seharmonis dan hanya maut yang memisahkan kalian. Soon, putri kecilmu akan membahagiakan kalian. PROMISE!! Once again, berkat semangat kalian skripsiku selesai sudah.
9. Teruntuk my brother Wahyu Eko Hariyanto, partner berantem dirumah terimakasih for everything. Meskipun tidak seperti kakak adik pada umumnya yang akur, dibalik itu semua kau ingin adikmu ini lebih baik darimu. Semoga kita kedepannya bisa membahagiakan kedua Orangtua. Amin

10. Another My Sis and Bro, Hanevy Puspa Dewati S.E & Totok Radjiyanto A.md terimakasih dukungan kalian selama ini sangat berarti.
11. Untuk Budhe yang seperti Ibu keduaku, (almh) Ny. Sri Sujiyati terimakasih karna doa-doa yang selalu dipanjatkan dan nasehat-nasehat yang begitu berarti untuk hidupku kelak. Istirahat yang tenang Budhe di surga firdaus Allah SWT.
12. Sahabat-sahabatku Elyta, Nely, Dewi, Grevy. 8 tahun lebih kita bersahabat, semoga Allah memberikan yang terbaik untuk kita semua. Terimakasih atas uluran tangan dan pelukan hangat disaat aku sedang mengalami kondisi dari down and high. I love you
13. Rieza Yudhitami Indrajono, yang paling tau segala keluh kesah. Terimakasih tidak meninggalkanku saat berada di titik nol cuk! Jaga silaturahmi yang kita bangun dari SMP SMA sampai kuliah bareng terus. Berusaha bareng-bareng, see you on TOP!
14. Teman seperjuangan Langgeng, Aini, Mualimah, Gita, Bagas, Umam, Jordan, semoga Allah SWT memberikan kebahagiaan tiada henti untuk kalian. Terimakasih sudah mau direpotkan.
15. Keluargaku mahasiswa Fakultas Geografi angkatan tahun 2013 atas kebersamaanya selama ini yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu, kalian luar biasa, dan
16. Teruntuk yang selalu bertanya kapan aku lulus, *thank you so much all be support and affection to me, you're the best from the most best.*

“Jazakumullah Khairan Katsiran Wa Jazakumullah Ahsanal Jaza”

(الْجَزَاءُ أَحْسَنُ اللَّهُ وَجَزَاكُمْ كَثِيرًا خَيْرًا اللَّهُ جَزَاكُمْ)

Semoga Allah SWT akan membalas kalian dengan kebaikan yang banyak dan Semoga Allah SWT akan membalas kalian dengan balasan yang terbaik.

Surakarta, 29 Juni 2018
Penulis

Dwi Astuti Wahyuningtias