ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PELAYANAN PRIMA PUSKESMAS LAKESSI KOTA PAREPARE

ASTUTI

Skripsi
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana
pada
Program Studi Kesehatan Masyarakat

FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PAREPARE
2021

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi	:	Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Prima Puskesmas Lakessi Kota Parepare
Nama	:	ASTUTI
NIM	:	214 240 048
Program Studi	:	Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Fakultas	:	Ilmu Kesehatan (FIKES)

Menyetujui

Drs. Abidin, SKM, M.Kes.	**Makhrajani Majid, SKM,M.Kes, MP.**
Pembimbing I	**Pembimbing II**

Mengetahui,

Dekan,	Ketua Prodi Studi,
Hamiarti,S.Si,Apt, M.Kes	**Ayu Dwi Putri Rusman, SKM, M.PH**
NBM : 865 740	NBM : 1144 942

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi oleh Astuti, NIM: 214240048 diterima oleh panitia ujian Skripsi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Parepare (FIKES UMPAR) Nomor SK 317/SK-FIKES/II.3.AU/F/2021, Bertepatan dengan tanggal 16 Agustus 2020 untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat (S.K.M) yang dipertahankan di depan penguji pada hari Kamis, tanggal 23 September 2021.

PANITIA UJIAN
1. Ketua : Ayu Dwi Putri Rusman, SKM, M.PH ( )
2. Sekretaris : Fitriani Umar, SKM, M.Kes ( )

PENGUJI
1. Drs. Abidin, SKM, M.Kes ( )
2. Makhrajani Majid, SKM, M.Kes, MP. ( )
3. Fitriani Umar, SKM, M.Kes ( )
4. Usman, SKM, M.Kes, MP ( )

Disahkan Oleh :	Mengetahui
Dekan,	Ketua Program Studi, Fakultas
Ilmu Kesehatan	Kesehatan Masyarakat
Hamlarti,S.Si,Apt,M.Kes	**Ayu Dwi Putri Rusman,SKM,M.PH**
NBM :865 740	**NBM :11 44 942**

ABSTRAK

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang diberikan kepada klien berdasarkan pada standar prosedur operasional dan pegawai merupakan sumber utama dalam melaksanakan pelayanan prima. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang antara lain karakteristik individual (*individual characteristic*), karakteristik organisasi (*organizational charasteristic*), dan karakteristik kerja (*work characteristics*). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan prima Puskesmas Lakessi Kota Parepare. Desain penelitian ini yaitu penelitian analitik observasional dengan pendekatan *Cross Sectional.* Teknik pengambilan sampel menggunakan total sampling sebanyak 82 responden yang merupakan pegawai di Puskesmas Lakessi Kota Parepare terdiro dari 31 pegawai non-PNS dan 51 pegawai PNS.. Pada penelitian ini menggunakan alat pengumpul data berupa kuesioner dan lembar observasi. Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat dengan mencari frekuensi dan presentasi, serta analisis bivariat dengan menggunakan uji statistik *chi square*. Hasil penelitian, menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara faktor individu, faktor pekerjaan dan faktor organisasi dengan pelayanan prima tenaga kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Lakessi Kota Parepare tahun 2019. Adapun saran bagi dinas kesehatan disarankan untuk melakukan supervisi terkait pelaksanaan pelayanan prima pegawai Puskesmas. Upaya tersebut bertujuan untuk dapat mengevaluasi dan mengembangakn kebijakan terkait peningkatan mutu dan citra pelayanan publik, terutama citra instansi kesehatan milik Pemerintah seperti Puskesmas. Bagi manajemen Puskesmas Kayon disarankan untuk menetapkan kesepakatan internal terkait nilai tambah pada setiap unsur pelayanan dalam standar operasional prosedur dan akan lebih baik apabila dapat melibatkan seluruh pegawai sebagai pelaksana dalam menetapkan kesepakatan nilai tambah (pelayanan prima) tersebut.

Kata kunci : Pelayanan Prima, Faktor Individu, Faktor Pekerjaan, Faktor Organisasi

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

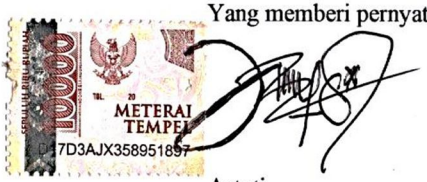
Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Astuti
Nim : 214240048
Konsentrasi : Administrasi Kebijakan dan Kesehatan
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Fakulatas : Ilmu Kesehatan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Skripsi dengan judul "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Prima Puskesmas Lakessi Kota Parepare" merupakan karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan tiruan, salinan atau duplikasi dari skripsi lain.
2. Bilamana suatu hari terbukti dan terdapat tindakan plagiat maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Parepare, 29 September 2021
Yang memberi pernyataan



Astuti

RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Pananian Sulawesi Barat pada tanggal 29 September 1996 dari ayah Dessilasa dan ibunda Sofiah sebagai anak terakhir dari tujuh bersaudara. Pada tahun 2008, penulis menamatkan pendidikan di SD Negeri 022 Balla dan pada tahun yang sama penuliskan melanjutkan pendidikan dan tamat pada tahun 2011 menamatkan pendidikan di SMP Negeri 1 Balla. Pada tahun 2014 penulis telah menyelesaikan pendidikan sekolah menengah atas di SMA Negeri 1 Balla dan pada tahun 2014 penulis melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi dan berhasil dalam seleksi penerimaan mahasiswa baru di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Parepare.

PRAKATA

Puji dan syukur peneliti ucapkan kehadirat Allah yang telah memberikan kesehatan dan petunjuk serta rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi Penelitian dengan judul "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Prima Puskesmas Lakessi Kota Parepare". Penelitian ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Parepare.

Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materil sehingga Skripsi Penelitian ini dapat selesai. Dengan tulus peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. Abidin, SKM, M.Kes. selaku dosen pembimbing I saya yang telah memberikan saran, arahan, koreksi, motivasi dan waktu kepada penulis.
2. Makhrajani Majid, SKM, M.Kes, MP. selaku dosen pembimbing II saya yang telah memberikan saran, arahan, koreksi, motivasi dan waktu kepada penulis.
3. Civitas akademik Fakultas Ilmu Kesehatan yang telah memberikan bantuan kepada peneliti selama menjadi mahasiswa, serta memberikan ilmu yang bermanfaat sebagai bekal pengetahuan bagi peneliti.
4. Kepada orang tua saya Dessilasa dan Sofiah tercinta yang senantiasa memberikan rasa sayang,didikan,materi serta doa yang selalu di panjatkan pada Allah kepada peneliti.
5. Teman-teman seperjuangan terutama Dewianti, Liberty, Imelda, Hermianti, Novriani, Masnah, Nurmala, dan Zeber Bondang yang telah memberikan semangat, motivasi, dan saran serta para teman seangkatan di Fikes yang telah membantu sehingga proses penelitian hingga penyusunan hasil penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.

Dengan segala kerendahan hati, penelti senantiasa mengharap saran dankritik yang sifatnya membangun, sehingga penulis dapat menghasilkan karya yang lebih baik dimasa yang akan datang.

Parepare, 29 September 2021

Astuti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A.Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C.Tujuan Penelitian	5
D.Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A.Telaah Pustaka	7
B.Kerangka Pikir	11
C.Hipotesis Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Desain Penelitian	32
B. Tempat dan Waktu Penelitian	32
C. Populasi dan Sampel	32
D. Defenisi Operasional	33
E. Instrumen penelitian	37
F. Teknik Pengolahan Data	37
G. Analisis Data	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
A.Hasil Penelitian	40
B.Pembahasan	52

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 60
A.Kesimpulan 60
B.Saran 60
DAFTAR PUSTAKA 62
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

		Halaman
1.	Karakteristik Pelayanan Prima Tenaga Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Lakessi Kota Parepare.....	40
2.	Karakteristik Faktor Individu Tenaga Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Lakessi Kota Parepare.....	41
3.	Karakteristik Faktor Pekerjaan Tenaga Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Lakessi Kota Parepare.....	42
4.	Karakteristik Faktor Organisasi Tenaga Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Lakessi Kota Parepare.....	44
5.	Hubungan Faktor Individu dengan Pelayanan Prima Tenaga Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Lakessi Kota Parepare.....	48
6.	Hubungan Faktor Pekerjaan dengan Pelayanan Prima Tenaga Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Lakessi Kota Parepare.....	48
7.	Hubungan Faktor Organisasi dengan Pelayanan Prima Tenaga Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Lakessi Kota Parepare.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
1.	Kuesioner Penelitian.	65
2.	Lembar Observasi	66
3.	Master Tabel	78
4.	Analisis Univariat	96
5.	Analisis Bivariat	101
6.	Dokumentasi	116