

**ANALISIS DUKUNGAN SUMBER DAYA DALAM PELAYANAN DI DINAS
KESEHATAN KABUPATEN PULANG PISAU**

SKRIPSI

Oleh :

**MUHAMMAD REZA ALIMULHUDA
19.11.022105**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKA RAYA
TAHUN 2023**

RIWAYAT HIDUP

Muhammad Reza Alimulhuda. Lahir di Palangka Raya, pada tanggal 23 November 1999 Putera Pertama dari 3 bersaudara, anak dari pasangan Harli dan Sari Noryani Peneliti menyelesaikan pendidikan di Sekolah Dasar di SDN 2 Palangka Kota Palangka Raya pada tahun 2011. Pada tahun itu juga peneliti melanjutkan Pendidikan di SMP Negeri 1 Jabiren Raya Kecamatan Jabiren Raya dan tamat pada tahun 2014 kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Jabiren Raya dan selesai pada tahun 2017. Pada tahun 2019 peneliti melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi negeri, tepatnya di Universitas Muhammadiyah Palangka Raya Fakultas Ilmu Sosial dan Politik pada Program Studi Ilmu Administrasi negara.

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, penulis bersyukur kehadiran Allah SWT yang atas karuniaNya dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Analisis Dukungan Sumber Daya Dalam Pelayanan Di Dinas Kesehatan Kabupaten Pulang Pisau”** dengan baik.

Penulisan Skripsi ini merupakan karya ilmiah yang dihasilkan atas dukungan, didikan dan bantuan dari berbagai pihak dalam rangkaian studi program Sarjana pada Ilmu Administrasi Negara, dan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UM Palangka Raya.

Sehubungan dengan hal tersebut maka dalam kesempatan ini penulis haturkan terima kasih dan semoga Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, memberikan ganjaran yang setimpal kepada:

- 1) Dr. H. Muhammad Yusuf, S.Sos., M.A.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palangka Raya; yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di UM Palangka Raya.
- 2) Irwani, S.Sos., M.A.P selaku Dekan;
- 3) Milka, S. Sos., M.A.P selaku Ketua Program Ilmu Administrasi Negara;
- 4) Lisnawati, M.I.kom selaku Pembimbing Utama dan Anggota
- 5) Para Dosen Penguji;.
- 6) Pihak-pihak lain yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Sebagai makhluk sosial yang lemah penulis tiada artinya tanpa bantuan orang lain, oleh karenanya sekali lagi penulis haturkan terima kasih, semoga Allah SWT membalas dengan limpahan Rahmat dan HidayahNya bagi kita semua. Aamiin.

Palangka Raya, 2023
Penulis,

RINGKASAN

Muhammad Reza Alimulhuda. 2023. Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Palangka Raya, Analisis Dukungan Sumber Daya Dalam Pelayanan Di Dinas Kesehatan Kabupaten Pulang Pisau. Dibawah bimbingan Lisnawati, M.I.kom:

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dukungan sumber daya dalam pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Pulang Pisau.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun informan penelitian dalam penelitian ini adalah 1 orang Kepala Dinas, 1 Sekretaris Dinas, 1 Orang Kepala Bidang Sumber Daya Kesehatan, 1 orang Kepala Sub Bagian Kepegawaian dan Keuangan, 1 Orang Resepsionis, dan 5 orang masyarakat pengguna jasa pelayanan sebagai informan pendukung. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber.

hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai analisis dukungan sumber daya dalam pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Pulang Pisau dapat diambil kesimpulan bahwasanya sudah cukup baik, dengan menggunakan indikator seperti *Tangibility*, yaitu penampilan fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi, *Realibility*, yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang menjanjikan secara akurat, tepat waktu dan dapat dipercaya. *Responsiveness*, yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat, *Empathy*, yaitu berusaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual. *Assurance*, yaitu pengetahuan dan keramahmatan personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini.

Kata Kunci :Analisis, Dukungan, Sumber Daya, Dinas Kesehatan Kabupaten Pulang Pisau

SUMMARY

Muhammad Reza Alimulhuda. 2023. State Administration Study Program, Muhammadiyah University of Palangka Raya, Analysis of Resource Support in Services at the Pulang Pisau District Health Service. Under the guidance of Lisnawati, M.I.kom:

This research aims to determine resource support in services at the Pulang Pisau District Health Service.

This research is a qualitative descriptive research, namely research that aims to describe and describe events and phenomena that occur in the field and present data in a systematic, factual and accurate manner regarding facts or phenomena that occur in the field. Data collection techniques were carried out by observation, interviews and documentation techniques. The research informants in this study were 1 Service Head, 1 Service Secretary, 1 Head of Health Resources, 1 Head of Personnel and Finance Sub-Division, 1 Receptionist, and 5 community service users as supporting informants. Data analysis in this study uses three components consisting of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Checking the validity of the data is done by triangulation of sources.

The results of research and discussions that have been carried out regarding analysis of resource support in services at the Pulang Pisau District Health Service can be concluded that it is quite good, using indicators such as Tangibility, namely physical appearance, equipment, personnel and communication materials, Reliability, namely the ability to provide promising services accurately, timely and trustworthy. Responsiveness, namely the ability to help customers by providing good and fast service, Empathy, namely trying to know and understand individual customer needs. Assurance, namely the knowledge and friendliness of personnel and the ability of personnel to be trustworthy and trustworthy.

Keywords : Analysis, Support, Resources, Pulang Pisau District Health Office

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, atas berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Skripsi Analisis Dukungan Sumber Daya Dalam Pelayanan Di Dinas Kesehatan Kabupaten Pulang Pisau” dapat di selesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan tugas akhir skripsi tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang luar biasa kepada

1. Bapak Dr. H. Muhammad Yusuf, S.Sos., M.A.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palangka Raya; yang telah memberikan fasilitas untuk kelancaran penelitian.
2. Bapak Irwani, S.Sos., M.A.P selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik yang berkenan memberikan izin penelitian untuk keperluan penyusunan skripsi.
3. Ibu Milka, S. Sos., M.A.P selaku Ketua Program Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan dukungan penuh agar terselesaikannya tugas akhir skripsi.
4. Ibu Lisnawati, M.I.kom selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan motivasi dan dukungan hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan ilmunya selama perkuliahan.
6. Bapak dr. Pande Putu Gina, Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Pulang Pisau yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di Dinas Kesehatan Kabupaten Pulang Pisau.
7. Bapak Teras, SKM., MM, Sekretaris Dinas Kesehatan Kabupaten Pulang Pisau yang telah memberikan kesempatan dan meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membantu penyusunan tugas skripsi ini.
8. Bapak Apt. Lambang Suncoko, S.Farm, Kepala Bidang Sumber Daya Kesehatan yang telah memberikan kesempatan dan meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membantu penyusunan tugas skripsi ini.
9. Ibu Susilawati, SE., MM, Kepala Sub Bagian Kepegawaian dan Keuangan yang telah memberikan kesempatan dan meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membantu penyusunan tugas skripsi ini.
10. Bapak Harli, Ibu Sari Noryani, adikku Muhammad Zaki Ramadhan dan Nur Assyifa Yasmin serta keluarga besar yang tak kenal Lelah memberikan doa, dukungan, dan kasih sayang yang tak terhingga untuk membantu penyelesaian tugas akhir skripsi ini.

11. Rekan-rekan seperjuangan di Kelas Pulang Pisau Angkatan 2019 Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Terima kasih atas kebersamaan, semangat, canda tawa dan kenangan selama ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan semangat serta bantuan selama penyusunan skripsi ini.

Akhirnya semoga penulisan Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, untuk menambah wawasan khususnya bagi mahasiswa di Program studi Administrasi Negara, dan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Palangka Raya.

Palangka Raya, 13 Juli 2023

Penulis,

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Identitas Tim Penguji Skripsi.....	iii
Halaman Orisinalitas	iv
Riwayat Hidup	v
Ucapan Terima Kasih	vi
Ringkasan.....	vii
Summary.....	viii
Kata Pengantar.....	ix
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Analisis.....	4
B. Fasilitas	4
C. Pegawai	8
D. Pelayanan.....	9
E. Analisis Pelayanan	9
F. Indikator Analisis Pelayanan	10
G. Kerangka Pikir	12
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	15
B. Waktu dan Lokasi Penelitian	15
C. Sumber Data	15

D. Instrumen Penelitian	15
E. Teknik Pengumpulan Data.....	16
F. Teknik Analisis Data	17
G. Teknik Keabsahahan Data.....	19
H. Informan Penelitian	19
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	21
B. Pembahasan	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	52
B. Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	53
LAMPIRAN	54

DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Hal
1.	Daftar distribusi Kependudukan di Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Pulang Pisau.....	26
2.	Jumlah Pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Pulang Pisau.....	27
3.	Data Pegawai Per Golongan Di Lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Pulang Pisau.....	28

DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Hal
1.	Bagan Kerangka Pikir	14
2.	Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Pulang Pisau Struktur Organisasi.....	24
3.	Struktur Jabatan.....	24
4.	Peta Geografis.....	25

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, untuk itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali biaya dan terkendali mutu. Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan, menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Karena itu, setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya, dan negara bertanggungjawab mengatur agar terpenuhinya hak hidup sehat bagi penduduknya.

Azwar (1994) menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Tidak mengherankan apabila bidang kesehatan perlu untuk selalu dibenahi agar bisa memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik untuk masyarakat. Pelayanan kesehatan yang dimaksud tentunya adalah pelayanan yang cepat, tepat, murah dan ramah. Mengingat bahwa sebuah negara akan bisa menjalankan pembangunan dengan baik apabila didukung oleh masyarakat yang sehat secara jasmani dan rohani.

Dinas Kesehatan Daerah adalah satuan kerja pemerintahan daerah (SKPD) yang bertanggung jawab menyelenggarakan urusan pemerintahan dalam bidang kesehatan di daerah. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 49 Tahun 2016 tentang Pedoman Teknis Pengorganisasian Dinas Kesehatan Provinsi dan Kabupaten/Kota, bahwa Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota merupakan unsur pelaksana Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah. Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota dipimpin oleh Kepala Dinas Kesehatan yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan di wilayah Kabupaten Pulang Pisau mulai meningkat dibandingkan tahun-tahun sebelumnya, ini terbukti masyarakat Pulang Pisau yang datang ke Dinas Kesehatan Pulang Pisau untuk mendapatkan pelayanan. Pelayanan yang dimaksud seperti pengurusan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) untuk mendapatkan jaminan kesehatan pada saat ingin mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas atau Rumah Sakit yang dapat menyelenggarakan BPJS Kesehatan, kemudian di Dinas Kesehatan Kabupaten Pulang Pisau terdapat pelayanan kegawatdaruratan yang disebut dengan Public Safety Center 119 (PSC 119) yang melayani kegawatdaruratan di wilayah Kabupaten Pulang Pisau seperti penjemputan pasien sakit, kecelakaan, bencana dan kegawatdaruratan lainnya khususnya kesehatan. Kemudian adanya kendala dalam pelayanan di BPJS Kesehatan.

Hal ini lah yang mendorong peneliti untuk melakukan penelitian ini, karena semakin meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap kesehatan namun tidak diimbangi dengan fasilitas yang masih terbatas, sehingga bisa menimbulkan kekecewaan, dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas, Dinas Kesehatan Pulang Pisau masih mempunyai kekurangan fasilitas, diantaranya :

Kekurangan Jumlah Pegawai

Dalam hal ini adalah Pegawai Tenaga Kontrak yang masih belum memadai atau masih kurang, karena pelayanan seperti kegawatdaruratan memerlukan tenaga yang banyak serta pegawai untuk pelayanan publik yang belum terpenuhi akibatnya dapat menimbulkan kekecewaan masyarakat.

Persediaan Obat Yang Belum Mencukupi

Jumlah obat yang tersedia belum mampu mencukupi kebutuhan yang ada.

Dilihat dari saran dan prasarana

Terlihat pada alat-alat kesehatan di PSC Pulang Pisau yang belum terpenuhi, akibatnya terkadang saat melakukan pelayanan kegawatdaruratan seringkali kekurangan alat kesehatan untuk melakukan pelayanan kegawatdaruratan.

Dari hal-hal di atas yang sudah disampaikan, maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Dukungan Sumber Daya Dalam Pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Pulang Pisau”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

“Analisis Dukungan Sumber Daya Dalam Pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Pulang Pisau”

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, yaitu :

1. Untuk mengetahui bagaimana dukungan sumber daya dalam pelayanan
2. Untuk mengetahui sumber daya manakah yang dominan terhadap pelayanan
3. Mengetahui sumber daya yang menjadi kekurangan dalam pelayanan.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

- a. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan kita dalam pembahasan-pembahasan mengenai pentingnya fasilitas. Diharapkan dari penelitian ini dapat menjadi bahan informasi yang berguna bagi masyarakat dan sebagai bahan referensi yang mendukung bagi peneliti maupun pihak lain yang tertarik dalam bidang penelitian yang sama.
- b. Secara praktis, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan positif bagi pihak Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah terkhusus Pemerintah Kabupaten Pulang Pisau dalam pengambilan keputusan yang berhubungan dengan pelayanan masyarakat terutama dalam melengkapi fasilitas di Dinas Kesehatan baik jumlah maupun jenisnya, untuk meningkatkan peran dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.