

**MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI PUSAT KESEHATAN
MASYARAKAT PEMBANTU (PUSTU) DESA NAEKAKE A
KECAMATAN MUTIS KABUPATEN
TIMOR TENGAH UTARA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana (S1)**



OLEH :

HILDA RINI
NPM : 22180133

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TIMOR
KEFAMENANU
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul: “Mutu Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat Pembantu (Pustu) Desa Naekake A Kecamatan Mutis Kabupaten Timor Tengah Utara”

Disusun Oleh

Nama : Hilda Rini

NPM : 22180133

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas : Timor

Disetujui Pada Tanggal : 31 Januari 2023

Pembimbing Utama

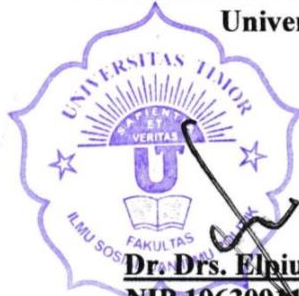
Dr. A. P. Aponia Pala, S. Sos., MM
NIP.197311222021212002

Pembimbing Pendamping

Stefanus Bekun, S. Sos., M. AP
NIP.197907282021211007

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Timor



Dr. Drs. Elpius Kalembang, M.Si
NIP.196309112013051001

HALAMAN PENGESAHAN

“MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI PUSAT KESEHATAN
MASYARAKAT PEMBANTU (PUSTU) DESA NAEKAKE A
KECAMATAN MUTIS KABUPATEN
TIMOR TENGAH UTARA”

Disusun Oleh:
Hilda Rini
NPM : 22180133

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji pada:

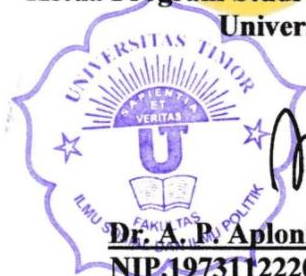
Hari : Selasa
Tanggal : 31 Januari 2023
Tempat : AN 1
Waktu : 13.30-15.00

Susunan Dewan Penguji

1. Tri Anggraini, S. IP., MPA
(Ketua)
2. Stefanus Bekun, S. Sos., M. AP
(Sekretaris)
3. Dr. A. P. Aplonia Pala, S. Sos., MM
(Anggota)

.....
.....
.....

Mengesahkan
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Universitas Timor



Dr. A. P. Aplonia Pala, S. Sos., MM
NIP.197311222021212002

HALAMAN PERNYATAAN

ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam skripsi ini dengan judul: **“MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT PEMBANTU (PUSTU) DESA NAEKAKE A KECAMATAN MUTIS KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA”** tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam skripsi ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskahskripsi ini terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh Sarjana Ilmu Administrasi Negara (S.Sos) dibatalkan serta diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku di Universitas Timor.

Kefamenanu, 02 Maret 2023

Mahasiswa,



NAMA : Hilda Rini

NPM : 22180133

PRODI : Ilmu Administrasi Negara

HALAMAN MOTTO

Selamat Apapun Prosesmu, Kamu Tetaplah Orang Yang Ingin Mencapai
Kesuksesan

(Hilda Rini)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta Bapak Salesius Damal dan Mama Yustina Duet, yang telah membesarkan saya hingga saat ini dan selalu memberikan kasih sayang, semangat, doa serta dorongan dalam menyelesaikan studi.
2. Kakak dan adik-adikku tercinta: Kakak Benediktus Damar, kakak Oswaldus Damar, Kakak Aloysius Damas, Kakak Martina Muet, Kakak Tekla Ihul, adik Erlina Dihung dan adik Victor Damal, terima kasih atas doa, kasih sayang dan dorongan semangatnya.
3. Almamater tercinta Universitas Timor Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang sudah memberikan saya ilmu yang bermanfaat guna menunjang proses penyelesaian skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat serta bimbingan-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Mutu Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat Pembantu (Pustu) Desa Naekake A Kecamatan Mutis Kabupaten Timor Tengah Utara”** ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidaklah mudah. Selama penyusunan skripsi ini, penulis menemukan hambatan dan tantangan, namun tantangan dan hambatan tersebut dapat diatasi berkat tekad dan usaha yang kuat serta dukungan, pemikiran dan doa dari berbagai pihak.

Untuk itu pada kesempatan ini tak lupa penulis mengucapkan hormat dan terima kasih yang tulus kepada :

1. Dr. Ir. Stefanus Sio.,M.P selaku Rektor Universitas Timor, yang dengan bijaksana mengatur mekanisme kehidupan kampus.
2. Dr. Drs. Elpius Kalembang, M.Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Dr. A.P. Aplonia Pala, S.Sos.,MM selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara sekaligus sebagai pembimbing utama yang dengan segala cara telah meluangkan waktu dalam memberikan arahan dan juga bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Stefanus Bekun, S. Sos.,M.AP selaku pembimbing pendamping yang telah bersedia membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Ibu Tri Anggraini S.IP.,MPA selaku penguji yang telah mengarahkan dan meluangkan waktunya untuk menguji skripsi ini.
6. Bapak/ibu dosen dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Timor yang telah membekali penulis dengan ilmu dan pengetahuan serta memberikan pelayanan yang tulus bagi penulis selama menjadi mahasiswa.
7. Keluarga terutama orangtua yang telah memberikan dukungan, doa dan semangat selama penyusunan skripsi ini.
8. Kakak dan adik-adikku tercinta: Kakak Benediktus Damar, kakak Oswaldus Damat, Kakak Aloysius Damas, Kakak Martina Muet, Kakak Tekla Ihul, adik Erlina Dihung, adik Victor Damal, dan kakak-kakak ipar tercinta Kakak Natalia Runu, Kakak Kristina Sawul, Kakak Ilan Jelumut, Kakak Lorensius Nasa, Kakak Mersiana terima kasih atas doa, kasih sayang dan dorongan semangatnya.
9. Teman-teman seperjuangan angkatan 2018 program studi Administrasi Negara yang telah memberikan ide-ide yang baik kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan, baik dari segi isi maupun bahasa yang digunakan karena masih terbatasnya kemampuan dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca sekalian untuk menyempurnakan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dalam kemajuan ilmu pengetahuan di bidang Ilmu Administrasi Negara. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Kefamenanu, 02 Maret 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis/Akademik	6
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN TEORITIS	8
2.1 Mutu Pelayanan Kesehatan	8
2.1.1 Definisi Mutu Pelayanan Kesehatan	8
2.1.2 Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan.....	9
2.1.3 Efektivitas Pelayanan Kesehatan	11
2.2 Sumber Daya Manusia	14
2.2.1 Pengertian Sumber Daya Manusia	14
2.2.2 Sumber Daya Manusia Kesehatan.....	16
2.3 Puskesmas Dan Puskesmas Pembantu	17
2.3.1 Definisi Puskesmas	17
2.3.2 Definisi Puskesmas Pembantu	20
2.4 Penelitian terdahulu	22
2.5 Kerangka pikir	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian	27
3.2 Fokus Penelitian	27
3.3 Sumber Data	28
3.3.1 Informan	28
3.3.2 Dokumen	28
3.4 Teknik Pengumpulan Data	29
3.5 Teknik Analisis Data	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	34
4.1.1 Deskripsi Desa Naekake A.....	34

4.1.2 Jumlah Penduduk	34
4.1.3 Profil Puskesmas Pembantu (PUSTU) Naekake A	35
4.1.4 Keadaan Pegawai atau Tenaga Medis	36
4.1.5 Sarana dan Prasarana Puskesmas Pembantu (PUSTU) Naekake A	36
4.1.6 Visi, Misi dan Tujuan	37
4.1.7 Struktur Organisasi Puskesmas Pembantu (PUSTU) Naekake A	38
4.1.8 Tugas Pokok dan Fungsi	40
4.2 Penyajian Data Fokus Penelitian	43
4.2.1 Kompetensi Teknis (<i>Technical Competence</i>)	43
4.2.2 Akses Terhadap Pelayanan (<i>Acces to Service</i>)	46
4.2.3 Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	49
4.2.4 Kontinuitas (<i>Continuity</i>)	52
4.2.5 Kenyamanan (<i>Amenities</i>)	55
4.3 Pembahasan	57
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	65
5.1 Simpulan	65
5.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keadaan Tenaga Medis di Puskesmas Pembantu (PUSTU) Naekake A Tahun 2016-2022	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 4.1 Keadaan Jumlah Penduduk Desa Naekake A Tahun 2022	34
Tabel 4.1 Keadaan Tenaga Medis Puskesmas Pembantu (PUSTU) Naekake A Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2022	36
Tabel 4.3 Sarana dan Prasarana Puskesmas Pembantu (PUSTU) Naekake A Tahun 2022	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Berpikir.....	26
Gambar 3.1 Komponen Analisis Data	33
Gambar 4.1 Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Naekake A.....	46
Gambar 4.2 Peralatan medis yang tersedia di Puskesmas Pembantu Desa Naekake A	50
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Puskesmas Pembantu Desa Naekake A	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian	72
Lampiran 2 Surat Selesai Penelitian	73
Lampiran 3 Panduan Wawancara.....	74
Lampiran 4 Identitas Informan.....	78
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian	79
Lampiran 6 Struktur Organisasi Puskesmas Pembantu (PUSTU) Naekake A	81

ABSTRAK

Hilda Rini, NPM : 22180133, Skripsi dengan judul Mutu Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat Pembantu (Pustu) Desa Naekake A Kecamatan Mutis Kabupaten Timor Tengah Utara, dibimbing oleh Dr.AP. Aplonia Pala, S. Sos., MM selaku pembimbing utama dan Bapak Stefanus Bekun, S. Sos., M. AP selaku pembimbing pendamping. Permasalahan dalam penelitian ini adalah terkait Mutu Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat Pembantu (Pustu) Desa Naekake A Kecamatan Mutis Kabupaten Timor Tengah Utara. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan mengemukakan Mutu Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat Pembantu (Pustu) Desa Naekake A Kecamatan Mutis Kabupaten Timor Tengah Utara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan teknik analisis data bersifat deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Fokus dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Pembantu yang meliputi Kompetensi Teknis (*Technical Competence*), Akses Terhadap Pelayanan (*Acces to Service*), Efisiensi (*Efficiency*), Kontinuitas (*Continuity*), Kenyamanan (*Amenities*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat Pembantu (PUSTU) Desa Naekake A Kecamatan Mutis Kabupaten Timor Tengah Utara belum baik, dimana masih terdapat indikator-indikator pada setiap dimensi yang belum berjalan secara maksimal yaitu meliputi indikator keterampilan, kemampuan petugas kesehatan, keadaan geografis, sumber daya kesehatan, dan pelayanan lengkap.

Kata kunci: Mutu, Pelayanan, Kesehatan.

ABSTRACT

Hilda Rini, NPM : 22180133, Thesis with the title Quality of Health Services at the Supporting Community Health Center of Naekake A Village, Mutis District, North Central Timor Regency, supervised by Dr.AP. Aplonia Pala, S. Sos., MM as the main supervisor and Mr. Stefanus Bekun, S. Sos., M. AP as the accompanying supervisor. The problem in this study is related to the quality of health services at the Supporting Community Health Center in Naekake A Village, Mutis District, North Central Timor Regency. The purpose of this study is to describe and present the quality of health services at the Supporting Community Health Center in Naekake A Village, Mutis District, North Central Timor District. The method used in this study is a qualitative method with descriptive data analysis techniques with data collection techniques through observation, interviews and documentation. The focus in this study is the quality of health services at auxiliary health centers which include Technical Competence, Access to Services, Efficiency, Continuity, Amenities. The results showed that the quality of health services at the Auxiliary Community Health Center in Naekake A Village, Mutis District, North Central Timor Regency, was not good, where there were indicators in each dimension that had not run optimally, namely indicators of skills, ability of health workers, geographical conditions, health resources, and comprehensive services.

Keywords: Quality, Service, Health.