

**ANALISIS KINERJA PUSKESMAS SEBERANG PADANG  
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KESEHATAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Syarat Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi Publik  
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Andalas*



**Pembimbing I : Drs. Yoserizal, M.Si**

**Pembimbing II: Dr. Roni Ekha Putera, S.IP., M.PA**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG**

**2023**

## ABSTRAK

**Miftahul Syafira, No. BP 1610841001. Analisis Kinerja Puskesmas Seberang Padang dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan. Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang 2023. Dibimbing oleh: Dr. Roni Ekha Putera, S.IP, M.PA dan Drs. Yoserizal, M.Si. Skripsi ini terdiri dari 16 buku teori, 4 jurnal, 3 skripsi dan 8 dokumen.**

Skripsi ini mendeskripsikan tentang Analisis Kinerja Puskesmas Seberang Padang dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bidang pelayanan penting yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan taraf kesehatan bangsa. Puskesmas berperan sangat penting dalam proses pembangunan kesehatan. Puskesmas juga di tuntut untuk meningkatkan kinerja secara optimal untuk memberikan pelayanan kesehatan yang baik kepada masyarakat. Namun, setelah melakukan observasi awal peneliti menemukan pelayanan yang dirasakan pasien kurang memuaskan.

Penelitian ini menggunakan teori kinerja birokrasi publik yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto yang dapat diukur melalui Produktivitas, Kualitas layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian Kualitatif dengan desain penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik keabsahan data dilakukan dengan metode triangulasi sumber dengan pemilihan informan secara purposive sampling.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja puskesmas Seberang Padang dalam memberikan pelayanan kesehatan secara umum belum optimal. Terdapat beberapa faktor yang menjadi penyebab yaitu standar pelayanan minimal (SPM) pada puskesmas Seberang Padang belum mencapai target yang telah ditetapkan. Kemudian prasarana pada pelayanan kesehatan usia produktif seperti stick gula darah yang belum memadai, prasarana pada layanan pengaduan masih belum maksimal. Sementara itu, bentuk pertanggung jawaban secara internal maupun eksternal pada puskesmas Seberang Padang sudah berjalan dengan baik seperti, pelayanan yang diberikan puskesmas Seberang Padang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku dan melakukan monitoring evaluasi setiap bulan terhadap capaian kinerjanya. Kemudian, pembuatan laporan kegiatan yang dilakukan setiap bulan maupun tahunan.

**Kata kunci: Kinerja, Pelayanan Kesehatan**

## ABSTRACT

**Miftahul Syafira, No. BP 1610841001. Performance Analysis of Seberang Padang Community Health Centers in Providing Health Services. Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang 2023. Supervised by: Dr. Roni Ekha Putera, S.IP, M.PA and Drs. Yoserizal, M.Si. This thesis consists of 16 theory books, 4 journals, 3 theses and 8 documents.**

This thesis describes the Performance Analysis of Seberang Padang Community Health Centers in Providing Health Services. Health services are one of the important service areas provided to the community. This is done to improve the health standard of the nation. Puskesmas play a very important role in the process of health development. Community Health Centers are also required to improve their performance optimally to provide good health services to the community. However, after making initial observations the researchers found that the service the patients felt was unsatisfactory.

This study uses the theory of public bureaucratic performance put forward by Agus Dwiyanto which can be measured through Productivity, Service Quality, Responsiveness, Responsibility and Accountability. The method used in this research is a qualitative research method with a descriptive research design. Data collection techniques were carried out by interviews and documentation. While the data validity technique was carried out using source triangulation method by selecting informants by purposive sampling.

The results showed that the performance of the Seberang Padang Community Health Center in providing health services in general was not optimal. There are several factors that cause it, namely the minimum service standard (SPM) at the Seberang Padang Health Center has not reached the set target. Then the infrastructure for productive age health services such as blood sugar sticks is inadequate, the infrastructure for complaint services is still not optimal. Meanwhile, the form of accountability internally and externally at the Seberang Padang puskesmas has been going well, such as the services provided by the Seberang Padang puskesmas in accordance with the applicable Standard Operating Procedures (SOP) and conducting monthly monitoring evaluations of its performance achievements. Then, making reports on activities carried out every month or yearly.

**Keywords: Performance, Health Services**