

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN KESEHATAN PADA  
PUSKESMAS TAMBAK WEDI KECAMATAN KENJERAN  
KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya Untuk  
Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu  
(S.Sos) Dalam Bidang Ilmu Politik**



**UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A**

**Oleh :  
DIANA RAFIQA (I71217029)**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU POLITIK  
2021**

## SURAT PERTANGGUNG JAWABAN PENULISAN SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Diana Rafiqqa

NIM : I71217029

Program Studi : Ilmu Politik

Yang berjudul : ANALISIS KINERJA PELAYANAN KESEHATAN  
PADA PUSKESMAS TAMBAK WEDI KECAMATAN  
KENJERAN KOTA SURABAYA

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Skripsi ini tidak pernah dikumpulkan pada lembaga pendidikan manapun untuk mendapatkan gelar akademik apapun.
2. Skripsi ini adalah benar-benar hasil karya saya secara mandiri dan bukan merupakan plagiasi dari karya orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.
3. Apabila skripsi ini dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan sebagai hasil plagiasi, saya bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang terjadi.

Surabaya, 15 Juni 2021

Yang Menyatakan



Diana Rafiqqa

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi yang ditulis oleh :

Nama : Diana Rafiqah

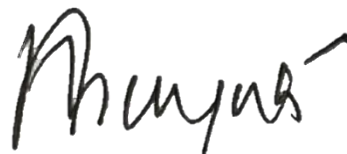
NIM : I71217029

Program Studi : Ilmu Politik

yang berjudul **“Analisis Kinerja Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Tambak Wedi Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya”**, saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah diperbaiki dan dapat diujikan dalam rangka memperoleh gelar sarjana sosial dalam bidang Ilmu Politik

Surabaya, 15 Juni 2021

Dosen Pembimbing



Dr. H. Ahmad Suyuthi, M.Ag, M.Si

NIP:197407212006041001

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi oleh Diana Rafiqqa dengan judul “**Analisis Kinerja Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Kelurahan Tambak Wedi Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya**” telah dipertahankan dan dinyatakan lulus di depan Tim penguji skripsi tanggal 7 Juli 2021

### TIM PENGUJI SKRIPSI

Penguji I



Dr. H. Ahmad Suyuthi, M.Ag, M. Si

NIP. 197407212006041001

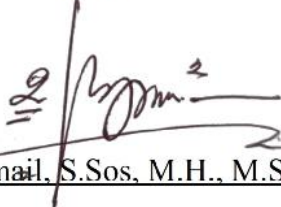
Penguji II



Dr. H. Ardi Suwarko, S.Ag, M. Si

NIP. 197411102003121004

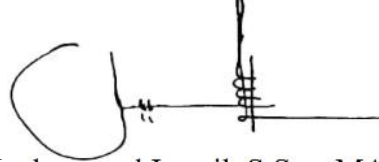
Penguji III



Dr. H. M. Ismail, S.Sos, M.H., M.Si

NIP. 196005211986081001

Penguji IV



Muchammad Ismail, S.Sos, MA

NIP. 198005032009121003

Surabaya,

Mengesahkan

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dekan



Prof Akh. Muzakki, M.Ag, Grad.Dip.SEA, M.Phil, Ph.D

NIP. 197402091998031002



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA**  
**PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300  
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

---

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**  
**KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Diana Rafiqqa  
NIM : I71217029  
Fakultas/Jurusan : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik / Ilmu Politik  
E-mail address : dianarafiqqa99@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi     Tesis     Desertasi     Lain-lain (.....)  
yang berjudul :

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSKESMAS TAMBAK WEDI**  
**KECAMATAN KENJERAN KOTA SURABAYA**

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 10 Februari 2022

Penulis

(  )  
*Diana Rafiqqa*













































		ISSN 0000-0000)		
2	Ushwatul Khalifah	Pengaruh Motivasi Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada UPT Puskesmas Kotabaru Indragiri Hilir (Skripsi Prodi Manajemen, UIN SUSKA Riau Tahun 2019)	Beban Kerja memiliki pengaruh secara signifikan dan positif terhadap Kinerja Pegawai pada UPT Puskesmas Kotabaru Indragiri Hilir. Dan variabel Motivasi Kerja memiliki pengaruh secara signifikan dan positif terhadap Kinerja Pegawai pada UPT Puskesmas Kotabaru Indragiri Hilir.	Lokasi penelitian, Metode, waktu, dan Hasil Penelitian
3	Alfina Tahta Alfiana	Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Tingkat IV Kota Madiun Tahun 2019 (Skripsi Prodi Kesehatan Masyarakat, Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun Tahun 2019)	Hasil dari penelitian ini mengacu kepada lima dimensi dari Tjiptono, diantaranya : Reability masih terdapat dokter yang tidak tepat waktu dalam bertugas, Responsives masih terdapat kurangnya penerapan 5S pada rumah sakit, Jaminan semua dokter yang bertugas telah mempunyai ijin praktek, Empathy dalam	Lokasi Penelitian, Metode, Waktu dan Hasil

			<p>penanganan pasien sesuai dengan kebutuhannya, Tangibles sedangkan pada fasilitasnya telah 75% dan masih kurang adanya kebersihan fasilitas</p>	
4	Kosasih	<p>Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Pengaruhnya Terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien di Puskesmas ( Jurnal Soshum Intensif, Volume 3 No.1 Tahun 2020 ISSN 2655-268X)</p>	<p>Secara simultan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien yang berobat di Cicangkangirang Kecamatan Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat. Besarnya persentase sumbangan pengaruh variabel independen kualitas pelayanan kesehatan yang terdiri dari : <i>Tangible (X1), Empathy (X2), Reliability (X3), Responsiveness (X4), Assurance (X5)</i> terhadap variabel dependen kepuasan pasien sebesar 57,2%. Sedangkan sebesar 42,8% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak dibahas dalam penelitian ini.</p>	<p>Metode Penelitian, Lokasi Penelitian, Hasil Penelitian dan Waktu)</p>
5	Budiarto	<p>Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Di Kecamatan Enrekang</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk</p>	<p>Metode Penelitian, Lokasi, Waktu, dan Hasil Temuan</p>

		<p>Kabupaten Enrekang (Skripsi Prodi Administrasi Negara, Universitas Hassanudin, Tahun 2015)</p>	<p>mengetahui kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang semuanya berada pada kategori baik (berkualitas) maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang berkualitas.</p>	
6	Ratna Sari	<p>Analisis Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Rumbio Jaya Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar (Skripsi Prodi Administrasi Negara, UIN SUSKA Riau Tahun 2020)</p>	<p>Pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Rumbio Jaya dengan hasil sedang (mean=35,8) pelaksanaan pelayanan di Puskesmas Rumbio Jaya belum maksimal dan terlaksana dengan baik dikarenakan standar pelayananan pelayanan puskesmas Rumbio Jaya ada yang sudah sesuai dengan standar pelayanan Puskesmas Rumbio Jaya dan ada yang belum. Dalam indikator persyaratan pendaftaran belum terlaksana dengan baik karena masih menyulitkan pasien, Indikator pemeriksaan belum terlaksana dengan baik</p>	<p>Metode Penelitian, Lokasi Penelitian, Waktu Penelitian, dan Hasil Penelitian</p>



























































































Tabel 4.6

Penduduk Kelurahan Tambak Wedi Berdasarkan Umur dan Jenis Kelamin

No	Umur	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	0-5 tahun	1651	1662	3313
2	6-9 tahun	690	686	1558
3	10-16 tahun	768	1090	1858
4	17 tahun	465	470	935
5	18-25 tahun	1210	1245	2455
6	26-40 tahun	1572	1584	3516
7	41-59 tahun	481	590	1071
8	+60 tahun	1092	785	1887

(Sumber : Profil Puskesmas Tambak Wedi Tahun 2020)

Dengan pembagian data penduduk diatas terlihat bahwa paling banyak penduduk tambak wedi berjenis kelamin perempuan yang berusia 0-5 tahun dengan jumlah 1.662 jiwa. Begitu pula pada laki-laki penduduk paling banyak berusia 0-5 tahun yang berjumlah 1.651 jiwa. Pada kelurahan Tambak Wedi sebagian penduduk masih memiliki mata pencaharian sebagai nelayan dan petani. Berikut data mata pencaharian penduduk Tambak Wedi.



















































































