

**GAMBARAN TENTANG KUALITAS PELAYANAN POLIKLINIK
KESEHATAN DESA (PKD) DI DESA TAMBAKSARI KECAMATAN
KEMBARAN KABUPATEN BANYUMAS**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat

Mencapai Derajat Sarjana

Oleh:

ENDON PRIYANTI

0911020004

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2013**

HALAMAN PERSETUJUAN

**GAMBARAN TENTANG KUALITAS PELAYANAN POLIKLINIK
KESEHATAN DESA (PKD) DI DESA TAMBAKSARI KECAMATAN
KEMBARAN KABUPATEN BANYUMAS**

ENDON PRIYANTI

0911020004

Telah diperiksa dan disetujui oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

Fajar Tri Asih S.Kep, Ns, MM
NIK : 19680802 198803 2006

Yulianti Suswari S.Kp
NIK : 2160286

HALAMAN PENGESAHAN
GAMBARAN TENTANG KUALITAS PELAYANAN POLIKLINIK
KESEHATAN DESA (PKD) DI DESA TAMBAKSARI KECAMATAN
KEMBARAN KABUPATEN BANYUMAS

ENDON PRIYANTI
0911020004

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Skripsi
Pada hari Sabtu, tanggal 04 Mei 2013

SUSUNAN PANITIA UJIAN

Ketua

Fajar Tri Asih S.Kep, Ns, MM
NIP. 19680802 198803 2006

Penguji I

Ns. Dedy Purwito, S.Kep.,M.Sc
NIK. 2160153

Sekretaris

Yulianti Suswari S.Kp
NIK. 2160286

Penguji II

Supriyadi, S.KM.,M.Kes
NIK. 2160134

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah
Purwokerto

Ns. Jebul Suroso. S.Kep.,M.Kep
NIP. 197703052005011001

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Endon Priyanti

NIM : 0911020004

Program Studi : Ilmu Keperawatan S1

Fakultas/Universitas : Ilmu Kesehatan/ Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah karya saya dan bukan hasil penjiplakan hasil karya orang lain.

Demikian pernyataan ini, dan apabila kelak di kemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan maka saya bersedia mempertanggungjawabkannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 4 Mei 2013

Yang menyatakan,

Endon Priyanti
NIM. 0911020004

HALAMAN PERSEMBAHAN

Hanya Kepada Allah SWT Segala Puji Dan Syukur

Kupersembahkan.....

Skripsi ini Aku Persembahkan Buat orang-orang Yang Aku Sayangi.....

Bapak dan Ibuku Tercinta, Atas Limpahan Kasih Sayang, Cinta,

Perhatian, Serta Lisan Yang Tak Pernah Lelah Untuk Selalu

Mendoakan anaknya.

Semua Kakakku Tersayang, Atas Segala Bentuk Dukungan, Bantuan

Dan Semangat Yang Kalian Berikan

Teman-temanku Yang Selalu Memberikan Semangat Dan Tempat

Berbagi Suka Dan Duka : Lia, Uli, Istiqomah

Teman-teman Keperawatan S1 Angkatan 2009 Yang Selalu Aku

Banggakan, dan Berbagai Pihak Yang Tidak Dapat Disebutkan Satu

Persatu atas Segala Bantuannya. Terima Kasih Semuanya.....

MOTTO

- ❖ Allah SWT meninggikan derajat orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat.
(Q.S Al Mujadalah:11)
- ❖ Bacalah Al Qur'an, sesungguhnya ia akan datang pada kiamat nanti untuk memberikan syafaat kepada para pembacanya.
(HR. Muslim)
- ❖ Barangsiapa yang bertemu dengan saudaranya yang tengah diliputi kesusahan (kemudian) menggembirakan, maka Allah kelak akan menggembirakan pula.
(HR. Tirmidzi)
- ❖ Allah SWT akan menolong seorang hamba selama hamba itu mau menolong saudaranya sesama muslim
(Al. Hadist)

ABSTRAK

GAMBARAN TENTANG KUALITAS PELAYANAN POLIKLINIK KESEHATAN DESA (PKD) DI DESA TAMBAKSARI KECAMATAN KEMBARAN KABUPATEN BANYUMAS

Latar belakang : Poliklinik Kesehatan Desa (PKD) adalah Upaya Bersumberdaya Masyarakat (UKBM) yang dibentuk di desa dalam rangka menyediakan pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat desa. PKD sebagai pelayanan kesehatan pertama yang tersentuh oleh tenaga kesehatan profesional diharapkan akan dapat membantu menyelesaikan permasalahan kesehatan di tingkat desa. Pentingnya peran PKD di masyarakat, terkadang tidak diimbangi dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Tujuan : Mengetahui gambaran tentang kualitas pelayanan PKD di Desa Tambaksari Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas.

Metode : Penelitian bersifat deskriptif dengan pendekatan *survey cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah warga masyarakat Desa Tambaksari Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas yang telah memanfaatkan pelayanan kesehatan di PKD Tambaksari. Tehnik pengambilan sampel secara *Quota sampling* dengan sampel 70 responden.

Hasil : Karakteristik responden sebagian besar berumur 51-60 tahun yaitu 23 (32,9%), perempuan sebanyak 49 (70%), berpendidikan SD sebanyak 30 (42,9%), pendapatan < Rp 795.000 sebanyak 40 (57,1%), dan petani sebanyak 32 (45,7%).

Gambaran tentang kualitas pelayanan PKD di Desa Tambaksari Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas dalam kategori baik, terutama dari dimensi *reliability* (55,7%), *responsiveness* (54,3%), *assurance* (60,0%) dan *tangible* (45,7 %), kecuali pada dimensi *empathy* yang kualitas pelayanannya masih kurang baik (45,7%).

Kesimpulan : Gambaran tentang kualitas pelayanan kesehatan PKD di Desa Tambaksari Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas dalam kategori baik terutama dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *tangible*, kecuali dimensi *empathy* yang kualitasnya masih kurang baik, oleh karena itu PKD sebagai penyedia pelayanan kesehatan dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada pasien.

Kata kunci : Poliklinik Kesehatan Desa (PKD), kualitas pelayanan kesehatan

ABSTRACT

THE DEPICTION OF SERVICE QUALITY OF RURAL HEALTH CARE POLYCLINIC IN TAMBAKSARI VILLAGE KEMBARAN DISTRICT BANYUMAS REGENCY

Background : Rural Health Care Polyclinic (PKD) is an effort by community resources established in rural area to provide health care services for rural communities, PKD as the leading health care run by professional health care functionary is expected to give assistance to solve health problems in rural level. However, the importance of PKD with the service quality provided.

Objective : To figure out the depiction of service quality of PKD in Tambaksari Village Kembaran District Banyumas Regency.

Methods : This study was descriptive research by using cross sectional survey approach. The populations in this research were the people of Tambaksari Village Kembaran District Banyumas Regency who had been utilizing health care service in PKD Tambaksari . Quota sampling was used as the sampling technique with the total samples of 70 respondents.

Result : The majority of respondent characteristic aged 51-60 years totalled to 23 respondents (32,9%), female respondents amounted to 49 (70%), Elementary school graduate amounted to 30 respondents (42,9%), income < 795.000 were as many as 40 respondents (57,1%), and occupation as farmers totalled to 32 respondents (45,7%). The depiction of service quality of PKD in Tambaksari Village Kembaran District Banyumas regency was in good category, especially from the dimension of, reliability (55,7%), responsiveness (54,3%), assurance (60,0%), and tangible (45,7%), except from empathy dimension that still had less good service (45,7%).

Conclusion : The depiction of service quality of PKD in Tambaksari Village Kembaran District Banyumas Regency was in good category, especially from the dimension of reliability, responsiveness, assurance and tangible except from empathy dimension that still had less good service. Therefore, PKD as the health care service provider were demanded to always improve the health care service quality to the patients.

Keywords : Rural Health Care Polyclinic (PKD), health care service quality

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-NYA, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian dengan judul **”GAMBARAN TENTANG KUALITAS PELAYANAN POLIKLINIK KESEHATAN DESA (PKD) DI DESA TAMBAKSARI KECAMATAN KEMBARAN KABUPATEN BANYUMAS”** tanpa halangan suatu apapun. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan sarjana S1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, pengarahan serta do’a yang sangat berharga dari semua pihak. Untuk itu dengan segala kerendahaan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih tulus dan ikhlas kepada :

1. Dr. H. Syamsuhadi Irsyad, S.H., M.H. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Ns. Jebul Suroso. S.kep., M.Kep selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Ibu Fajar Tri Asih S.Kep., Ns., MM. selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa memberikan motivasi dan semangat bagi penulis dalam setiap tahapan bimbingan yang dilakukan.
4. Ibu Yulianti Suswari S.Kp. Selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa memberikan motivasi dan semangat bagi penulis dalam setiap tahapan bimbingan yang dilakukan.

5. Para Dosen dan Staff Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan selama perkuliahan.
6. Ibu Bidan Paulia A.Md. Keb Selaku Bidan pengelola PKD di Desa Tambaksari yang telah memberikan ijin Penelitian kepada saya.
7. Semua masyarakat Desa Tambaksari yang telah meluangkan waktunya kepada peneliti untuk menjadi responden dalam penelitian ini.
8. Bapak dan Ibu yang selalu memberikan perhatian, semangat, do'a dan inspirasi baik berupa moril maupun materi.
9. Kakak-kakak saya yang selalu mendo'akan dan mengarahkan agar tetap sabar dan selalu berdoa kepada Allah SWT.
10. Teman-teman seperjuangan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan proposal penelitian.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan proposal penelitian ini.

Semoga proposal penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Purwokerto, April 2013

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Penelitian Terkait.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	11

B. Poliklinik Kesehatan Desa (PKD).....	14
C. Kerangka Teori	25
D. Kerangka Konsep.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	27
B. Populasi, Sampel dan Tehnik Sampling	27
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	30
D. Variabel Penelitian.....	30
E. Definisi Operasional	31
F. Etika Penelitian.....	33
G. Pengumpulan Data.....	34
H. Prosedur Pengumpulan Data.....	37
I. Prosedur Penelitian	38
J. Pengolahan Data	39
K. Analisa Data.....	40
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil penelitian	41
B. Pembahasan	48
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	56
B. Saran	56

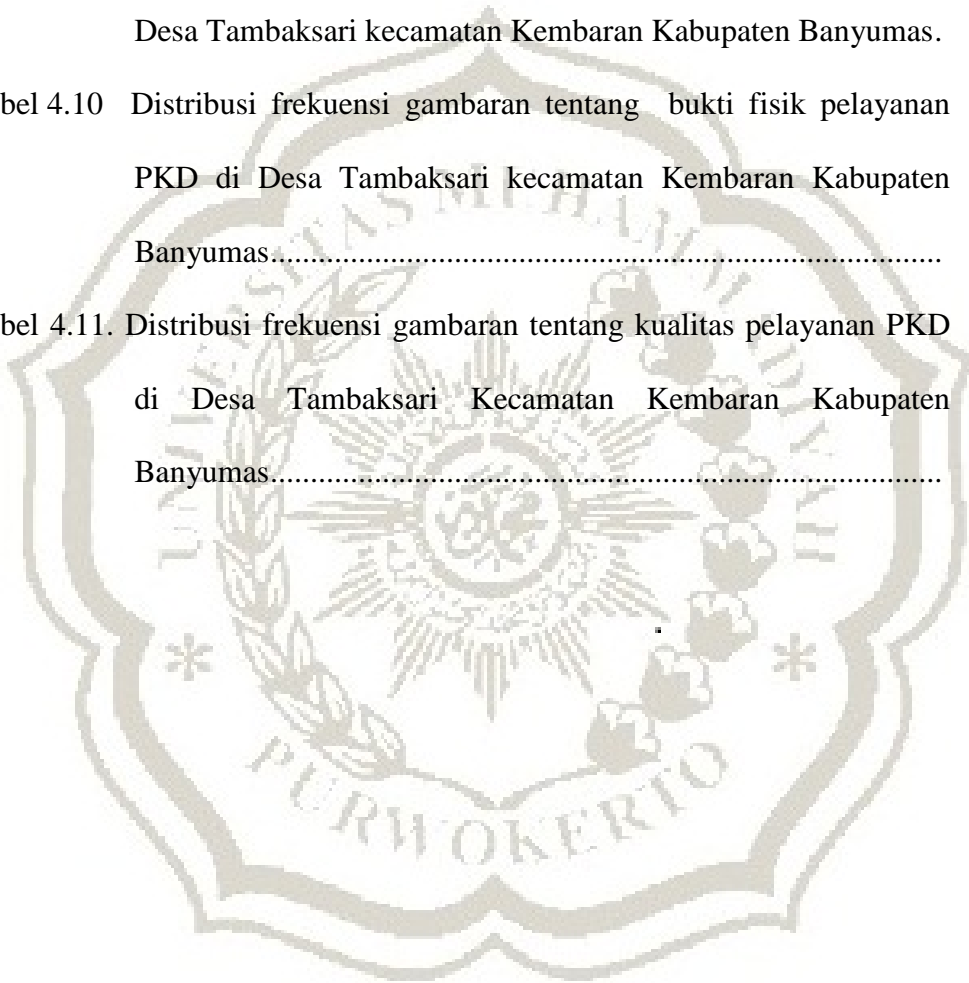
DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Kunjungan pasien di PKD tahun 2010/2011 di wilayah kerja Puskesmas I Kembaran	5
Tabel 3.1. Definisi Operasional.....	31
Tabel 3.2. Daftar item pertanyaan kuesioner.....	34
Tabel 4.1. Distribusi frekuensi Karakteristik responden berdasarkan umur	41
Tabel 4.2 Distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan Jenis kelamin.....	42
Tabel 4.3 Distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan Pendidikan	42
Tabel 4.4 Distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan Pendapatan.....	43
Tabel 4.5 Distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	43
Tabel 4.6 Distribusi frekuensi gambaran tentang kehandalan pelayanan PKD di Desa Tambaksari Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas.....	44
Tabel 4.7 Distribusi frekuensi gambaran tentang ketanggapan pelayanan PKD di Desa Tambaksari Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas.....	45

Tabel 4.8	Distribusi frekuensi gambaran tentang jaminan pelayanan PKD di Desa Tambaksari Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas.....	48
Tabel 4.9	Distribusi frekuensi gambaran tentang empati pelayanan PKD di Desa Tambaksari kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas.	46
Tabel 4.10	Distribusi frekuensi gambaran tentang bukti fisik pelayanan PKD di Desa Tambaksari kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas.....	47
Tabel 4.11.	Distribusi frekuensi gambaran tentang kualitas pelayanan PKD di Desa Tambaksari Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas.....	47



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	28
Gambar 2.2 Kerangka Konsep.....	29



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Formulir Permohonan menjadi Responden

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 Surat ijin penelitian dari Fakultas

Lampiran 4 Surat Rekomendasi Penelitian Kantor KESBANGPOL

Lampiran 5 Surat Rekomendasi Penelitian Kantor BAPPEDA Banyumas

Lampiran 6 Data hasil Uji Validitas dan reabilitas

Lampiran 7 Data hasil Penelitian

Lampiran 8 Data hasil Uji Univariat

Lampiran 9 Lembar Bimbingan Proposal Skripsi

Lampiran 10 Dokumentasi penelitian