

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS KECAMATAN
GUNUNG SITEMBER KABUPATEN
DAIRI**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Menyelesaikan Pendidikan
Strata 1 (S1) Di Fakultas Ilmi Sosial Dan Politik
Universitas Islam Sumatera Utara**

OLEH

**SAUTTA BOANGMANALU
NPM: 71170611002**

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA



**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
MEDAN**

2022

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji dan syukur kita ucapkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Sholawat serta salam tak lupa saya junjungkan kepada Nabi besar Muhammad SAW, keluarga, para sahabat, dan pengikut beliau hingga akhir zaman yang telah membawa dan menyebarkan ajaran Islam sebagai rahmatan lil'alamin.

Penelitian berjudul “**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS KECAMATAN GUNUNG SITEMEBER KABUPATEN DAIRI**” disusun untuk memenuhi tugas akhir yaitu skripsi sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Program Strata 1 (S1) pada program studi Ilmu Administrasi Negara di Fakultas Fisip Universitas Islam Sumatera Utara.

Proses penyusunan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan Terima Kasih dan penghargaan yang tulus, kepada :

1. Bapak Dr. Yanhar Jamaluddin, MAP Selaku Rektor Universitas Islam Sumatera Utara.
2. Bapak Samsul Bahri Pane, S.Sos.M.SI Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara. Sekaligus sebagai Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dengan sabar membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Mrdiansyah, S.Sos.M.M Sebagai Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dengan sabar membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
4. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara yang telah membimbing dan memberikan ilmunya kepada penulis selama menempuh studi.
5. Teristimewa kepada Kedua Orangtua tersayang, Bapak Mukmin Boang Manalu dan Ibunda Nurhayati Br. Sihite yang selalu memberikan support dan do'a sehingga penulis bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman seperjuangan sekaligus sahabat penulis, Abdul, Indra, dan teman-teman kontrakan maupun teman seperjuangan saya dalam menempuh pendidikan strata satu ini yang tak bisa saya ucapkan satu persatu namanya, terima kasih atas kerja

sama kita selama ini dari awal hingga penulis menyelesaikan skripsi ini. Terima Kasih atas kebersamaan kita selama ini baik dalam suka maupun duka perkuliahan dan juga dukungan, motivasi dari kalian.

7. Terima kasih untuk semua pihak yang membantu demi terselesaiannya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT Meridhai dan memberikan balasan untuk kebaikan dunia dan akhirat. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian di masa mendatang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Medan, 13 Desember 2021

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 1 PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
E. Kerangka Teori	Error! Bookmark not defined.
F. Kerangka Konsep.....	Error! Bookmark not defined.
G. Kerangka pikir	Error! Bookmark not defined.
H. Metodelogi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
I. Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II URAIAN TEORITIS	Error! Bookmark not defined.
A. Pengertian Efektivitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
B. Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
C. Klasifikasi Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
D. Konsep Dan Teori.....	32
E. Indikator Efektivitas Pelayanan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
F. Keabsahan Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

BAB III DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....Error! Bookmark not defined.

- A. Gambaran Umum Puskesmas Gunung Sitember**Error! Bookmark not defined.**
- B. Peta Pelayanan Puskesmas Gunung Sitember**Error! Bookmark not defined.**

BAB IV HASIL PENELITIAN.....Error! Bookmark not defined.

- A. Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Publik.**Error! Bookmark not defined.**
- B. Faktor Penghambat dan Pendukung yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Publik di Puskesmas Kecamatan Gunung Sitember Kabupaten Dairi.....**E**
Error! Bookmark not defined.

BAB V PENUTUP.....Error! Bookmark not defined.

- A. Kesimpulan.....**Error! Bookmark not defined.**
- B. Saran**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, Sahaya. 2014, *Kebijakan publik*. Bandung: Pustaka Setia.hal 232
- Azwar, A. (2001). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Cipta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2004). *Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat Tahun 2004*. Jakarta: Penerbit Depkes RI.
- Cutlip, S. M. (2009). *Effective Public Relations*. Person Education Inc. Danim, S.
- Fitri Muhammad Rahmadana, Tentrem Arin Mawati, Siagian Nurhayati, dkk, 2020, *Pelayanan Publik, Yayasan Kita Menulis*
- Hardiyansyah (2011:11), *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Herlambang, S. (2013). *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Juharni, 2015, *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*, Makassar: Cv Sah Media.
- Kompasiana, *Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo Sakdino.*
- Konli, S. (2014). *Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Desa Gunawan Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung*. Jurnal Ilmu Pemerintahan,
- Mahsyar, A. (2015). *Konstruksi Model Perilaku Pelayanan Street-Level Birokrasi Pada Puskesmas Di Kota Makassar*.
- Milles, Matthew B., Huberman, A. Michael, Saldana, Jhony. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook. Third Edition*.
- Moenir (2002:26-27) *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi. Aksara.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 4 (2019) *Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Minimal Bidang Kesehatan, Penerbit Depkes RI.*

Ridwan & Sudrajat, A. S. (2009). *Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik. Bandung: Nuansa.*

Rokhman. Didik Fatkhur. 2012. *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu Jurnal administrasi publik (JAP). Vol 1 No 5 Hal 962.*

Saleh Akh Muhamfik. 2010. *Public Service Communication. Malang: UMM Press*
Sawir Muhammad , 2020, *Birokrasi Pelayanan Publik, Yogyakarta: CV Budi Utama.*

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta*

Yuanita. (2015). *Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Kecamatan Pulau Pisang Kabupaten Pesisir Barat. Skripsi: Universitas Lampung.*

Zauhar. 2002. *Reformasi Administrasi Perpajakan, Konsep, Dimensi dan Strategi. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.*