



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SKRINING KESEHATAN  
PENYAKIT TIDAK MENULAR (PTM) DI PUSKESMAS KECAMATAN  
SETIABUDI**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana  
Administrasi Publik (S.AP)**

**Yuni Marta Simbolon**

**213515526065**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**2024**



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**ANALYSIS OF THE QUALITY OF HEALTH SCREENING SERVICES  
FOR NON-COMMUNICABLE DISEASE (NCD) AT SETIABUDI  
DISTRICT COMMUNITY HEALTH CENTER**

**SKRIPSI**

*Submitted as partial fulfilment of requirements for the Bachelor Degree in  
Public Administration (S.AP)*

**Yuni Marta Simbolon**

**213515526065**

**FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE  
DEPARTMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION**

**2024**



**UNIVERSITAS NASIONAL**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Yuni Marta Simbolon  
NPM : 213515526065  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Skrining Kesehatan Penyakit Tidak Menular (PTM) Di Puskesmas Kecamatan Setiabudi  
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disetujui untuk dijadikan

Jakarta, 10 Agustus 2024

Dosen Pembimbing Ketua Program Studi Administrasi Publik,

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si

NIDN: 0429077502

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si

NIDN: 0429077502



**UNIVERSITAS NASIONAL**  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Yuni Marta Simbolon  
NPM : 213515526065  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Skrining Kesehatan Penyakit  
Tidak Menular Di Puskesmas Setiabudi  
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)  
Disahkan,  
Jakarta, 03 September 2024

Dosen Pembimbing

Dekan

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si.

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si



**UNIVERSITAS NASIONAL**  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA


**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Yuni Marta Simbolon  
NPM : 2132515526065  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Skrining Kesehatan Penyakit  
Tidak Menular Di Puskesmas Setiabudi

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana S.AP. pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Ketua Sidang : Dr. Zulmasyhur, M.Si. 

Penguji I : Moh. Dimiyati Soedja, S.Sos., M.Si. 

Pembimbing : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si. 

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 10 Agustus 2024



**Universitas Nasional**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Jakarta**

### **HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yuni Marta Simbolon  
NPM : 213515526065  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Proposal : Analisis Layanan Skrining Kesehatan Penyakit Tidak Menular ( PTM ) Di Puskesmas Setiabudi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpanan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 10 Agustus 2024

taan  
  
METERAI  
TUMPIL  
94FALX374A25677  
Yuni Marta Simbolon

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'Ala yang telah melimpahkan berkat, rahmat, dan hidayah Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Skrining Kesehatan Penyakit Tidak Menular (PTM) Di Puskesmas Kecamatan Setiabudi”**, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Nasional.

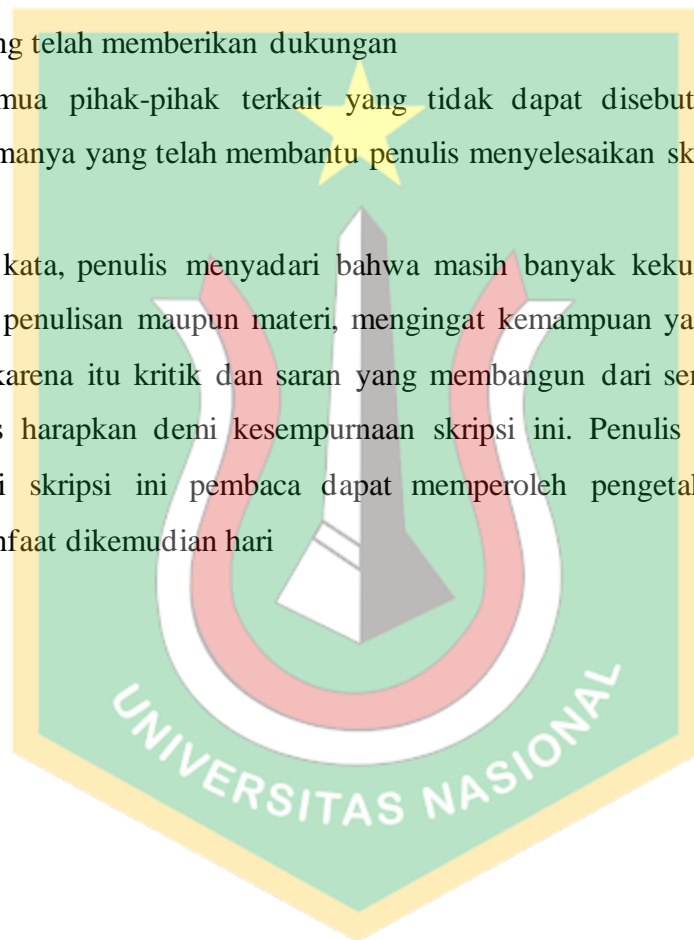
Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, nasehat, serta bimbingan dari berbagai pihak, dari awal perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bemawi Putra, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional
2. Ibu Dr.Dra. Erna Ermawati Chotim, M. Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M,Si. Selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
4. Bapak Angga Sulaiman, S.IP.,M.Si. Selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
5. Bapak. Dr.Bhakti Nur Avianto. S,IP.,M.Si Selaku ketua program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional dan Dosen Pembimbing Akademik penulis.
6. Bapak Khoirul Abror Ad-Dhuha Ghoni, S.AP., M.A.P., Selaku Sekretatis Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional
7. Kepada kedua Orang tua Bapak Liberti Simbolon dan Ibu Herni Simanjuntak, yang setia membimbing, mendoakan, memberikan nasehat, serta atas kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis.
8. Kepada Ibu Dwi Wigati Ratna sari selaku Penanggung Jawab Diklat Puskesmas Setiabudi yang sudah memberikan ijin penulis untuk

melaksanakan penelitian dan memberi bantuan mengenai skrining penyakit tidak menular di Puskesmas Setiabudi

9. Kepada pegawai Puskesmas Setiabudi yang sudah meluangkan waktunya untuk membantu penulis mendapatkan informasi dan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini
10. Sahabat yang selalu mensupport Annisa, Martin, Hyun Eli, Amanda, Johan, Lulu, dan Marta
11. Teman-teman Administrasi Publik Universitas Nasional Angkatan 2020 yang telah memberikan dukungan
12. Semua pihak-pihak terkait yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan baik pada teknik penulisan maupun materi, mengingat kemampuan yang penulis miliki, Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga melalui skripsi ini pembaca dapat memperoleh pengetahuan yang dapat bermanfaat dikemudian hari





## ABSTRAK

Nama : Yuni Marta Simbolon  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Skrining Kesehatan Penyakit Tidak Menular Di Puskesmas Setiabudi  
Pembimbing : Bapak. Dr.Bhakti Nur Avianto. S,IP.,M.Si

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan skrining kesehatan penyakit tidak menular di Puskesmas Setiabudi. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang berfokus untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta- fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teori yang menjadi landasan memakai Teori Zeithaml, Parasuraman & Berry tentang teori ukuran kualitas pelayanan publik. Penelitian mencakup 5 (lima) ukuran yaitu *Tangibel*, *Realiability*, *Responsiviness*, *Assurance* dan *Emphaty*. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ( Kualitas pelayanan skrining kesehatan penyakit tidak menular di Puskesmas Setiabudi sudah diterapkan dimensi *Tangibel*, *Realiability*, *Responsiviness*, *Assurance* dan *Emphaty* beserta indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan pasien, antara lain ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana, ketepatan waktu petugas ketika melayani pasien skrining, dan puskesmas Setiabudi kurang merespon keluhan pasien pengguna layanan skrining.

Kata Kunci : *Analisis Pelayanan Skrining Penyakit Tidak Menular, Kualitas Pelayanan Kesehatan, Penyakit Tidak Menular, Pelayanan Publik*

## ABSTRACT

Name : Yuni Marta Simbolon

Study Program : Public Administration

Thesis : Analysis Of The Quality Of Health Screening Services For Non-Communicable Disease ( NCD ) At Setiabudi District Community Health Center

Counsellor : Dr.Bhakti Nur Avianto. S,IP.,M.Si

This study was conducted to analyze the health screening services for non-communicable diseases at the Setiabudi Health Center. The research method used is descriptive research with a qualitative approach. Qualitative descriptive research is research that focuses on describing and describing events or phenomena that occur in the field and presenting data systematically, factually, and accurately regarding the facts or phenomena that occur in the field. Data collection was carried out using observation, interview, and documentation techniques. The theory that is the basis for using the Zelithaml, Parasulraman & Belrry Theory on the theory of the quality of public service. The study includes 5 (five) measurements, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. Data analysis in this study uses three components consisting of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this study indicate that (The quality of health screening services for non-communicable diseases at the Setiabudi Health Center has implemented the dimensions of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy along with their indicators. However, there are several indicators that have not run according to patient desires, including the inconvenience of the service location including facilities and infrastructure, the punctuality of the officers when serving screening patients, and the Setiabudi Health Center is less responsive to complaints from patients using screening services.

*Keywords : Analysis of Non-Communicable Disease Screening Services, Quality Of Health Services, Non-Communicable Disease Screening Services, Public Services*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>1</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>5</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>7</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>8</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>9</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>11</b>
1.1 Latar Belakang.....	11
1.2 Rumusan Masalah .....	16
1.3 Tujuan Penelitian .....	16
1.4 Manfaat Penelitian.....	16
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	16
1.4.2 Manfaat Praktis .....	16
1.5 Sistematika Penulisan .....	17
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>19</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
2.2 Kajian Teori.....	23
2.2.1 Definisi Pelayanan Publik .....	23
2.2.2 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan .....	23
2.2.3 Jenis-Jenis Pelayanan Publik .....	23
2.2.4 Konsep Operasional .....	25
2.2.5 Fokus Penelitian .....	26
2.2.6 Manfaat Pelayanan Publik .....	27
2.2.7 Pelayanan Kesehatan.....	28
2.2.8 Skrining Penyakit Tidak Menular .....	28
1. Penyakit Kardiovaskular .....	29
2. Diabetes .....	30
3. Kanker .....	30
4. Penyakit Pernafasan Kronis.....	30
5. Penyakit Ginjal Kronis .....	30

6. Gangguan Mental dan Neurologis .....	30
7. Penyakit Muskuloskeletal.....	30
8. Gangguan Sistem Pencernaan .....	31
9. Gangguan Mata .....	31
10. Penyakit Genetik dan Autoimun .....	31
11. Penyakit Metabolik Lainnya.....	31
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
2.1 Metodologi Penelitian .....	32
2.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	32
2.3 Jenis dan Sumber Data .....	33
2.4 Teknik Pengumpulan Data .....	33
2.5 Analisis Data .....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	37
4.1.1 Kondisi Geografis .....	37
4.1.2 Kondisi Demografis.....	38
4.1.3 Sarana Kesehatan.....	38
4.1.4 Visi dan Misi Puskesmas .....	38
4.1.5 Struktur Organisasi dan Keadaan Pegawai Puskesmas Setiabudi ....	39
4.1.6 Jenis Pelayanan Puskesmas Setiabudi .....	40
4.1.7 Alur Pelayanan Skrining Kesehatan Penyakit Tidak Menular .....	41
4.2 Hasil Penelitian.....	42
4.2.1 Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Setiabudi Berdasarkan Indikator Teori Ukuran Kualitas Pelayanan Publik .....	42
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	62
4.3.1 Analisis Layanan Skrining Kesehatan Penyakit Tidak Menular di Puskesmas Setiabudi .....	62
<b>BAB V KESIMPULAN.....</b>	<b>66</b>
5.1 Kesimpulan .....	66
5.2 Saran .....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>72</b>

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Metode Analisis .....	21
Tabel 2.2 Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang .....	21
Tabel 2.3 Indikator Analisis Pelayanan Publik di Puskesmas Kecamatan Setiabudi	25
Tabel 4.1 Sarana Kesehatan Puskesmas Setiabudi.....	38



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	27
Gambar 4.1 Wilayah Kecamatan Setiabudi .....	37
Gambar 4.2 Struktur Organisasi dan Keadaan Pegawai Puskesmas Setiabudi.....	39



**DAFTAR LAMPIRAN**

<b>PEDOMAN WAWANCARA.....</b>	<b>62</b>
<b>TRANSKRIP WAWANCARA.....</b>	<b>65</b>



**DOKUMENTASI**

<b>Wawancara dengan Ibu Astri Rusmarici Selaku Dokter Umum di Unit Penyakit Tidak Menular Puskesmas Setiabudi.....</b>	<b>93</b>
<b>Wawancara dengan Ibu Indriyani Setyaningrum Selaku Perawat di Unit Penyakit Tidak Menular Puskesmas Setiabudi.....</b>	<b>94</b>
<b>Wawancara dengan pengguna layanan.....</b>	<b>94</b>

