

KUALITAS PELAYANAN PADA

PUSKESMAS IMOGIRI II

Laporan Tugas Akhir

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Mencapai Derajat Ahli Madya Diploma 3

Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh:

Elia lestari

2116025

SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN

YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA

YOGYAKARTA

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

“KUALITAS PELAYANAN PADA
PUSKESMAS IMOGIRI II”

Laporan Tugas Akhir

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Mencapai Derajat Ahli Madya Diploma 3

Program Studi Manajemen

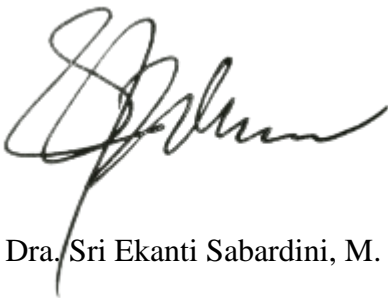
Diajukan Oleh:

Elia Lestari

2116025

Telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing



Dra. Sri Ekanti Sabardini, M. Si

Tanggal 8 Mei 2024

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Imogiri II” dapat terselesaikan. Dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini tentu tidak akan terwujud tanpa bantuan dari pihak-pihak terkait, ucapan terima kasih disampaikan kepada:

1. drg. Imung Soca Hayati selaku ketua Puskesmas Imogiri II yang telah memberikan izin magang.
2. Ibu Annisa Murniaty dan seluruh karyawan Puskesmas Imogiri II yang telah mendampingi dan memberikan arahan kepada penulis selama kegiatan magang.
3. Diri sendiri yang sudah bertahan sampai detik ini, sudah berusaha tetap berdiri di tengah keadaan yang cukup rumit.
4. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Warto dan Ibu Parjiyah, yang selalu memberikan dukungan tanpa henti.
5. Dra. Sri Ekanti Sabardini. M. Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran, dukungan, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.
6. Rinul yang sudah bersedia bertukar pendapat dan bersedia mendengarkan keluh kesah penulis.
7. Ibu Giyanti yang sudah membantu dalam memberikan data yang diperlukan.

8. Teman-teman satu perjuangan yang sudah menemani mengerjakan Laporan Tugas Akhir.
9. Teman-teman alumni SMA.N. 2 Bantul yang memberikan warna baru pada setiap pertemuan.
10. Manusia “Seperempat Abad” yang sudah memberikan pembelajaran lewat cerita-cerita yang disampaikan.

Semoga Allah membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini. Dalam penulisan Laporan Tugas akhir ini, tentu masih banyak kekurangan, tetapi semoga dapat bermanfaat untuk pihak yang berkepentingan.

Bantul, 22 Maret 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Elia Lestari', written in a cursive style.

Elia Lestari

MOTTO

“Dan barang siapa menaruh seluruh kepercayaannya kepada Allah (Tuhan), maka

Dia akan mencukupi mereka.” (QS. At-Talaq: 3)

“Aja dadi uwong sing rumangsa bisa lan rumangsa pinter. Nanging dadiya uwong

sing bisa lan pinter rumangsa.”

“Tidak setiap permasalahan itu ada penyelesaiannya, tugas kita adalah bertahan”

~Panji Pragiwaksono

“Yang bertuhan pasti bertahan”

~Habib Jafar

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
KATA PENGANTAR	ii
MOTTO	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	3
C. Tujuan	3
D. Manfaat	3
BAB II	4
TINJAUAN PUSTAKA	4
A. Kualitas Pelayanan	4
B. Dimensi Kualitas Pelayanan	5
C. Indikator Kualitas Pelayanan	6
BAB III	9
PELAKSANAAN PRAKTIK MAGANG	9
A. Profil Perusahaan	9
1. Visi Dan Misi Puskesmas Imogiri II	10
a. Visi	10
b. Misi	11
2. Struktur Organisasi	12
B. Jadwal Pelaksanaan Praktik Magang	14

BAB IV	17
PEMBAHASAN	17
A. Pelaksanaan Pelayanan	17
B. Kendala dan Solusi	22
BAB V	25
SIMPULAN DAN SARAN	25
A. Kesimpulan	25
B. Saran	26
LAMPIRAN	28
DAFTAR PUSTAKA	29

DAFTAR TABEL

<i>Tabel 3. 1 Kegiatan Magang</i>	14
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

<i>Gambar 1 Kegiatan Screnning Lansia Pedukuhan Jayan</i>	28
<i>Gambar 2 Kegiatan SDIDTK SD Siluk</i>	28
<i>Gambar 3 Kegiatan SDIDTK SD Siluk</i>	28
<i>Gambar 4 Fasilitas Kursi Tunggu Pasien</i>	28
<i>Gambar 5 Kegiatan SDIDTK TK Masyitoh Sriharjo</i>	28
<i>Gambar 6 Kegiatan SDIDTK SMP Maarif Imogiri</i>	28
<i>Gambar 7 Pelayanan Pendaftaran Pasien</i>	28
<i>Gambar 8 Bangunan Puskesmas Imogiri II</i>	28