

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PENDIDIKAN KESEHATAN DAN
KONSELING KEPADA PASIEN/KELUARGA DI KLINIK MEDINA
KABUPATEN GARUT**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Sarjana Kesehatan
Masyarakat Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan



**Oleh:
Siti Sholihah
164101026**

**JURUSAN KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SILIWANGI
TASIKMALAYA
2020**

© 2020

Hak cipta pada penulisan

HALAMAN PERSETUJUAN

Mahasiswa Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Siliwangi yang saya bimbing dalam pembuatan Skripsi.

Nama : Siti Sholihah
NPM : 164101026
Judul : Implementasi Pelayanan Pendidikan dan Konseling Kepada Pasien/Keluarga Di Klinik Medina Kabupaten Garut
Peminatan : Administrasi Kebijakan Kesehatan (AKK)

Dinyatakan Skripsi ini telah siap untuk di pertahankan dihadapan tim penguji Skripsi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Siliwangi.

Tasikmalaya, Agustus 2020

Disetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Asep Suryana Abdurahmat, S.Pd.,M.Kes
NIP. 196904231994031003

Neni.S.ST.,M.Kes
NIP. 197110021991032002

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Implementasi Pelayanan Pendidikan Kesehatan dan
Konseling Kepada Pasien/Keluarga Di Klinik Medina
Kabupaten Garut
Di susun Oleh : Siti Sholihah

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan tim penguji pada tanggal 3
September 2020 dan telah diperbaiki sesuai dengan masukan dari tim penguji
Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat.

Tasikmalaya, September 2020

Disetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Asep Suryana Abdurahmat, S.Pd.,M.Kes
NIP. 196904231994031003

Neni.S.ST.,M.Kes
NIP. 197110021991032002

Penguji 1

Penguji II

H.Yuldan Faturahman,SKM.,M.Kes
NIP.0413068102

Dian Saraswati,S.Pd.,M.Kes
NIP.196905291994032002

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Dr. Asep Suryana Abdurahmat, S.Pd.,M.Kes
NIP. 196904231994031003

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismilahirrahmanirrahim

Alhamdulillah siti ucapkan segala puji bagi Allah atas rahmat dan hidayahnya siti diberikan kesehatan dan kelancaran alhamdulillah bisa menyelesaikan tugas akhir ini. Siti juga mengucapkan terima kasih banyak kepada kedua orang tua siti yang telah memberikan support dalam menyusun skripsi ini. Mereka tiada hentinya memberikan kasih sayang dan doa dalam setiap perjalanan siti. Terima kasih mah, bapak kalian orang tua yang sangat luar biasa yang siti punya di dunia ini.

Siti mengucapkan terima kasih kepada pembimbing yang telah membimbing siti dalam menyusun skripsi ini. Terima kasih telah sabar dan menerima kekurangan yang siti punya. Siti tidak akan lupa jasa pembimbing dan semoga kelak kita bisa bertemu kembali di lain waktu dengan sehat wal a'fiat aamiin.

Terima kasih juga untuk semua pihak yang mendukung keberhasilan skripsi ini yang tidak bisa siti sebutkan satu persatu. Teman-teman siti satu perjuangan KESMAS 2016 dan AKKers 2016 yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyusun skripsi ini. Tak terasa kita selama kuliah sudah 4 tahun bersama semoga selama kuliah ini kita bisa mengambil hal-hal positif guna untuk bekal kita melanjutkan kehidupan kita di dunia kerja.

Untuk pihak yang siti sebutkan, terima kasih atas semuanya. Semoga Allah SWT senantiasa membalas kebaikan kalian. Serta mudah-mudahan kehidupan kalian semua juga dimudahkan dan diberkahi selalu oleh Allah SWT aamiin.

Tak banyak yang siti ucapkan dalam hal ini namun ketulusan kalian yang siti rasakan sangat berarti di kehidupan siti. Semoga skripsi yang siti buat bisa memberikan manfaat sebagai ilmu pengetahuan bagi para pembaca aamiin.

SEKIAN DAN TERIMA KASIH

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Siti Sholihah
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir : Garut, 07 Maret 1998
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Alamat Lengkap : Jalan MAN 1 Garut RT 001 RW 001 Kelurahan
Suci Kecamatan Karangpawitan
Riwayat Pendidikan : 1. TK Aisyah 1
2. SD Muhammadiyah 2 Garut
3. SMP 3 Garut
4. SMA 6 Garut
5. Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Siliwangi
Tasikmalaya

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Illahi Robbi, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi Pelayanan Pendidikan Kesehatan dan Konseling Kepada Pasien/Keluarga di Klinik Medina Kabupaten Garut” ini sebaik-baiknya. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Siliwangi Tasikmalaya.

Dalam Penyusunan Skripsi ini, Banyak pihak yang telah memberikan bimbingan, bantuan, dan motivasi. Pada Kesempatan ini penulis ingin menyampaikan banyak terimakasih kepada:

1. Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kelancaran dalam menyusun skripsi ini.
2. Dr. Asep Suryana Abdurahmat, S.Pd.,M.Kes selaku pembimbing I yang telah bersedia memberikan arahan dan penyusunan skripsi ini.
3. Neni, S.ST.,M.Kes selaku pembimbing II yang telah bersedia memberikan arahan dan penyusunan skripsi ini.
4. Dr. Asep Suryana Abdurrahmat, S.Pd., M.Kes selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Siliwangi.
5. Orang tua yang selalu menyertai penulis dengan limpahan doa, kasih sayang, serta dukungan yang tidak pernah selesai. Terimakasih sudah menjadi orang tua yang sangat luar biasa.
6. Seluruh dosen dan staff karyawan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Siliwangi yang telah memberikan ilmu serta dukungan dari awal perkuliahan sampai terselesainya skripsi ini.
7. Direktur Klinik Medina, seluruh tenaga kesehatan dan staff karyawan Klinik Medina yang membantu dalam penyusunan skripsi ini.
8. Dinaskesehatan bidang pembinaan dan pelayanan kesehatan yang membantu dalam penyusunan skripsi ini.

9. Rima Mulyani dan Mifa Asfarina Nurul Shabrina yang telah memberikan support kepada peneliti dalam menyusun skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan KESMAS 2016 yang tidak bisa peneliti sebut satu-persatu yang telah memberikan support kepada peneliti dalam menyusun skripsi ini.

ABSTRAK

SITI SHOLIAH

Implementasi Pelayanan Pendidikan Kesehatan Dan Konseling Kepada Pasien/Keluarga Di Klinik Medina Kabupaten Garut

Pelayanan yang diberikan oleh klinik salah satunya pelayanan pendidikan kesehatan dan konseling kepada pasien/keluarga, namun pelayanan tersebut kurang dilaksanakan oleh klinik. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis implementasi pelayanan pendidikan kesehatan dan konseling kepada pasien/keluarga di Klinik Medina Kabupaten Garut. Metode penelitian ini yaitu menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Fokus penelitian ini yaitu menganalisis komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi pelayanan pendidikan kesehatan dan konseling kepada pasien/keluarga di Klinik Medina Kabupaten Garut. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, studi dokumen dan studi literatur. Analisis data yang digunakan adalah metode analisis data kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan kurangnya komunikasi mengenai pelayanan pendidikan kesehatan dan konseling kepada pasien/keluarga di Klinik Medina antara Dinas Kesehatan dengan Klinik Medina. Sumber daya manusia di Klinik Medina pada saat ini mengalami kekurangan yang menyebabkan tenaga kesehatan melakukan pekerjaan ganda. Disposisi atau sikap dari pelaksana kebijakan mengenai pelayanan pendidikan kesehatan dan konseling kepada pasien/keluarga di Klinik Medina dirasa belum optimal hanya bisa dilakukan pada saat berobat pasien. Struktur birokrasi di Klinik Medina dalam pelayanan pelayanan pendidikan kesehatan dan konseling kepada pasien/ keluarga belum optimal dalam menjalankannya. Diharapkan adanya komunikasi dari Dinas Kesehatan dengan Klinik Medina agar pelayanan pendidikan kesehatan dan konseling bisa diketahui secara jelas dengan melakukan rapat koordinasi dengan salah satu perwakilan tenaga kesehatan dari klinik yang dilakukan Dinas Kesehatan kepada Klinik Medina.

Kata kunci: Implementasi, Pelayanan Pendidikan Kesehatan dan Konseling, Klinik.

Kepustakaan: 2000-2018

**FACULTY OF PUBLIC HEALTH SCIENCE
SILIWANGI UNIVERSITY
TASIKMALAYA
2020**

ABSTRACT

SITI SHOLIHAH

Implementation of Education and Counseling Services to Patients/Families in Medina Clinic Garut District

Abstract: One of the services provided by the clinic is health education and counseling for patients/families, but these services are not provided by the clinic. The purpose of this study was to analyze the implementation of health education services and counseling to patients /families at the Medina Clinic, Garut Regency. The method of this research is to use qualitative descriptive research. The focus of this research is to analyze communication, resources, disposition and bureaucratic structure of health education services and counseling to patients/families at the Medina Clinic, Garut Regency. Data collection techniques used interviews, document studies and literature studies. Data analysis used was a qualitative data analysis method, namely data reduction, data presentation drawing conclusions. The results showed a lack of communication regarding health education services and counseling to patients /families at the Medina Clinic between the Office Health with the Medina Clinic. The human resources at the Medina Clinic are currently experiencing a shortage which causes health workers to do multiple jobs. The disposition or attitude of policy implementers regarding health education and counseling services to patients/families at the Medina Clinic is considered not optimal, it can only be done when treating the patient. The bureaucratic structure at the Medina Clinic in providing health education services and counseling to patients/families has not been optimal in carrying it out. It is hoped that there will be communication from the Health Office with the Medina Clinic so that health education and counseling services can be clearly identified by conducting a coordination meeting with one of the health personnel representatives from the clinic which is conducted by the Health Office to the Medina Clinic.

Keywords: Implementation, Health Education Services and Counseling, Clinic.

Literature: 2000-2018

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	I
HALAMAN HAK CIPTA	II
HALAMAN PERSETUJUAN	III
HALAMAN PENGESAHAN.....	IV
HALAMAN PERSEMBAHAN	V
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	VI
KATA PENGANTAR.....	VII
ABSTRAK	IX
ABSTRACT.....	X
DAFTAR ISI.....	XI
DAFTAR TABEL	XIII
DAFTAR GAMBAR.....	XIV
DAFTAR LAMPIRAN	XV
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Ruang Lingkup.....	6
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2014	9
B. Konsp Kebijakan Publik.....	22
C. Konsep Implementasi Kebijakan.....	23
D. Model Implementasi Kebijakan <i>Top Down</i>	25
E. Model George C Edward III.....	30
F. Standar 2.8 Penyuluhan/pendidikan kesehatan dan konseling kepada pasien/keluarga.....	35
G. Kerangka Teori Penelitian.....	36

BAB III METODE PENELITIAN

A. Kerangka Konsep	37
B. Definisi Istilah	38
C. Jenis Penelitian.....	39
D. Informan Penelitian.....	39
E. Instrumen Penelitian.....	40
F. Prosedur Penelitian.....	41
G. Pengumpulan Data	42
H. Analisis Data	44

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Klinik Medina.....	45
B. Hasil Penelitian	46
1. Karakteristik Informan	46
2. Implementasi Pelayanan Pendidikan Kesehatan dan Konseling kepada pasien/keluarga di Klinik Medina Kabupaten Garut	47
C. Disposisi.....	55
D. Struktur Birokrasi.....	59

BAB V PEMBAHASAN

A. Pembahasan Hasil Penelitian	63
1. Komunikasi.....	63
2. Sumber Daya Manusia	65
3. Disposisi	70
4. Struktur Birokrasi	72
B. Keterbatasan Peneliti.....	74

BAB VI SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	76
B. Saran.....	76

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

4.1 Karakteristik informan berdasarkan jenis, kode, usia dan pekerjaan dalam pelayanan pendidikan kesehatan dan konseling kepada pasien/keluarga di Klinik Medina Kabupaten Garut.....	46
--	----

DAFTAR GAMBAR

2.1 Siklus Proses Kebijakan Menurut Thomas dalam Dunn (2000:110).....	23
2.2 Kerangka Teori Penelitian.....	36
3.1 Kerangka Konsep	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keputusan Pembimbing Skripsi

Lampiran 2 Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran 3 Surat Ijin Penelitian

Lampiran 4 Pedoman Wawancara Mendalam

Lampiran 5 Transkrip Hasil Wawancara Mendalam

Lampiran 6 Matriks Hasil Wawancara

Lampiran 7 Dokumentasi