



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN  
STUDI KASUS PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT  
(PUSKESMAS) KECAMATAN GAMBIR JAKARTA PUSAT**

**T E S I S**

**JOHAN YUSTISIANTO  
NPM: 0606017536**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM PASCASARJANA ILMU ADMINISTRASI  
JAKARTA  
JUNI 2009**



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN  
STUDI KASUS PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT  
(PUSKESMAS) KECAMATAN GAMBIR JAKARTA PUSAT**

**T E S I S**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Gelar  
Magister Sains (M.Si) dalam Ilmu Administrasi

**JOHAN YUSTISIANTO  
NPM: 0606017536**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI  
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK  
JAKARTA  
JUNI 2009**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

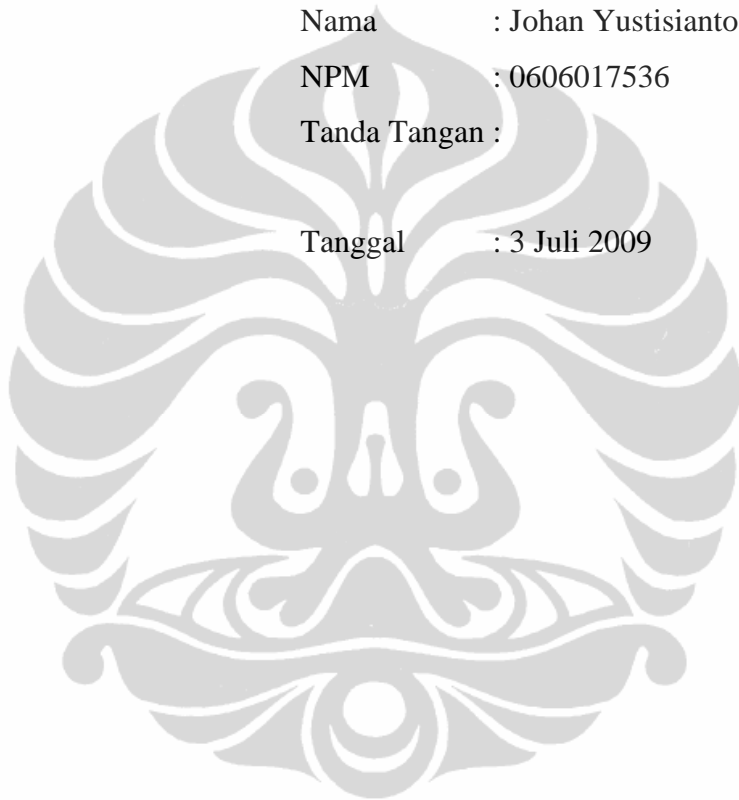
Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Johan Yustisianto

NPM : 0606017536

Tanda Tangan :

Tanggal : 3 Juli 2009



## HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh

Nama : Johan Yustisianto  
NPM : 0606017536  
Program Studi : Administrasi Kebijakan Publik  
Judul Tesis : Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Studi Kasus Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Gambir Jakarta Pusat

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Sains pada program studi Administrasi Kebijakan Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.**

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing :  
Prof. Dr. Irfan Ridwan Maksum, M.Si. ( )

Ketua Sidang :  
Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein ( )

Penguji :  
Prof. Dr. Eko Prasajo ( )

Sekretaris Sidang :  
Drs. Heri Fathurahman, M.Si. ( )

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 13 Juli 2009

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Sains jurusan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia. Saya menyadari bahwa tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Bambang Shergi Laksmono, MSc, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
2. Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Program Pascasarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
3. Prof. Dr. Irfan Ridwan Maksum, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan tesis ini.
4. dr. Erda Husni, dr. Rismasari, Drs. Efrizal, dan seluruh pejabat dan staf Puskesmas Kecamatan Gambir yang telah membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
5. Seluruh pimpinan dan staf Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi yang telah memberi dukungan materi dan moral
6. Orang tua, kakak-kakak, adik, dan istri saya yang telah memberikan bantuan dukungan moral;
7. Sahabat-sahabat saya yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan tesis ini

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, Juli 2009

Johan Yustisianto

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

=====

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Johan Yustisianto

NPM : 0606017536

Program Studi : Administrasi dan Kebijakan Publik

Departemen : Ilmu Administrasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jenis Karya : Tesis

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia Hak Bebas Royalti Noneksklusif atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN  
STUDI KASUS PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT  
(PUSKESMAS) KECAMATAN GAMBIR JAKARTA PUSAT**

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 3 Juli 2009  
Yang menyatakan

(Johan Yustisianto)