

**IMPLEMENTASI *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* DALAM  
PELAYANAN JASA KESEHATAN DI PUSKESMAS DUKUH KUPANG  
SURABAYA**

**SKRIPSI**



**OLEH :  
HENDRA GUNAWAN  
NIM : 20111221003**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA  
FEBRUARI 2016**

**PERSETUJUAN PEMBIMBINGAN**  
**SKRIPSI**  
**TAHUN AKADEMIK 2014/2015**

1. Nama : Hendra Gunawan  
NIM : 20111221003  
Program Studi : Manajemen  
Alamat : Kapas Madya 4F/34, Surabaya  
No. HP : 087853339495
  
2. Judul Skripsi : Implementasi *Good Corporate Governance* Dalam Pelayanan Jasa Kesehatan di Puskesmas Dukuh Kupang Surabaya

Pembimbing I : Dr.Siti Maro'ah,M .Pd

Pembimbing II : Dr.Anna Marina, M .Si, Ak. CA

Menyetujui untuk memberi arahan, masukan mahasiswa mengenai teknis penulisan skripsi. Selain itu memantau dan memotivasi mahasiswa agar dapat menyelesaikan penulisan skripsi tepat waktu.

Surabaya, 10 Februari 2016

Mengetahui,

Dekan,

Kaprodi,

Dr. Anna Marina, M.Si, AK. CA

Anita Roosmawarni, SE., M.SE

Persetujuan Untuk Ujian Skripsi

**IMPLEMENTASI *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* DALAM  
PELAYANAN JASA KESEHATAN DI PUSKESMAS DUKUH KUPANG  
SURABAYA**

Oleh :

Hendra Gunawan

NIM : 20111221003

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 10 Februari 2016

Dosen pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

Dr.Siti Maro'ah, M .Pd

Dr.Anna Marina, M .Si, Ak .CA

Mengetahui,

Kaprodi Manajemen

Anita Roosmawarni, SE., M.SE

**PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : HendraGunawan

Nim : 20111221003

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar – benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat di buktikan skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya .

Surabaya, 10 Februari 2016

Yang membuat pernyataan

HendraGunawan

**PENGESAHAN PANITIA PENGUJI**

Skripsi ini telah diujikan dan disyahkan dihadapan Komisi Penguji

Judul : Implementasi *Good Corporate Governance* Dalam Pelayanan Jasa Kesehatan Di Puskesmas Dukuh Kupang Surabaya

Nama : Hendra Gunawan

Nim : 20111221003

Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surabaya

Pada Hari / Tanggal : Rabu / 10 Februari 2016

Pukul : 10.00 WIB sampai dengan 12.00 WIB

Komisi Penguji terdiri dari :

Ketua Penguji :

Dr.Siti Maro'ah, M .Pd

Anggota

Anggota

Dr. Anna Marina, M .Si, Ak .CA

Dra. Siti Salbiyah, M.Kes

Mengetahui,

Dekan

Kaprodi

Dr. Anna Maria, M. Si, Ak, CA

Anita Roosmawarni, SE, M.SE

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang maha pengasih dan penyayang, yang telah melimpahkan rahmat dan ridhonya kepada penulis sehingga skripsi ini bisa diselesaikan tepat waktu. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Kepada semua pihak yang membantu kelancaran skripsi ini penulis hanya bisa mengucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya khususnya kepada :

1. Dr. dr. Sukadiono,MM selaku rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya
2. Dr. Anna Marina.,M.Si, AK, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surabaya
3. Anita Roosmawarni, SE., M.SE selaku Kaprodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surabaya
4. Dr.Siti Maro'ah, M .Pd selaku Dosen Pembimbing I dan Dr. Anna Marina, M.Si, Ak, CA selaku Dosen Pembimbing II yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini
5. Seluruh Dosen dan staff di Universitas Muhammadiyah Surabaya
6. Keluarga tercinta Bapak Siyo Atmorejo, Ibu Mistri (Alm), kakakku, dan adikku yang selalu mencurahkan kasih sayang, memberikan semangat dan

dukungan moril maupun materiil yang sangat berarti, dan doa yang tulus demi kesuksesan penulis.

7. Sahabat-sahabatku Edy dan Eric seluruh teman-temanku yang telah memberikan motivasi untuk terus maju dalam menyelesaikan skripsi ini.
  8. Semua pihak yang ikut membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini
- Semoga Allah SWT membalas kebaikan dari semuanya dengan sebaik-baiknya balasan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Tetapi penulis berharap bahwa skripsi ini bisa bermanfaat baik bagi penulis sendiri maupun bagi pihak-pihak lain yang membacanya.

Surabaya, 10 Februari 2016

Penulis,

Hendra Gunawan

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBINGAN .....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Sistematika Penulisan Skripsi .....	6
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	8
1. Puskesmas .....	8
2. <i>Good Governance Governance</i> .....	11
3. Definisi Pelayanan .....	15
4. Jasa .....	17
5. Standar Pelayanan Minimal .....	19
6. Manajemen Kesehatan .....	21
7. Pemasaran Jasa.....	24
8. Perilaku Konsumen .....	24
B. PENELITIAN TERDAHULU .....	27
C. KERANGKA KONSEP.....	29



**BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan Penelitian .....	35
B. Lokasi Penelitian.....	35
C. Sumber Data.....	36
D. Teknik Pengumpulan Data.....	36
E. Validitas Data.....	42
F. Analisis data.....	42

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Obyek/ Subyek Penelitian .....	44
B. Deskripsi Hasil Penelitian .....	48
C. Pembahasan.....	59

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	68
B. Saran .....	69

DAFTAR PUSTAKA .....	71
----------------------	----

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu .....	27
Tabel 3.1 : Objek Observasi.....	37
Tabel 3.2 : Objek Dokumentasi .....	40
Tabel 4.2 : Sarana dan Prasarana penunjang.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 : Kerangka Konseptual..... 29

## DARTAR RUJUKAN

Buku Manual Mutu Puskesmas Dukuh Kupang Tahun 2015

Fatihudin, Didin.,2012. Metode Penelitian Untuk Ilmu Ekonomi Manajemen dan Akuntansi dari teori ke praktek.Ppa UM Surabaya. Surabaya

Herlambang.S,Murwani.A.,2012. Cara mudah Memahami Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit. Gosyen Publishing ; Yogyakarta

<http://id.shvoong.com/medicine-and-health/epidemiologypublichealth/2199030-pengertian-kesehatan-menurut-undang-undang/>. Diunduh tanggal 20 Mei 2015 pukul 15.00

<http://id.wikipedia.org/wiki/Kesehatan>. Diunduh tanggal 20 Mei 2015 pukul 16.00

Kaelan. 2012. Metode Penelitian Kualitatif Interdisipliner bidang sosial, budaya, filsafat, seni, agama dan humaniora

Kotler, Philip.(2005) Manajemen Pemasaran (edisi sebelas), jakarta: indeks.

Kumaat.Valery.G 2011.Internal Audit.Jakarta :Erlangga

Kurniawan.Ardeno.2012 Audit Internal Nilai Tambah Bagi Organisasi, Edisi Pertama. Yogyakarta : BPFE

Love lock, Christopher, dan Wirtz Jochen (2001), PEMASARAN JASA – Perspektif Indonesia Jilid 1, Penerbit Erlangga .

M. Nasution, 2005, *Total Quality Management*, PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta

Moleong, Lexy J. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Notoatmojo, 2003. Pendidikan dan Perilaku Kesehatan, Jakarta: Rinika Cipta

Prasetijo, R danIhalauw, J 2005, Perilaku Konsumen, Andi Offset, Yogyakarta

Ratminto, AtikWinarsih. 2005,Manajemen Pelayanan, Pustaka Pelajar: Yogyakarta

Satrianegara, Saleaha 2009,Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan, Jakarta;Salemba Madika.

Sedarmayanti, 2010. Manajemen Sumber daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Bandung : PT. Refka Aditama

Sugiyono, 2008, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. CV. Alfabeta: Bandung.

Supriyanto dan Ernawati. 2010. Pemasaran industry dan kesehatan jasa. CV andi offset.

Suryani, Tatik (2012), Perilaku Konsumen : Implikasi pada strategi pemasaran, Yogyakarta; Graha ilmu.

Tjiptono, F., 2002. Manajemen Jasa, Edisi II. Cetakan ketiga, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*, Yogyakarta : Andi

Undang -undang No. 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan dan Undang -undang No. 29 Tentang Praktek Kedokteran

Wilson, Arafat , 2008. How To Implemetasi *Good Corporate Governance* Effectively. Jakarta : Skyrockting Publisher

Yasid. 2001. Pemasaran Jasa : Konsep dan Implemetasi .edisi pertama, Yogyakarta : Ekonisia Fakultas Ekonomi

Zarkasyl, Wahyudi, Moh 2008. Cetakan Kesatu, *Good Corporate Governance* pada badan usaha manufaktur, perbankan dan jasa keuangan lainnya, Bandung : Alfabeta