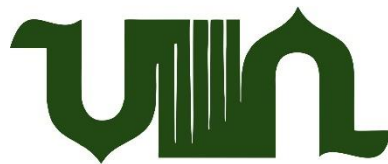


**TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS  
SENTOSA BARU KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

Oleh :

**SRI INDAH KARINA BR KARO**

**NIM : 0801173264**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2022

**TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS  
SENTOSA BARU KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Kesehatan Masyarakat (S.K.M)**

**Oleh :**

**SRI INDAH KARINA BR KARO  
NIM : 0801173264**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN  
PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2022**

# TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS

## SENTOSA BARU KOTA MEDAN

**SRI INDAH KARINA BR KARO**

**NIM : 0801173264**

### ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan agar mengetahui gambaran beberapa faktor yang berkaitan pada kualitas layanan kesehatan pada Puskesmas Sentosa Baru Kota Medan. Pelaksanaan penelitian dilakukan di bulan Januari 2021 – Agustus 2021 pada Puskesmas Sentosa Baru Kota Medan. Jenis penelitian ini ialah deskriptif kuantitatif serta menggunakan pendekatan *cross sectional study*. Populasi dalam penelitian ini ialah pasien yang berkunjung mendapatkan pelayanan kesehatan ke Puskesmas Sentosa Baru berjumlah 1920 pasien. Penggunaan sampel pada penelitian ini yaitu populasi sebagai perwakilan semua yang akan diteliti dihitung menerapkan rumus Lemeshow 92%. Hasil yang diperoleh dalam penelitian menampilkan bahwasanya mutu layanan kesehatan ditinjau berdasarkan rata-rata persentase penilaian responden terhadap lima dimensi mutu layanan yang telah ada lebih dari 60%. Mutu layanan kesehatan pada di Puskesmas Sentosa Baru Kota Medan dengan ketampakan fisik (*Tangibles*) yaitu 340.4 baik, diikuti Keandalan (*Reliability*) yaitu 353.5 baik, diikuti Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu 378.8 sangat baik, Jaminan (*Assurance*) yaitu 323.8 baik, diikuti Empati (*Emphaty*) yaitu 351.2 baik. Berlandaskan hasil penelitian dilihat bahwsanya lima dimensi yang dipakai dalam melihat mutu layanan kesehatan di puskesmas tersebut secara keseluruhan ada di kategori yang baik atau bermutu. Harapannya petugas kesehatan puskesmas Sentosa Baru Kota Medan agar memperhatikan pelayanan, kesopanan, kesigapan untuk peningkatan yang lebih baik lagi.

**Kata Kunci :** *Kualitas, Pelayanan Kesehatan dan Sentosa Baru.*


**LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Nama : Sri Indah Karina Br Karo  
NIM : 0801173264  
Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat  
Peminatan : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan  
Tempat/ Tgl Lahir : Lau Baleng, 25 Februari 1999  
Judul Skripsi : Tinjauan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskemas  
Sentosa Baru Kota Medan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah hasil pengajuan karya asli sebagai satu dari berbagai syarat mendapatkan gelar S1 di Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat FKM UIN Sumatera Utara Medan
2. Seluruh sumber yang digunakan pada penelitian ini sudah dicantumkan penulis berdasarkan pada ketentuan yang diberlakukan oleh Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat FKM UIN Sumatera Utara Medan
3. Apabila dikemudian hari terdapat hasil jiplakan yang diambil penulis menggunakan karya seseorang lainnya, maka penulis bersedia mendapatkan sanksi yang diberlakukan oleh Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat FKM UIN Sumatera Utara Medan

Medan, 18 Januari 2022

  
METERAI TEMPEL  
3FDAKX130684987

*Karina*  
Sri Indah Karina Br Karo  
NIM. 0801173264

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Nama : Sri Indah Karina Br Karo

Nim : 0801173264

**TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS  
SENTOSA BARU KOTA MEDAN**

Dinyatakan bahwa skripsi dari mahasiswi ini sudah disetujui diperiksa dan dipertimbangkan di hadapan Tim Penguji Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.

Medan, 18 Januari 2022

Disetujui

Dosen Pembimbing



Dewi Agustina, S.Kep. Ns, M.Kes  
NIP. 19700817201002006

Pembimbing Integrasi Keislaman



Dr. Salamuddin MA  
NIP. 197407192007011014

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi Dengan Judul :

**TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS  
SENTOSA BARU Kota Medan**

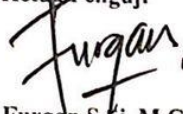
Yang Dipersiapkan dan di Pertahankan Oleh :

**Sri Indah Karina Br Karo**

NIM : 0801173264

Telah Diuji dan Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji Skripsi  
Pada Tanggal 18 Januari 2022 dan  
Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

**TIM PENGUJI  
Ketua Penguji**



**Dr. Mhd. Furqan, S.Si, M.Com.Sc**

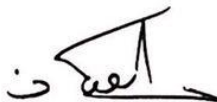
NIP. 198008062006041003

**Penguji I**



**Dewi Agustina, S.Kep, Ners, M.Kes**  
NIP. 197008172010012006

**Penguji II**



**Rapotan Hasibuan SKM, M.Kes**  
NIP. 1990060602019031016

**Penguji Integrasi**



**Dr. Salamuddin MA**  
NIP. 197407192007011

**Medan, 18 Januari 2022**

**Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat  
Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Univeristas Islam Negeri Sumatera Utara**

**Plt.Dekan**



**Dr. Mhd. Furqan, S.Si, M.Comp.Sc**

NIP. 198008062006041003

## **RIWAYAT HIDUP PENULIS**

Nama : Sri Indah Karina Br Karo  
Tempat, Tanggal Lahir : Lau Baleng, 25 Februari 1999  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat Rumah : Lau Baleng, Kabupaten Karo  
*Contact Person* : +6282382252233  
Alamat E-mail : [sriindahkarina3@gmail.com](mailto:sriindahkarina3@gmail.com)

## **LATAR BELAKANG PENDIDIKAN**

SD (2011) : SD Negeri 040548  
SMP (2014) : SMP Negeri 1 Lau Baleng  
SMA (2017) : MA NURUL HAKIM Tembung  
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU)  
Medan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Program  
Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Peminatan  
Administrasi Kebijakan Kesehatan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu"alaikum Wr. Wb*

Puji serta syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, dikarenakan rahmat dan ridho serta karunia-Nya penulis mampu menuntaskan tugas akhir berjudul “**Tinjauan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sentosa Baru Kota Medan.** Shalawat dan juga salam kita hadiahkan pada junjungan besar kita Nabi Muhammad SAW yang menjadi uswatun hasanah untuk kegiatan hidup harian.

Pada pembuatan susunan dan tulisan tugas akhir ini tidak terlepas karena peran dan kontribusi oleh beberapa pihak. Maka dari itu, penulis mengucapkan terima kasih khususnya pada:

1. Bapak **Prof. Dr. H Syahrin Harahap, MA**, sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Bapak Prof. Dr. Syafaruddin, M.Pd sebagai Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Ibu **Susilawati, SKM, M.Kes** sebagai Ketua Program Prodi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
4. Bapak **Watni Marpaung, S.HI, MA** sebagai Dosen pembimbing akademik.
5. Ibu **Dewi Agustina, S. Kep, Ners, M.Kes** sebagai Dosen pembimbing skripsi yang senantiasa membimbing, mendukung, memberikan arahan dan ilmu maupun motivasinya.



6. Bapak **Dr. Salamuddin, MA** sebagai Dosen pembimbing Kajian Integrasi Keislaman yang sudah berkenan memberikan waktu luang untuk membimbing maupun mengarahkan penulis.
7. Bapak **Rapotan Hasibuan SKM, M.Kes** sebagai penguji proposal seminar saya.
8. Kepada seluruh Dosen dan Staf Administrasi di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
9. Bapak dan ibu Staf Puskesmas di Puskesmas Sentosa Baru.
10. Semua pasien yang sudah sukarela sebagai respon pada penelitian saya.
11. Kepada kedua orangtua tercinta, Bapak **H. Julfikar Karo-Karo S.Pd** dan Ibu **Hj. Netty Pinem** yang senantiasa mendoakan, mendukung, memberikan bantuan moril dan materil serta motivasi yang luar biasa hingga penulis mampu menyelesaikan kuliah di Fakultas Kesehatan Masyarakat UINSU Medan.
12. Kepada Muhamad Azlan Karo-karo, Muhamad Azlin Karo-Karo, Jumri Habbeyb DS, S.Kom, Sri Rahayu Situmorang, Dhinta Dwi Yulianti S.Pd, Siti Solecha, Nurul Azmi, Nurdinda Filza Mahzura. Saya mengucapkan terima kasih yang selalu mendukung dan sedia dibuat repot pada saat kuliah mulai dari awal sampai akhir.
13. Semua teman seperjuangan Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Angkatan 2017, Terkhusus IKM-G terima kasih untuk setiap pengalaman yang begitu banyak saat masa kuliah.

14. Semua teman satu angkatan dengan minat Administrasi Kebijakan Kesehatan atas seluruh pelajaran berharga yang didapat pada masa kuliah.

15. Diakhir penulis mengucapkan terima kasih bagi segala pihak yang sudah berperan untuk penulis yang tidak bisa disebutkan secara keseluruhan.

Akhir kata hanya pada Allah SWT kita kembalikan seluruh urusan dan semoga tugas akhir ini mampu berguna untuk seluruh pihak yang membutuhkannya.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*



Medan, 18 Januari 2022

A handwritten signature in black ink that reads "Karina".

**SRI INDAH KARINA BR KARO**  
**NIM. 0801173264**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang Masalah.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah.....</b>	<b>4</b>
<b>1.3 Tujuan .....</b>	<b>4</b>
1.3.1 Tujuan Umum .....	4
1.3.2 Tujuan Khusus.....	4
<b>1.4 Manfaat penelitian .....</b>	<b>5</b>
1.4.1 Bagi Peneliti .....	5
1.4.2 Bagi Dunia Pendidikan.....	5
1.4.3 Bagi Puskesmas .....	5
1.4.4 Bagi Masyarakat.....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORITIS .....</b>	<b>6</b>

<b>2.1</b>	<b>Pengertian Kualitas Pelayanan Kesehatan .....</b>	<b>6</b>
2.1.1	Ruang lingkup pelayanan kesehatan .....	8
2.1.2	Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan.....	11
2.1.3	Indikator Kualitas pelayanan Kesehatan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.4	Jenis Pelayanan Kesehatan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.2</b>	<b>Puskesmas.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1	Pengertian Puskesmas.....	14
2.2.2	Tujuan Puskesmas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3	Visi dan Misi Puskesmas .....	17
<b>2.3</b>	<b>Kajian integrasi keislaman .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.4</b>	<b>Kerangka Teori .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.5</b>	<b>Kerangka Konsep.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>27</b>
<b>3.1</b>	<b>Jenis dan Desain Penelitian.....</b>	<b>27</b>
<b>3.2</b>	<b>Lokasi dan Waktu Penelitian.....</b>	<b>27</b>
3.2.1	Lokasi Penelitian.....	27
3.2.2	Waktu Penelitian.....	27
<b>3.3</b>	<b>Populasi dan Sampel .....</b>	<b>27</b>
3.3.1	Populasi.....	27
3.3.2	Sampel.....	28
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel .....	29
<b>3.4</b>	<b>Variabel Penelitian.....</b>	<b>29</b>
<b>3.5</b>	<b>Definisi Operasional .....</b>	<b>30</b>

<b>3.6</b>	<b>Aspek Pengukuran .....</b>	<b>32</b>
<b>3.7</b>	<b>Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.1	Data Primer .....	Error! Bookmark not defined.
3.7.2	Data Skunder .....	Error! Bookmark not defined.
3.7.3	Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
<b>3.8</b>	<b>Prosedur Pengumpulan Data.....</b>	<b>33</b>
<b>3.9</b>	<b>Analisi Data .....</b>	<b>34</b>
<b>BAB IV HASIL PEMBAHASAN.....</b>		<b>35</b>
<b>4.1</b>	<b>Gambaran Umum Lokasi .....</b>	<b>35</b>
4.1.1	Keadaan Geografis .....	36
<b>4.2</b>	<b>Fasilitas Kesehatan di Puskesmas Sentosa Baru .....</b>	<b>37</b>
<b>4.3</b>	<b>Kualitas Pelayanan Kesehatan .....</b>	<b>37</b>
<b>4.4</b>	<b>Gambaran Dimensi Tangible Pada Kualitas Puskesmas .....</b>	<b>39</b>
<b>4.5</b>	<b>Gambaran Dimensi Reliability Pada Kualitas Puskesmas .....</b>	<b>41</b>
<b>4.6</b>	<b>Gambaran Dimensi Responsiveness Pada Kualitas Puskesmas .....</b>	<b>43</b>
<b>4.7</b>	<b>Gambaran Dimensi Assurance Pada Kualitas Puskesmas .....</b>	<b>44</b>
<b>4.8</b>	<b>Gambaran Dimensi Emphaty Pada Kualitas Puskesmas .....</b>	<b>46</b>
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>49</b>
<b>5.1</b>	<b>Kesimpulan .....</b>	<b>49</b>
<b>5.2</b>	<b>Saran .....</b>	<b>51</b>
<b>DOKUMENTASI .....</b>		<b>53</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>56</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>58</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3.1 Definisi Operasional .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Kec. Medan Perjuangan.....</b>	<b>36</b>
<b>Tabel 4.2 Distribusi Fasilitas Kesehatan di Kec. Medan Perjuangan.....</b>	<b>37</b>
<b>Tabel 4.4 Dimensi Tangible Pada Kualitas Puskesmas .....</b>	<b>39</b>
<b>Tabel 4.5 Dimensi Reliability Pada Kualitas Puskesmas .....</b>	<b>41</b>
<b>Tabel 4.6 Dimensi Responsiveness Pada Kualitas Puskesmas .....</b>	<b>42</b>
<b>Tabel 4.7 Dimensi Assurance Pada Kualitas Puskesmas .....</b>	<b>44</b>
<b>Tabel 4.8 Dimensi Emphaty Pada Kualitas Puskesmas .....</b>	<b>46</b>
<b>Tabel 4.9 Rekapitulasi kelima dimensi kualitas pelayanan.....</b>	<b>48</b>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

## DAFTAR GAMBAR

**Gambar 2.1 Kerangka Teori** ..... Error! Bookmark not defined.

**Gambar 2.2 Kerangka konsep penelitian** ..... Error! Bookmark not defined.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN