

**UPAYA PENINGKATAN MUTU PELAYANAN MELALUI  
PENDEKATAN MANAJEMEN SDM KESEHATAN DI PUSKESMAS  
TELADAN KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN**

Oleh:

**ERISHTA KHOFIFAH BARUS**

**0801183482**

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

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2022**

**HALAMAN JUDUL**

**UPAYA PENINGKATAN MUTU PELAYANAN MELALUI  
PENDEKATAN MANAJEMEN SDM KESEHATAN DI PUSKESMAS  
TELADAN KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat**

**Untuk Memperoleh Gelar**

**Sarjana Kesehatan Masyarakat (SKM)**

**Oleh :**

**ERISHTA KHOFIFAH BARUS**

**0801183482**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN**

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2022**

**UPAYA PENINGKATAN MUTU PELAYANAN MELALUI  
PENDEKATAN MANAJEMEN SDM KESEHATAN DI PUSKESMAS  
TELADAN KOTA MEDAN**

**ERISHTA KHOFIFAH BARUS**  
**0801183482**

**ABSTRAK**

Mutu pelayanan kesehatan di puskesmas menjadi pengaruh yang cukup besar dalam pembangunan kesehatan dan dapat meningkatkan derajat kesehatan di Indonesia pada pelayanan kesehatan. Dalam wilayah kerja Puskesmas Teladan terdapat pegawai yang kurang dalam mutu pelayanan kesehatannya seperti kedisiplinan dan kurangnya efesien pegawai dalam membagi waktu dalam pekerjaannya, serta penempatan pegawai yang tidak sesuai dengan latar pendidikan dan pegawai yang mengemban 3 program dalam tugasnya. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan upaya peningkatan mutu pelayanan melalui pendekatan manajemen SDM kesehatan di Puskesmas Teladan. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif menggunakan desain deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan observasi, informan pada penelitian ini adalah 5 orang tenaga kesehatan yang bekerja di puskesmas teladan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum mutu pelayanan di puskesmas melalui pendekatan manajemen SDM kesehatan masih belum maksimal dalam peningkatannya, terdapat dalam mutu pelayanan yang masih kurang efektif dan efesien seperti kurangnya pelatihan yang diberikan kepada pegawai, kurangnya kedisiplinan pegawai, dan terdapat pegawai yang kurang efesien dalam melakukan program puskesmas karena memiliki tugas rangkap yang berlebihan. Berdasarkan uraian di atas sebaiknya Dinas Kesehatan Kota Medan lebih meningkatkan kembali pelatihan untuk tenaga kesehatan agar tercapainya mutu pelayanan yang sesuai standar sebuah instansi terutama dalam puskesmas.

***Kata kunci : Mutu Pelayanan, Manajemen SDM, Peningkatan***

**EFFORTS TO IMPROVE SERVICE QUALITY THROUGH HEALTH  
HUMAN RESOURCE MANAGEMENT APPROACH AT TELADAN  
PUSKESMAS MEDAN CITY**

**ERISHTA KHOFIFAH BARUS**

**0801183482**

**ABSTRACT**

The quality of health services at the puskesmas has a significant influence on health development and can improve health status in Indonesia in terms of health services. In the working area of the Teladan Health Center there are employees who are lacking in the quality of their health services such as discipline and lack of employee efficiency in dividing their time at work, as well as the placement of employees who are not in accordance with their educational background and employees who carry out 3 programs in their duties. This study aims to describe efforts to improve service quality through a health human resource management approach at Exemplary Health Centers. This study uses qualitative research using a descriptive design. Data collection was carried out through in-depth interviews and observation. The informants in this study were 5 health workers who worked in model health centers. The results of the study show that in general the quality of service at the puskesmas through the health HR management approach is still not maximized in its improvement, there are in the quality of services that are still less effective and efficient such as lack of training provided to employees, lack of employee discipline, and there are employees who are less efficient in carrying out the puskesmas program because it has excessive dual assignments. Based on the description above, the Medan City Health Office should further improve training for health workers in order to achieve service quality that meets the standards of an institution, especially in the puskesmas.

**Keywords** : *Service Quality, Human Resources Management, Improvement*

## HALAMAN PERSETUJUAN

Nama : Erishta Khofifah Barus  
NIM : 0801183482  
Judul : Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Melalui Pendekatan Manajemen SDM Kesehatan Di Puskesmas Teladan Kota Medan

Dinyatakan bahwa skripsi ini telah diperiksa dan di pertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan



Medan, 30 November 2022

Disetujui;  
**Pembimbing Skripsi Umum**                      **Pembimbing Kajian Integrasi**

**Fitriani Pramita Gurning, S.KM, M.kes**  
NIP .110000110

**Hery Sahputra, M.TH**  
NIP : 198706132019081001

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi Dengan Judul:

**UPAYA PENINGKATAN MUTU PELAYANAN MELALUI  
PENDEKATAN MANAJEMEN SDM KESEHATAN DI PUSKESMAS  
TELADAN KOTA MEDAN**

Yang dipersiapkan dan dipertahankan oleh:

**ERISHTA KHOFIFAH BARUS**  
**0801183482**

Telah Diuji dan Dipertahankan Tim Penguji Skripsi  
Pada Tanggal 30 November 2022 dan  
Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

**TIM PENGUJI**  
**Ketua Penguji**

**Nurhayati, S. Si.T, M.Si**  
**NIP. 197205161993032004**

**Penguji I**

**Penguji II**

**Fitriani Pramita Gurning S.K.M, M.kes**  
**NIP. 1100000110**

**Rapotan Hasibuan, S.K.M, M. Kes**  
**NIP. 199006062019031016**

**Penguji Integrasi**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUMATERA UTARA MEDAN

**Hery Sahputra, M.TH**  
**NIP. 198706132019081001**

Medan, 30 November 2022

Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara  
**Plt.Dekan**

**Dr. Mhd. Furqan S.Si,M.Comp,Sc**  
**NIP. 198008062006041003**

## **LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Erishta Khofifah Barus  
NIM : 0801183482  
Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat  
Peminatan : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan  
Tempat/Tgl Lahir : A.Loba Pekan, 31 Juli 2001  
Judul Skripsi : Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Melalui Pendekatan  
Manajemen SDM Kesehatan Di Puskesmas Teladan Kota  
Medan

**Dengan ini menyatakan bahwa :**

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Strata 1 di Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat FKM UIN Sumatera Utara Medan.
2. Semua sumber yang saya gunakan dalam penulisan ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat FKM UIN Sumatera Utara Medan.
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa karya ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil jiplakan dari karya orang lain (plagiarism), maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat UIN Sumatera Utara Medan.

**Medan, 30 November 2022**

**ERISHTA KHOFIFAH BARUS**  
**NIM : 0801183482**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP (*CURRICULUM VITAE*)

Nama : Erishta Khofifah Barus  
NIM : 0801183482  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat/Tgl Lahir : A.Loba Pekan/ 31 Juli 2001  
Agama : Islam  
Golongan Darah : AB  
Anak ke : 1 dari 2 Bersaudara  
Status Perkawinan : Belum Menikah  
Alamat Lengkap : A.Loba Pekan Dusun I Kec. Aek kuasan Kab. Asahan  
No. Hp : 0822-6731-3242  
Email : [eristabarus45@gmail.com](mailto:eristabarus45@gmail.com)

### **Data Orang Tua**

Nama Ayah : Syahrial Barus  
Pekerjaan : Wirausaha  
Nama Ibu : Eridawati S.Pd.  
Pekerjaan : Guru  
Alamat : A.Loba Pekan Dusun I Kec. Aek kuasan Kab. Asahan

### **Riwayat Pendidikan**

1. 2006-2007 : TK ABA 3 Aek Loba
2. 2007-2012 : MIN 4 ASAHAN
3. 2012-2015 : SMP Negeri 2 Aek kuasan
4. 2015-2018 : SMA Negeri 1 Aek Songsongan
5. 2018-2022 : FKM UINSU



## KATA PENGANTAR

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarrakatuh*

Segala puji bagi Allah SWT yang telah menganugerahkan nikmat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Penulisan Skripsi tentang “Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Melalui Pendekatan Manajemen SDM Kesehatan Di Puskesmas Teladan Kota Medan” yang menjadi syarat disetujui sebagai langkah awal penyusunan Skripsi yang ditujukan dalam rangka meraih gelar Strata satu (S1) jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Shalawat dan salam juga tidak lupa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW sebagai *uswatun hasanah* dalam kehidupan sehari-hari. Saya ucapkan terimakasih kepada kedua orang tua saya yaitu Bapak Syahrial Barus dan Ibu Eridawati telah memberikan cinta dan kasih sayang, yang selalu suport baik moral dan material, mendoakan disetiap langkah saya sampai jenjang pendidikan saat ini.

Skripsi ini dapat diselesaikan tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis berterimakasih sebesar-besarnya kepada yang terhormat;

1. Bapak Prof. Dr. H. Abu Rokhmad, M.Ag., selaku Plt Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
2. Plt Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Dr. Mhd. Furqan S.Si., M.Comp,Sc
3. Ibu Susilawati, SKM, M.Kes, selaku Ketua Jurusan Ilmu kesehatan Masyarakat, yang telah memberikan saran dan pengarahan untuk kesempurnaan skripsi ini.

4. Ibu Nurhayati, S. SiT, M.Si selaku ketua penguji sidang skripsi saya yang telah memberikan saran dan masukan untuk kesempurnaan skripsi saya.
5. Bapak Rapotan Hasibuan, SKM, M.kes, selaku dosen penguji umum saya yang telah memberikan saran dan pengarahan untuk kesempurnaan skripsi ini.
6. Ibu Fitriani Pramita Gurning, SKM, M.Kes, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, kritik serta arahan yang sangat membantu dalam menyelesaikan penelitian ini.
7. Bapak Hery Sahputra, M.Th selaku dosen pembimbing integrasi yang khusus membantu dalam penyelasan kajian integrasi keislaman.
8. Bapak Dr. Azhari Akmal Tarigan, MA selaku dosen dan Penasihat Akademik yang telah banyak memberikan saran dan nasihat selama proses perkuliahan.
9. Tidak lupa kepada seluruh dosen beserta staff administrasi Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat UIN Sumatera Utara atas segala bantuan yang telah diberikan selama ini.
10. Kepada kepala Puskesmas Teladan yang telah memberikan izin dilakukannya penelitian dan memperoleh data Puskesmas.
11. Kepada seluruh staff puskesmas yang telah memberikan izin dan membantu selama proses penelitian.
12. Terimakasih kepada adik saya Rispal Rozak Hanafi Barus yang telah menjadi salah satu semangat dan motivasi saya selama perkuliahan dan pengerjaan skripsi ini.

13. Terimakasih kepada kakak-kakak yang manis dan perhatian maupun sabar kepada saya selama seangkatan dalam perkuliahan di FKM UINSU kepada Mita Mahdalena, Siti Rahma Tanjung, Ika Herawati Siregar dan Sindi Anisyah yang sudah banyak memotivasi, membantu dan mendukung selama perkuliahan dan pengerjaan skripsi ini.
14. Terimakasih kepada UU'Squad, IKM 1'18, AKK D dan teman-teman lainnya yang sudah memberikan semangat serta doa untuk menyelesaikan skripsi saya ini.
15. Dan semua pihak teman, sahabat dan keluarga yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam selesainya skripsi saya ini.

Penulis menyadari bahwa Penulisan Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Kritik dan Saran yang sifatnya membangun kearah yang lebih baik sangat diharapkan untuk perbaikan skripsi ini. Dan saya berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang berkepentingan.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarrakatuh*

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

Medan, 30 November 2022

Erishta Khofifah Barus

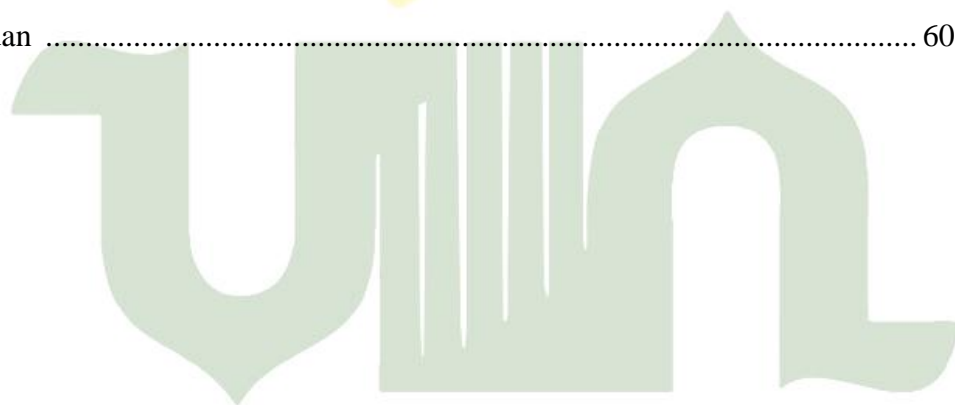
## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>ABSTRACT</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Fokus Kajian Penelitian .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.3.1 Tujuan Umum .....	8
1.3.2 Tujuan Khusus .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	10
2.1 Mutu Pelayanan .....	10
2.1.1 Definisi Mutu Pelayanan .....	10
2.1.2 Dimensi Mutu Pelayanan .....	10
2.1.3 Standar mutu pelayanan .....	13
2.1.4 Program mutu pelayanan .....	15
2.1.5 Faktor-Faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan .....	17
2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia .....	18
2.2.1 Definisi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	18
2.2.2 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia .....	19
2.2.3 Fungsi-fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	21
2.3 Puskesmas .....	24
2.3.1 Program Puskesmas .....	24
2.3.2 Perencanaan Tingkat Puskesmas .....	26
2.3.3 Pengorganisasian Tingkat Puskesmas .....	27
2.4 Kajian Integrasi Keislaman .....	29
2.4.1 Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Menurut Al-Qur'an .....	29

2.4.2 Pandangan Ulama Terhadap Pelayanan Kesehatan .....	34
2.5 Kerangka Pikir .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	42
3.1 Jenis dan Desain Penelitian .....	42
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	42
3.3 Informan Penelitian .....	42
3.4 Metode pengumpulan data .....	43
3.4.1 Instrumen Penelitian .....	43
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data .....	43
3.4.3 Prosedur Pengumpulan Data .....	44
3.5 Keabsahan Data .....	45
3.6 Analisis Data .....	45
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	46
4.1 Hasil Penelitian .....	46
4.1.1 Kondisi Geografis Dan Demografi .....	46
4.1.2 Sarana Dan Prasarana Di Puskesmas .....	47
4.1.3 Karakteristik Tenaga Kesehatan Di Puskesmas .....	47
4.1.4 Struktur Organisasi Puskesmas .....	48
4.1.5 Karakteristik Informan Penelitian .....	49
4.2 Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Di Puskesmas Melalui Pendekatan Manajemen SDM Kesehatan .....	50
4.2.1 Efektifitas melalui pendekatan pengembangan dan pemeliharaan .....	50
4.2.2 Ketepatan waktu melalui pendekatan pengembangan dan pemeliharaan .....	53
4.2.3 Efisiensi melalui pendekatan pengembangan dan pemeliharaan ..	55
4.2.4 Keadilan melalui pendekatan pengembangan dan pemeliharaan ..	58
4.3 Pembahasan .....	61
4.3.1 Upaya peningkatan mutu pelayanan di puskesmas melalui pendekatan MSDMK .....	61
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	74
5.1 Kesimpulan .....	74
5.2 Saran .....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	77

**DAFTAR TABEL**

Tabel 3.3 Informan penelitian .....	43
Tabel 4.1 Jumlah penduduk kecamatan medan kota tahun 2021 .....	48
Tabel 4.2 Sarana pendukung kesehatan di puskesmas teladan .....	48
Tabel 4.3 Tenaga kesehatan di puskesmas teladan .....	49
Tabel 4.4 Karakteristik informan penelitian .....	50
Tabel 4.5 Hasil wawancara mengenai peningkatan efektifitas di puskesmas teladan .....	51
Tabel 4.6 Hasil wawancara mengenai pemeliharaan dalam ketepatan waktu di puskesmas teladan .....	54
Tabel 4.7 Hasil wawancara mengenai peningkatan efisiensi di puskesmas teladan .....	57
Tabel 4.8 Hasil wawancara mengenai pemeliharaan keadilan di puskesmas teladan .....	60



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka pikir .....	37
Gambar 4.1 Struktur organisasi Puskesmas Teladan .....	49
Gambar 4.2 Hasil wawancara mengenai peningkatan efektifitas Di Puskesmas Teladan .....	52
Gambar 4.3 Hasil wawancara mengenai pemeliharaan dalam ketepatan waktu di Puskesmas Teladan .....	55
Gambar 4.4 Hasil wawancara mengenai peningkatan efesiensi di Puskesmas Teladan.....	57
Gambar 4.5 Hasil wawancara mengenai pemeliharaan keadilan di Puskesmas Teladan.....	60



**TABEL LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat izin survei awal penelitian FKM UINSU .....	80
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian dari dinas kesehatan .....	81
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian dari dinas kesehatan ke FKM UINSU .....	82
Lampiran 4 surat balasan izin penelitian di Puskesmas Teladan .....	83
Lampiran 5 Pedoman Wawancara .....	84
Lampiran 6 Hasil Wawancara .....	86
Lampiran 7 Dokumentasi penelitian .....	99

