

**MANAJEMEN MUTU PELAYANAN
DI PUSKESMAS SENTOSA BARU
KOTA MEDAN**

SKRIPSI



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

**MANAJEMEN MUTU PELAYANAN
DI PUSKESMAS SENTOSA BARU
KOTA MEDAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana Kesehatan
Masyarakat (SKM) Fakultas Kesehatan Masyarakat
UINSU Medan*



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

**Manajemen Mutu Pelayanan Di Puskesmas Sentosa Baru Kota Medan
Kecamatan Kota Medan**

SITI NUR AIDAH
NIM : 0801181154

ABSTRAK

Rasio rujukan di Puskesmas ini selama dua tahun terakhir mengalami penurunan, karena jumlah pengunjung Ke Puskesmas Sentosa Baru Pada Tahun 2021 yang memakai BPJS yakni 16.855 orang atau sekitar (67,07 %) dari total jumlah pengunjung yaitu 25.130 orang. Adapun jumlah pengunjung Ke Puskesmas Pada Tahun 2021 yang mendapat rujukan yakni 6944 orang atau sekitar (27,63%) dari total jumlah pengunjung yaitu 25.130 orang. Penurunan ini terjadi disebabkan pelayanan kesehatan yang ada pada puskesmas ini terdapat kekurangan jika dilihat dari keluhan dari pasien yang berkunjung. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan meliputi efektivitas, efisiensi, kesinambungan, keamanan, kenyamanan dan ketetapan waktu di puskesmas sentosa baru. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil dari penelitian ini berdasarkan observasi yang dilakukan diketahui bahwa tujuh poin pernyataan yang tidak baik pelayanan kesehatan sebanyak empat poin pelayanan yang kurang baik seperti lainnya pelayanan sehingga menyebabkan panjangnya antrean, tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai harapan, lambatnya penanganan dan lamanya waktu tindakan. Diharapkan kepada pihak puskesmas sentosa baru agar senantiasa memperbaiki atau meningkatkan pelayanan kesehatan guna tercapainya kepuasan pasien khususnya pelayanan terhadap pasien.

Kata Kunci : Manajemen, mutu pelayanan, puskesmas

SUMATERA UTARA MEDAN

**Service Quality Management at Sentosa Baru Health Center, Medan City,
Medan City District**

**SITI NUR AIDAH
NIM : 0801181154**

ABSTRACT

The referral ratio at this Puskesmas has decreased in the last two years, because the number of visitors to the Sentosa Baru Health Center in 2021 who use BPJS is 16,855 people or around (67.07%) of the total number of visitors, namely 25,130 people. The number of visitors to the Puskesmas in 2021 who received referrals was 6944 people or around (27.63%) of the total number of visitors, namely 25,130 people. This decrease occurred because the existing health services at this puskesmas were lacking when viewed from complaints from visiting patients. The purpose of this study was to find out about Quality Management of Health Services including effectiveness, efficiency, continuity, safety, comfort and timeliness at the Sentosa Baru Health Center. This research is a qualitative research with a descriptive approach. The results of this study based on observations made show that the seven points of statements that are not good for health services are as many as four points of services that are not good such as negligent services causing long queues, not getting services as expected, slow handling and long time for action. It is hoped that the sentosa baru health center will always improve or improve health services in order to achieve patient satisfaction, especially services for patients.

Keyword : Management, quality of service, health center

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Nama : SITI NUR AIDAH
NIM : 0801181154
Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat
Peminatan : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Tempat/Tanggal Lahir : Perk. Negerilama Pt.Socfindo Div I, 14 04 2000
Judul Skripsi : Manajemen Mutu Pelayanan di Puskesmas Sentosa Baru Kota Medan

Dengan ini menyatakan bahwa :

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

Medan, Oktober 2022

SITI NUR AIDAH
Nim: 0801181154

LEMBAR PERSETUJUAN

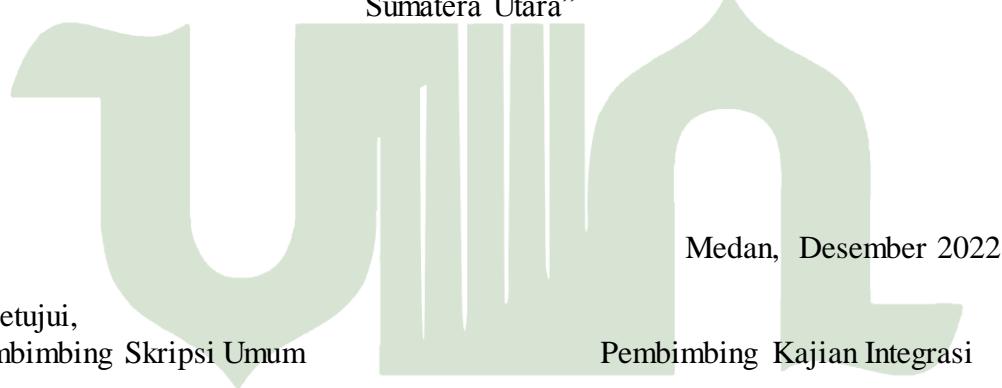
Nama Mahasiswa : SITI NUR AIDAH

NIM : 0801181154

MANAJEMEN MUTU PELAYANAN DI PUSKESMAS SENTOSA BARU KOTA MEDAN KECAMATAN KOTA MEDAN



“Dinyatakan bahwa skripsi ini telah diperiksa dan dipertahankan dihadapan Tim Pengaji Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara”



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Fitriani Pramita Gurning, SKM., M.Kes
1100000110

Hery Sahputra, M.Th
NIP: 198706132019081001

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Dengan Judul :

MANAJEMEN MUTU PELAYANAN DI PUSKESMAS SENTOSA BARU KOTA MEDAN KECAMATAN KOTA MEDAN

Yang dipersiapkan dan dipertahankan oleh :

SITI NUR AIDAH

NIM. 0801181154

Telah Diuji dan Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji Skripsi Pada Tanggal 19 Desember 2022 dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima



Dewi Agustina, S.Kep, Ners
NIP: 197008172010012006

Hery Sahputra, M.Th
NIP: 198706132019081001

Plt. Dekan

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

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : Siti Nur Aidah
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tgl/lahir : Perk. Negerilama Pt.Socfindo Div 1, 14 04 2000
Kewarnegearaan : Warga Negara Indonesia
Agama : Islam
Alamat : Perkebunan Negerilama Pt.Socfindo Div II
Email : sitinuraidah6322@gmail.com

DATA ORANG TUA

Nama Ayah : Poniman
Pekerjaan : Karyawan
Nama Ibu : Tinah
Pekerjaan : Karyawan
Alamat : Perkebunan Negerilama Pt.Socfindo Div II

PENDIDIKAN FORMAL **UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN**

Tahun (2005–2011) : SDN 115515 Divisi II Perkebunan Negerilama
Pt.Socfindo
Tahun (2011–2014) : SMPN 3 Sidomulyo
Tahun (2014 -2017) : SMAN 1 Bilah Hilir

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal penelitian dengan judul “Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Puskesmas Sentosa Baru Kota Medan”, dapat terselesaikan.

Selama proses penulisan proposal penelitian ini, tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak baik secara moril maupun materil. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Syahrin Harahap, MA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara beserta jajarannya.
2. Bapak Dr. Mhd. Furqan, S.Si., M.Comp. Sc., selaku PLt Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
3. Bapak Dr. Watni Marpaung, M.A., selaku Wakil Dekan II Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
4. Bapak Dr. Salamuddin, M.A., selaku Wakil Dekan III Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan
5. Ibu Susilawati, S.KM, M.Kes, selaku ketua Prodi Ilmu kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
6. Ibu Fitriani Pramita Gurning, S.KM, M.Kes, selaku dosen pembimbing sekaligus Ketua Pengudi yang sudah memberikan arahan dan bimbingan kepada saya, dan berkat bimbingan dan arahan beliau saya sampai dititik ini.
7. Ibu Dewi Agustina S.Kep, M.Kes, selaku dosen Fakultas Kesehatan Masyarakat sekaligus sebagai Pengudi umum seminar proposal..
8. Bapak Heri Sahputra, M.th selaku dosen Pembimbing Integrasi Keislaman yang telah memberikan banyak arahan serta saran dalam penyelesaian

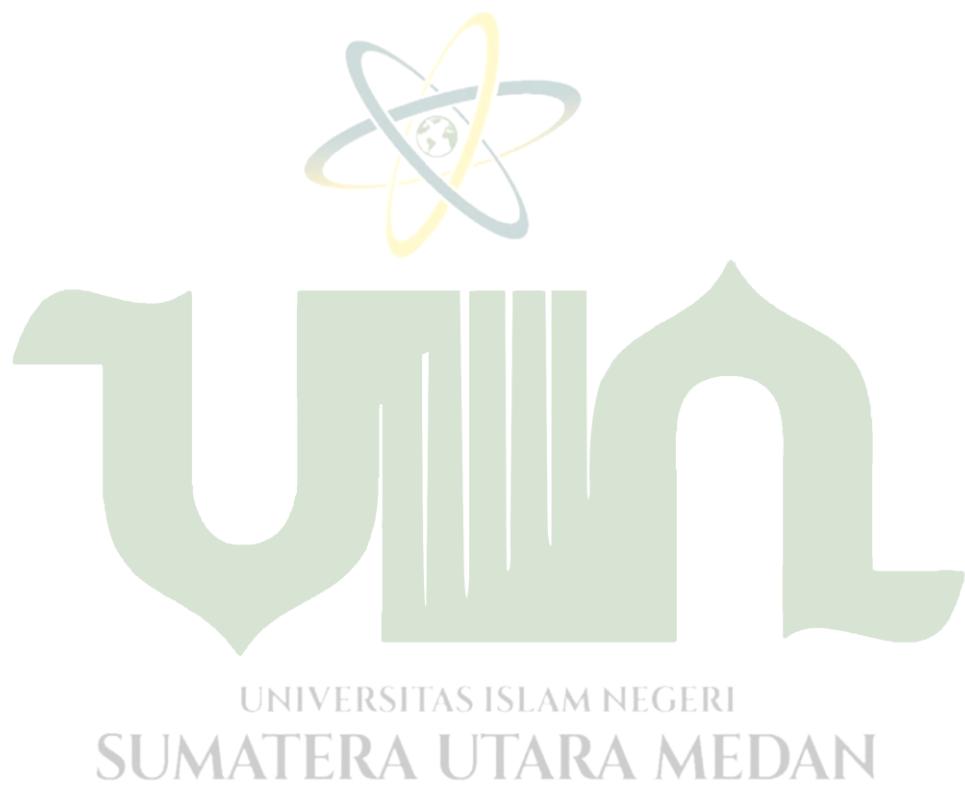
penulisan proposal ini..

9. Ibu Reni Agustina Harahap, SST., M.Kes selaku Ketua Pengudi Sidang Munaqasah yang telah memberikan masukan dan saran dalam menyelesaikan skripsi ini
 10. Bapak Dr. Jusup Pasca Ginting selaku Kepala Puskesmas di Puskesmas Sentosa Baru Kota Medan Kecamatan Medan Perjuangan yang sudah memberi izin penulis dalam melakukan survei pendahuluan untuk menyelesaikan proposal ini.
 11. Teristimewa kepada kedua orangtuaku tercinta Bapak Poniman dan Ibu Tinah yang sudah banyak berkorban, memberi dukungan moril dan materil, serta selalu memberi doa yang tidak pernah putus kepada penulis dalam menyelesaikan proposal ini. Semoga senantiasa Allah selalu melindungi kalian berdua, aamiin.
 12. Saudaraku Afrizal Rahman, Mariani Rahman, Sri Rahayu Situmorang SKM yang selalu memberikan dukungan, doa serta semangatnya. Semoga kalian senantiasa dalam lindungan-Nya.
 13. Teman seperjuangan IKM B 2018 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terimakasih atas kebersamaan, dukungan, dan doa yang tiada pernah putus.
 14. Seluruh Kelurga Besar Administrasi dan Kebijakan kesehatan FKM UINSU, terkhusus kepada teman-teman seperjuangan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Angkatan 2018.
 15. Dan semua pihak yang sudah banyak membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungan dan kerjasamanya.
- Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini mempunyai kekurangan, untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua

pihak untuk menyempurnakan proposal ini. Akhir kata, semoga proposal ini dapat berguna untuk kita semua. Aamiin.

Medan, Juni 2022
Penulis

Siti Nur Aidah
0801181154



DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Fokus Kajian Penelitian.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.3.1 Tujuan Umum	7
1.3.2 Tujuan Khusus.....	7
1.4.1 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN TEORI	9
2.1. Manajemen Mutu Pelayanan Puskesmas	9
2.1.1. Pengertian Manajemen.....	9
2.1.2. Unsur-Unsur Manajemen	9
2.1.3. Mutu Pelayanan.....	10
2.1.4. Pengertian Puskesmas	12
2.1.5. Fungsi Puskesmas.....	14
2.1.6. Wilayah Kerja Puskesmas	16
2.1.7. Ruang Lingkup Pelayanan Puskesmas	17
2.1.8. Program Pokok Puskesmas	17
2.1.9. Pelayanan Puskesmas	26
2.1.10.Tugas Puskesmas.....	30
2.1.11.Wewenang Puskesmas.....	30
2.1.12.Struktur organisasi puskesmas.....	32
2.1.13.Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) Puskesmas	34
2.1.14.Pelayanan Puskesmas	35
2.2. Kajian Integrasi Keislaman	37
2.4 Kerangka Pikir	43
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1. Jenis Penelitian.....	44
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	44
3.2.1. Lokasi penelitian.	44
3.2.2. Waktu penelitian.	44

3.3. Informan Penelitian	45
3.4. Metode Pengumpulan Data	46
3.4.1 Instrumen Penelitian.....	46
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	47
3.4.3 Prosedur Pengumpulan Data	47
3.5 Keabsahan Data	48
3.6 Analisis Data.....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Hasil Penelitian	50
4.1.1 Efektivitas	50
4.1.2 Sarana Kesehatan	51
4.1.3 Tenaga Kesehatan	54
4.2 Hasil Wawancara Penelitian Tentang Manajemen Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sentosa Baru Kota Medan	56
4.3 Pembahasan	61
4.3.2 Efisiensi (Efficiency)	64
4.3.3 Kesinambungan.....	64
4.3.4 Keamanan.....	65
4.3.5 Kenyamanan.....	66
4.5.7 Informasi	67
4.5.8 Ketetapan Waktu	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	78

DAFTAR TABEL

Tabel 3.3.1 Informan Penelitian	47
Tabel 4.1 Luas Wilayah atau Jumlah Penduduk Kecamatan Medan Perjuangan ...	52
Tabel 4.2 Karakteristik Informan.....	56
Tabel 4.3.1 Pernyataan Informan tentang Penelitian Efektivitas.....	57
Tabel 4.3.2 Pernyataan Informan tentang Penelitian Efisiensi	57
Tabel 4.3.3 Pernyataan Informan tentang Penelitian Kesinambungan.....	58
Tabel 4.3.4 Pernyataan Informan tentang Penelitian Keamanan	59
Tabel 4.3.5 Pernyataan Informan tentang Penelitian Kenyamanan.....	59
Tabel 4.3.6 Pernyataan Informan tentang Penelitian Informasi.....	60
Tabel 4.3.7 Pernyataan Informan tentang Penelitian Ketepatan Waktu	60

