

**ANALISIS MUTU PELAYANAN KESEHATAN PASIEN PESERTA
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI PUSKESMAS KEDAI
SIANAM KABUPATEN BATU-BARA**

SKRIPSI



OLEH :

TRISOFI TAMARA

NIM : 0801183341

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

**ANALISIS MUTU PELAYANAN KESEHATAN PASIEN PESERTA
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI PUSKESMAS KEDAI
SIANAM KABUPATEN BATU-BARA**

SKRIPSI

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



Oleh :

TRISOFI TAMARA

NIM : 0801183341

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN**

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

**ANALISIS MUTU PELAYANAN KESEHATAN PASIEN PESERTA
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI PUSKESMAS KEDAI
SIANAM KABUPATEN BATU BARA**

TRISOFI TAMARA
NIM. 0801183341

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu pelayanan yang disediakan oleh pemerintah baik secara langsung maupun melalui kerja sama dengan pihak masyarakat atau swasta. Mutu pelayanan kesehatan sangat penting untuk mengukur seberapa jauh Puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan melihat angka kunjungan pasien BPJS di puskesmas baru mencapai 24,12% pada tahun 2020. Puskesmas kedai sianam merupakan salah satu puskesmas yang berada di Kabupaten Batu Bara dengan kunjungan pasien nya 6,37% pada tahun 2021. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis mutu pelayanan kesehatan pasien peserta jkn di puskesmas kedai sianam. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan informan 6 orang, data diperoleh dari informan dengan menggunakan alat pengumpulan data berupa pedoman wawancara dan dokumentasi, kemudian dianalisis. Hasil penelitian menunjukkan dimensi reabilitas masih adanya petugas yang tidak tepat waktu, dimensi daya tanggap kurang menerapkan salam dan petugas tidak selalu standby, lalu dimensi jaminan petugas belum sepenuhnya mentaati aturan, dimensi empati masih adanya salah persepsi dengan petugas dan dimensi bukti fisik sarana prasarana yang belum memadai. Dari lima indikator mutu pelayanan semuanya perlu di tingkatkan lagi dan ditinjau ulang kembali agar kepuasan pasien meningkat dan membuat pasien menjadi loyal terhadap jasa pelayanan yang diberikan oleh puskesmas kedai sianam.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

Kata Kunci : Mutu Pelayanan, BPJS, Puskesmas

***ANALYSIS OF THE QUALITY OF HEALTH SERVICES FOR NATIONAL
HEALTH INSURANCE PARTICIPANTS AT KEDAI SIANAM PUSKESMAS
BATU BARA DISTRICT***

**TRISOFI TAMARA
NIM. 0801183341**

ABSTRACT

Health services are one of the services provided by the government either directly or through cooperation with the public or the private sector. The quality of health services is very important to measure how far the Puskesmas is in providing services to patients by looking at the number of BPJS patient visits at the new puskesmas reaching 24.12% in 2020. Puskesmas Kedai Sianam is one of the puskesmas in Batu Bara Regency with patient visits 6.37% in 2021. The purpose of this study was to analyze the quality of health services for JKN participant patients at the Tavern Siam Health Center. This research is a qualitative research with 6 informants, data obtained from informants using data collection tools in the form of interview guides and documentation, then analyzed. The results showed that the reliability dimension still had officers who were not on time, the dimension of responsiveness did not apply greetings and the officers were not always on standby, then the dimension of assurance that the officers had not fully complied with the rules, the dimension of empathy still had misunderstandings with officers and the dimensions of physical evidence of infrastructure facilities that had not adequate. Of the five service quality indicators, all of them need to be improved again and reviewed again so that patient satisfaction increases and makes patients loyal to the services provided by the Puskesmas Kedai Sianam.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

Keywords: *Quality of Service, BPJS, Puskesmas*

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Trisofi Tamara
NIM : 0801183341
Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat
Peminatan : Administrasi Kebijakan Kesehatan
Tempat/Tgl Lahir : Tanah Itam Ulu (Tiu) 13 Maret 2001
Judul Skripsi : Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien Peserta Jkn
Di Puskesmas Kedai Sianam Kabupaten Batu Bara

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.
3. Jika kemudia hari terbukti bahwa karya ini bukan hasil karya saya atau merupakan hasil jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat FKM UIN Sumatera Utara.

Medan, 19 Desember 2022



Trisofi Tamara
TRISOFI TAMARA
NIM. 0801183341

HALAMAN PERSETUJUAN

Nama : TRISOFI TAMARA

NIM : 0801183341

**ANALISIS MUTU PELAYANAN KESEHATAN PASIEN PESERTA
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI PUSKESMAS KEDAI
SIANAM KABUPATEN BATU BARA**

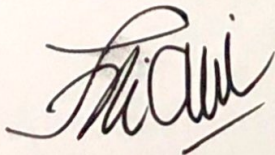
Dinyatakan bahwa skripsi dari mahasiswa ini telah disetujui, diperiksa, dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan (UINSU Medan)

Medan, 19 Desember 2022

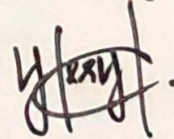
Disetujui,

Dosen Pembimbing



Fitriani Pramita Gurning, SKM., M.Kes
NIP.1100000110

Dosen Pembimbingan Integrasi



Hery Sahputra M.TH
NIP. 198706132019081001

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Dengan Judul

Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Puskesmas Kedai Sianam Kabupaten Batu-Bara

Yang di Pertahankan Oleh:

Trisofi Tamara
NIM. 0801183341

Telah Diuji dan di Pertahankan di Hadapan Penguji Skripsi
Pada Tanggal 19 Desember 2022
Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

Tim Penguji

Ketua Penguji



dr. Nofi Susanti, M.Kes
NIP. 198311292019032002

Penguji I



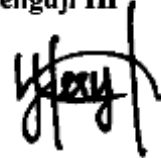
Fitriani Pramita Gurning, SKM., M.Kes
NIP. 1100000110

Penguji II



Dr. Nefi Damavanti, M. Si
NIP.196311092001122001

Penguji III



Herv Sahputra, M.TH
NIP. 198706132019081001

Medan, 19 Desember 2022
Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Plt. Dekan,



RIWAYAT HIDUP PENULIS

Nama : Trisofi Tamara

Tempat Tanggal Lahir : Tanah Itam Ulu (TIU), 13 Maret 2001

Umur : 22 Tahun

Nim : 0801183341

Jenis Kelamin : Perempuan

Fak/Jur/Sem : Kesehatan Masyarakat/IKM/VIII

Alamat Rumah : Simpang Nangka dsn 7 Kelurahan Lubuk CuiK
Kec, Lima Puluh Kab, Batu Bara

Contac Person : +6289525211252

Alamat E-mail : tamarasofi13@gmail.com

Latar Belakang Pendidikan

2006-2012 : SD Negeri 015879 Bulan-Bulan

2012-2015 : SMP Negeri 3 Lima Puluh

2015-2018 : SMA Negeri 1 Air Putih

2018-2022 : Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
(UINSU) Medan, Fakultas Kesehatan Masyarakat,
Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Peminatan
Administrasi Kebijakan Kesehatan

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT karena berkat rahmat-Nya penulis dapat mengerjakan dan menyelesaikan skripsi dengan judul “**Analisis Mutu Pelayanan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Puskesmas Kedai Sianam Kabupaten Batu-Bara**”. Laporan tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Strata 1 pada Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Sebanyak-banyaknya ucapan terima kasih, sedalam-dalamnya cinta dari hati, serta setinggi-tingginya penghargaan penulis berikan kepada kedua orang tua, Ayahanda dan Ibunda tercinta, **Bapak Syamsuddin** dan **Ibu Rusdiati** atas doa dan dukungan yang tidak pernah berhenti dengan cara yang luar biasa.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis juga telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan bantuan, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Abu Rokhmad, M.Ag., selaku Plt. Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
2. Bapak Dr. Mohd. Furqan, Ssi., M.Comp. Sc, selaku Plt. Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara .
3. Bapak Dr. Watni Marpaung, MA., selaku Wakil Dekan II Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
4. Bapak Dr. Salamuddin, MA., selaku Wakil Dekan III Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

5. Ibu Susilawati, SKM., M.Kes selaku Ketua Jurusan Ilmu kesehatan Masyarakat .
6. Ibu dr. Nofi Susanti, M.Kes selaku Sekertaris Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat dan selaku Ketua Penguji yang telah memberikan masukan dan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Fitriani Pramita Gurning, SKM., M.Kes selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu dan selalu sabar memberikan bimbingan, saran, dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Ibu Dr. Nefi Damayanti, M.Si selaku dosen penguji penulis yang telah memberikan masukan dan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak Hery Sahputra, M.TH selaku Dosen Pembimbing Integrasi yang telah memberikan bimbingan dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
10. Ibu Zuhrina Aidha, S.Kep., M.Kes selaku dosen Penasehat Akademik
11. Kepada seluruh Dosen dan Staf di Fakultas Kesehatan Masyarakat yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
12. Kepada Bapak dr. H. Fauzi Syaputra Sinaga yang telah memberikan izin dalam mengakses data dan melakukan penelitian di Lingkungan Kerjanya.
13. Kepada seluruh pegawai Puskesmas Kedai Sianam yang menjadi informan penelitian dan bersedia meluangkan waktunya untuk menjawab pertanyaan.
14. Kepada Abang penulis Satria Prabowo Kakak penulis Safarina Widya dan kakak Lidya Febri Dayana yang telah mendukung dalam menyelesaikan skripsi ini serta seluruh keluarga yang telah mendukung.

15. Kepada dua bayi gemoy Albarra Malik Prabowo dan Ammar Hariz Prawobo yang selalu menjadi semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
16. Kepada teman seperjuangan Hafizhah Ananda dan Khairunisa yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
17. Kepada Muhammad Alfarisi Hasibuan Terimakasih telah membantu peneliti menyelesaikan skripsi ini.
18. Kepada seluruh sahabat Syahfitri, Nadia Indah Wardani, Suci Rahmadani harahap, Kartika Aulia Siregar, Anggi Kumala Dewi, yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dunia dan akhirat kepada semua pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan proposal ini. Penyusunan proposal ini tentu masih terdapat banyak kekurangan sehingga penulis mengharapkan masukan, kritik maupun saran guna untuk menyempurnakan penelitian ini.

Medan, 19 Desember 2022

Trisofi Tamara
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI NIM. 0801183341
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Kajian Penelitian	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Umum	5
1.3.2 Tujuan Khusus.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti	5
1.4.2 Manfaat Bagi Puskesmas	5
1.4.3 Manfaat Bagi Dunia Pendidikan	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Mutu Pelayanan Kesehatan	7
2.1.1 Pengertian Mutu	7
2.1.2 Penegrtian Pelayanan Kesehatan	8
2.1.3 Mutu Pelayanan Kesehatan	15
2.1.4 Indikator Mutu Pelayanan Kesehatan	15
2.1.5 Dimensi Mutu	17
2.1.6 Program Mutu Pelayanan	18
2.1.7 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan	20
2.1.8 Jaminan Kesehatan Nasional	21
2.1.9 Pengertian JKN	21
2.1.10 Prinsip JKN	21
2.1.11 Manfaat JKN	23
2.1.12 Kepesertaan JKN	24
2.2 Puskesmas	25
2.2.1 Program Puskesmas	25
2.2.2 Perencanaan Tingkat Puskesmas	27
2.2.3 Pengorganisasian Tingkat Puskesmas	28
2.3 Integrasi Keislaman	29
2.3.1 Manajemen Mutu Pelayanan Dalam Islam	29

2.3.2	Pelayanan Kesehatan Dalam Islam	31
2.3.3	Asuransi Dalam Pandangan Islam	34
2.4	Kerangka Pikir	39
BAB III	METODE PENELITIAN	40
3.1	Jenis dan Desain Penelitian	40
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	40
3.2.1	Lokasi Penelitian	40
3.2.2	Waktu Penelitian	40
3.3	Informan Penelitian	41
3.4	Metode Pengumpulan Data	41
3.4.1	Instrumen Penelitian	41
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data	42
3.4.3	Prosedur Pengumpulan Data	42
3.5	Keabsahan Data	43
3.6	Analisis Data	43
BAB IV	HASIL DAN PENELITIAN	45
4.1	Deskripsi Lokasi Penelitian.....	45
4.1.1	Gambaran Umum Lokasi Puskesmas Kedai Sianam.....	45
4.1.2	Wilayah Kerja Puskesmas Kedai Sianam	45
4.1.3	Tenaga Kesehatan diwilayah kerja Puskesmas Kedai Sianam	46
4.1.4	Visi dan Misi Puskesmas Kedai Sianam.....	47
4.2	Karakteristik Informan	48
4.3	Deskripsi Hasil Wawancara	48
4.4	Pembahasan	54
4.4.1	Reliabilitas	54
4.4.2	Daya Tanggap	55
4.4.3	Jaminan	56
4.4.4	Empaty	57
4.4.5	Bukti Fisik.....	58
4.5	Mutu Pelayanan Kesehatan Dalam Islam.	59
4.5.1	Pelayanan Kesehatan dalam Islam.....	59
4.5.2	Pelayanan Kesehatan Medis	61
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1	Kesimpulan	65
5.2	Saran	66
DAFTAR PUSTAKA		67
Lampiran		74

Daftar Tabel

Tabel 3.1 Informan Penelitian	41
Tabel 4.1 Wilayah Kerja Puskesmas Kedai Sianam	45
Tabel 4.2 Data Tenaga Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Kedai Sianam ...	47
Tabel 4.3 Karakteristik Informan	48
Tabel 4.4 Hasil Wawancara Mendalam Mengenai <i>Reability</i>	49
Tabel 4.5 Hasil Wawancara Mendalam Mengenai <i>Responsiveness</i>	50
Tabel 4.6 Hasil Wawancara Mendalam Mengenai <i>Asurance</i>	51
Tabel 4.7 Hasil Wawancara Mendalam Mengenai <i>Empathy</i>	52
Tabel 4.8 Hasil Wawancara Mendalam Mengenai <i>Tangibles</i>	53



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Daftar Gambar

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	39
Gambar 4.1 Peta Wilayah Kerja Puskesmas	46



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN