

## DAFTAR PUSTAKA

- Amirul Mustofa, Sri Roekminiati, D. S. L. (2020). *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat* (T. Lestari (Ed.)).
- Anggreani, R. (2019). *Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. CV BUDI UTAMA.
- Annah Hubaedah & Eli Inayanti. (2019). *Mutu Pelayanan Kebidanan* (Guepedia (ed.)). Guepedia.
- Azwar, A. (2009). *Menuju pelayanan kesehatan yang lebih bermutu*. Yayasan Penerbitan Ikatan Dokter Indonesia.  
<https://books.google.co.id/books?id=3fPaAAAAMAAJ>
- BPJS. (2021). *Kinerja BPJS kesehatan 2020*.
- BPJS Kesehatan RI. (2004). UU RI No. 40 Tahun 2004 SJSN. *Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*, 1–16.  
[http://www.komnasham.go.id/sites/default/files/dokumen/UU NO 39 TAHUN 1999 HAM\\_0.pdf](http://www.komnasham.go.id/sites/default/files/dokumen/UU_NO_39_TAHUN_1999_HAM_0.pdf)
- Dewi, A. (n.d.). ADMINISTRASI PUSKESMA. In (Vol. 59).
- Dewi, A. (2021). *Administrasi Puskesmas*.
- Dinas Kesehatan batu.bara. (2021). *Profil Dinkes Kab. batu bara*.
- Efendi, F., & Makhfudli. (2010). Keperawatan Kesehatan Komunitas. *Salemba Medika, January*. <https://doi.org/10.13140/RG.2.1.1178.5366>
- Faqiha, K. (2021). *Pengertian Manajemen Menurut Ahli*.
- Gurning, F. P. (2018). *Dasar Administrasi & Kebijakan Kesehatan Masyarakat* (MY Pratama, ed.). Yogyakarta: K-Media.
- Herniwati, dkk. (2020). *Etika Profesi & HUKUM KESEHATAN* (Elan Jaelani (ed.)). Widina Bhakti Persada Bandung.
- Imam, suryani. (2017). *Manajemen Mutu Informasi I*. KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA.
- Iman, T., & Suryani, L. (2017). *Manajemen Mutu Informasi I: Quality Assurance* (p. 169). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Izky Ova, A. S., & Sudarsana, A. (2019). Efektivitas Pelayanan BPJS di Kota Denpasar. *PIRAMIDA-Jurnal Kependudukan Dan Pengembangan Sumber*

- Daya Manusia*, 15(2), 193–212.
- Kartika, N. N. (2017). *Hubungan antara Mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien Bpjs kesehatan di puskesmas sruweng kabupaten kebumen*. 8402(1956), 8–20.
- Kemendes RI. (2010). *Riset Kesehatan Dasar*.
- Kemendes RI. (2014). *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan*.
- Kemendes RI. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019* (Vol. 8, Issue 5).
- Kementerian Kesehatan RI. (2013). *Prinsip Jaminan Kesehatan Nasional*.  
<https://promkes.kemkes.co.id/?p=1536>
- Kurnia, R. D. (2021). *HUKUM ASURANSI DALAM ISLAM*.
- Laihad, F., Sari, J. F. K., Woelandaroe, R. D., Khanal, S., & Setiawan, B. (2015). *Buku Panduan Perencanaan Tingkat Puskesmas Terpadu. Kolaborasi Masyarakat Dan Pelayanan Untuk Kesejahteraan Kemitraan Pemerintahan Australia-Indonesia*, 1–68. [https://batukarinfo.com/system/files/Buku Panduan Perencanaan Tingkat Puskesmas Terpadu.pdf](https://batukarinfo.com/system/files/Buku_Panduan_Perencanaan_Tingkat_Puskesmas_Terpadu.pdf)
- M. Abdul Ghoffar. (2003). *TAFSIR IBNU KATSIR JILID 4*. Pustaka Imam asy-Syafi'i.
- Mamik. (2017). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan* (Siti Aisyah (ed.)).
- Napitupulu. (2017). Universitas Sumatera Utara Poliklinik Universitas Sumatera Utara. *Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota*, 1(3), 82–91.
- Notoadmodjo, S. (2003). *Pengantar Pendidikan Dan Prilaku Kesehatan* (1st ed.).
- Permenkes, & 2014. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan*. Pontificia Universidad Catolica Del Peru, 8(33), 44.
- Perpres. (2013). *Perpres No 12 Tahun 2013.pdf* (pp. 1–37).
- PMK RI No 75 tahun. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan No 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. *UIN Maulana Malik Ibrahim*, 39(1), 1–15.
- Puskesmas Kedai Sianam. (2021). *Profil puskesmas Kedai Sianam 2021*.
- QS. As-Saff 61 ayat 4. (n.d.). *TABSIR ILMU KATSIR*.
- QS. Yunus 10:57. (n.d.). *TABSIR IBNU KATSIR JILID 8*.

- Rachmadi, M., & Muslim, M. (2016). Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam (Studi di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru). *JURIS (Jurnal Ilmiah Syariah)*, 14(2), 151. <https://doi.org/10.31958/juris.v14i2.304>
- Riadi. (2009). *B JOURNAL OF HUMAN CAPITAL \_MTA.pdf*.
- Ristya Widi Endah Yani, dkk. (2021). *Praktek Kerja Lapangan Manajemen Kesehatan (PKL MPK)*.
- Riyadi, R. (2015). Mutu Pelayanan Kesehatan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Puskesmas Kecamatan Kembangan Jakarta Barat. *Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Uuniversitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah : Jakarta, 13–17*.  
<http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/26388/1/ReizkyRiyadi-FDK.pdf>
- Sabarguna. (2011). No Title. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 205, 29.
- Shihab, M. Q. (1997). *Tafsir Al-Qur'an Al-Karim: tafsir atas surat-surat pendek berdasarkan urutan turunnya wahyu*. Pustaka Hidayah.
- Sugiyono, P. D. (2019). Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&d dan Penelitian Pendidikan). *Metode Penelitian Pendidikan*.
- SUPADI. (2021). *Manajemen Mutu Pendidikan*.
- Ulumiyah, N. H. (2018). Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 149. <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.149-155>
- UU RI No.24 Tahun 2011. (2011). *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*.

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran 1 : Pedoman Wawancara Petugas

#### PEDOMAN WAWANCARA

#### Mengenai Analisis Mutu Pelayanan Pasien Peserta Jkn di Puskesmas Kedai

#### sianama Kabupaten Batu Bara

---

A. Lokasi penelitian : Puskesmas Kedai Sianam

B. Identitas informan

1. Nama :
2. Umur :
3. Pendidikan :
4. Pekerjaan :
5. Alamat :



C. Daftar pertanyaan

#### 1. Reliabilitas (Reliability)

- a. Bagaimana pengukuran mutu Pelayanan di puskesmas kedai sianam ?
- b. Apakah pelayanan di puskesmas sudah sesuai dengan SOP?
- c. Bagaimana pihak puskesmas memberikan pelayanan agar sesuai SOP yang diterapkan?
- d. Bagaimana jumlah petugas di puskesmas apakah sudah memadai?

#### 2. Daya tanggap (Responsiveness)

- a. Bagaimana respon pasien ketika dilayani dengan petugas puskesmas?
- b. Apakah ketika pasien datang langsung di sambut baik dengan petugas ?

#### 3. Jaminan (Assurance)

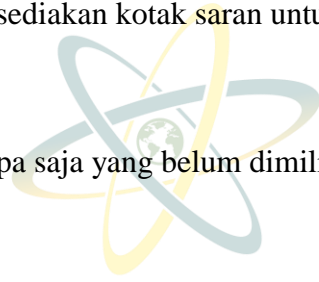
- a. Bagaimana sistem keamanan di puskesmas ini?
- b. Bagaimana sikap yang harus dilakukan petugas agar pasien tidak kecewa terhadap pelayanan petugas ?

#### **4. Empati**

- a. Bagaimana sikap petugas ketika mendapatkan keluhan dari pasien ?
- b. Bagaimana cara petugas dalam menanggapi keluhan dari pasien ?
- c. Apakah sudah disediakan kotak saran untuk pasien puskesmas ?

#### **5. Bukti fisik**

- a. Sarana prasana apa saja yang belum dimiliki oleh puskesmas?



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

## Lampiran 2 : Pedoman Wawancara Pasien

### PEDOMAN WAWANCARA

#### Mengenai Analisis Mutu Pelayanan Pasien Peserta JKN di Puskesmas Kedai

#### Sianan Kabupaten Batu Bara

---

F. Lokasi penelitian : Puskesmas Kedai Sianam

G. Identitas informan

1. Nama :
2. Umur :
3. Pendidikan :
4. Pekerjaan :
5. Alamat :



H. Daftar pertanyaan

#### 1. Reliabilitas (Reliability)

- a. Apakah petugas pendaftaran selalu ada di tempat ?
- b. Apakah membutuhkan waktu yang lama dalam pelayanan dibagian pendaftaran ?
- c. Bagaimana dengan pelayanan dokternya?
- d. Bagaimana dengan pelayanan pegawainya?

#### 2. Daya tanggap (Responsiveness)

- a. Apakah membutuhkan waktu yang lama dalam mendapatkan pelayanan dokter ?
- b. Apakah dokter langsung menanyakan keluhan pasien ?
- c. Apakah dokter menjelaskan pertanyaan yang diajukan pasien ?

- d. Apakah anda pernah menyampaikan keluhan kepada pelayanan di puskesmas ini? Kalau pernah keluhan apa?

### **3. Jaminan (Assurance)**

- a. Apakah resep yang diberikan kepada pasien dapat menyembuhkan ?
- b. Apakah dokter di puskesmas ini dalam memberikan diagnosa selalau tepat ?


### **4. Empati**

- a. Apakah petugas pendaftaran memberikan pelayanan dengan ramah ?
- b. Apakah pasien merasa aman ketika berkonsultasi dengan dokter?
- c. Apakah dokter memberi penjelasan mengenai penyakit pasien ?
- d. Apakah petugas obat menjelaskan bagaimana cara pemakaian obat?

### **5. Bukti fisik (Tangibles)**

- a. Menurut anda bagaimana sarana prasana di puskesmas ?
- b. Apakah petugas selalu berpakaian bersih dan rapih ketika berhadapan dengan pasien ?

### Lampiran 3 : Surat Izin Penelitian dari Dinkes Batu Bara



**PEMERINTAH KABUPATEN BATU BARA DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA**

Jn. PERINTIS KEMERDEKAAN NO.49 TELP.(0622)-96899 LIMA PULUH-21255  
e-mail:dinkes.bb@gmail.com-website:www.dinkeskabbb@gmail.co.id

Lima Puluh, Maret 2022

Nomor :440.294/SK/DINKES-PPKB/III/2022  
Lamp :-  
Perihal : Peretujuan survei awal

Kepada Yth:  
Kepala Puskesmas Kedai Sianam  
Di  
Tempat

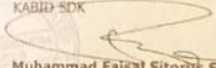
Dengan hormat;

- Berdasarkan surat dari Sdr. Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Kesehatan Masyarakat Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumut Indonesia Nomor: B.957/Un.11/KM.I/PP.00.9/03/2022 tentang Permohonan Survel Data atas nama:
 

Nama : Trisofi Tamara  
Nim 080118331  
Mahasiswa : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumut  
Judul Survei : Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien Peserta JKN di Puskesmas Kedai Sianam Kecamatan Lima Puluh Pesis
- Sehubungan dengan hal tersebut bahwa Dinas Kesehatan,Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Batu Bara dapat menyetujuinya dengan ketentuan sebagai berikut:
 


C.Agar yang bersangkutan melapor terlebih dahulu ke DINKES PPKB Cq. Bidang Sumber Daya Manusia Kesehatan sebelum melakukan surveil ke lapangan.  
d.Melaporkan hasil survei yang dilakukan setelah selesai dalam bentuk dokumen(Hard Copy).
- Demikian hal ini kami sampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

A.n KEPALA DINAS KESEHATAN,PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA

KABUPATEN BATU BARA  
KABID-SDK  
  
Muhammad Faisal Sitorus, S.Kep  
NIP. 19790706 200502 1 001



**Lampiran 4 : Surat Balasan Puskesmas**


**PEMERINTAH KABUPATEN BATU BARA**  
**DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN**  
**PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA**  
**UPT PUSKESMAS KEDAI SIANAM**  
 Jln. H.Muhammad Zein Jawi Dusun I Desa Guntung Kec. Lima Puluh Pesisir  
 Kode Post Lima Puluh : 21255

---

Kedai Sianam, 20 Oktober 2022  
 Kepada Yth :  
 Dekan Fakultas Kesehatan  
 Masyarakat  
 Di  
Tempat.

Nomor : 800/ 8182/ PKM-KS/ XI/ 2022  
 Lamp. : -  
 Perihal : Selesai Melakukan Penelitian.

Dengan Hormat,



Dengan ini kami sampaikan bahwa mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dengan identitas dibawah ini :

N a m a : Trisofi Tamara  
 NIM. : 080118331  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Peminatan : Administrasi Kebijakan Kesehatan (AKK)

Telah selesai melakukan penelitian di Puskesmas Kedai Sianam dengan Judul Penelitian "Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien Peserta JKN di Puskesmas Kedai Sianam Kecamatan Lima Puluh Pesisir".

Demikian surat ini kami sampaikan dan kami ucapkan terima kasih.

Ka. UPT. Puskesmas Kedai Sianam  
 Kec. Lima Puluh Pesisir  
 Kabupaten Batu Bara

  
  
**dr. FAUZI SYAHPUTRA SINAGA**  
 NIP. 19790627 201412 1 001

**Lampiran 5 : bukti wawancara**



Dokumentasi wawancara Petugas Puskesmas dan Kepala Pelayanan Puskesmas



Dokumentasi wawancara Kepada Pasien

## Lampiran 6 : Transkrip wawancara penelitian

### 1. Reliabilitas

#### Pertanyaan a : Bagaimana mutu pelayanan di puskesmas kedai sianama ?

Inf-1	Berdasarkan indikator kinerja program masing-masing jadi sudah terstruktur program apa saja
Inf-2	Seperti yang dibilng oleh kepala bidang pelayanan yaitu standar pelayanan minimum. Ada banyak indikator misalnya kecepatan pelayanan pasien maupun respon nya
Inf-3	Menggunkan standar pelayanan minimal seperti kecepatan pelayanan pasien
Inf-4	Saya rasa sudah sesuai sama sop yg ada di puskesmas

#### Pertanyaan b : apakah pelayanan sudah sesuai dengan SOP ?

Inf-1	Sudah di sini semua pelayanan sudah sesuai dengan (SOP) standar operasional prosedur dari puskesmas
Inf-2	Setiap kegiatan kami ada prokja dan setiap prokja ada yang namanya dokumen dan dokumen tersebut terdapat kebijakan yang lebih terfokuskan dengan SOP dan harus di lakukan sesuai dengan SOP
Inf-3	Saat ini pelyanan yang di puskesmas sudah sesuai dengan SOP Yang di terapan di puskesmas dek.
Inf-4	Kalo menurut kakak dek sudah sesuai yaa, karena kan kita gak mungkin memberikan pelayanan yang gak sesuai dengan SOP.

**Pertanyaan c : Bagaimana Pihak Puskesmas Memberikan Pelayanan agar sesuai SOP yang di terapkan ?**

Inf-1	Melakukan apel pagi seminggu 2-3 kali apel, agar merefres mereka supaya mereka ingat dengan step SOP nya.
Inf-2	Kami selalu menerapkan 3s sesuai dengan SOP dek, dan memberikan pelayanan yang sepenuh hati, sebisa mungkin kami membuat pasien nyaman.
Inf-3	Ya itu tadi dengan SOP pada setiap unit pelayanan dan mensosialisasikan petugas baru.
Inf-4	Kami sellau menggunakan 3s dek senyum,sapa,salam

**Petnyaan d : Bagaimana Jumlah Petugas di Puskesmas apakah sudah memadai ?**

Inf-1	untuk petugas puskesmas saya rasa sudah memadai ya.
Inf-2	Jumlah petugas di puskesmas masih belum memadai yaa, karena beban kerja nya melebihi tiap pegawai.
Inf-3	Saya tidak bisa menjawab karena bukan di bidang saya.
Inf-4	Sudah memadai dek.

## **2. Daya Tanggap (Responsipnes)**

**Pertanyaan a : Bagaimana respon pasien ketika dilayani dengan petugas puskesmas?**

Inf-1	Responya ada yang puas dan ada yang gak puas sama pelayanan yang dilakukan dipuskesmas.
-------	---

Inf-2	Sejauh pasti ada yang puas dan tidak puasnya
Inf-3	“Respon nya beragam yaa ada yang puas dan ada yg gak puas juga seperti di standar kepuasan”.
Inf-4	“Pasti adalah lah puas gak puasnya dek, ya namanya kita yg melayani pasti ada kurang nya”.

**Pertanyaan b: Apakah ketika pasien datang langsung di sambut dengan petugas ?**

Inf-1	Iya kami selalu menyambut petugas dengan baik seperti menyambut dengan 3s senyum sapa salam, dan kami juga mengacu pada visi misi puskesmas”.
Inf-2	“Iya selalu kami sambut dengan 3s dek”.
Inf-3	Sebisa mungkin kami selalu menyambut pasein dengn 3s senyum, salam, sapa”.
Inf-4	Iya dek langsung kami sambut dengan 3s”.

### 3. Jaminan (Assurance)

**Pertanyaan a : Bagaimana sikap yang harus di lakukan petugas agar pasien tidak kecewa terhadap pelayanan petugas ?**

Inf-1	“Berusaha memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan benar
Inf-3	“sesuai dengan visi misi dan moto puskesmas yang menjadikan pedoman petugas melayani pasien seperti 3s”.
Inf-4	“Dengan menerapkan 3s itu tadi dek”.

#### 4. Empati

**Pertanyaan a : Bagaimana sikap petugas ketika mendapatkan keluhan dari pasien ?**

Informan 1	“sikapnya kami mendengarkan atau menanggapi keluhan dengan baik dan sopan agar pasien tidak salah persepsi”.
Informan 2	“kami menetapkan pelatihan komunikasi, untuk selalu menekankan pelayanan yang cpat tepan dan benar”.
Informan 3	“ kami mendengarkan terlebih dahulu keluhan dari pasien dengan baik dan sopan”.
Informan 4	“ sebisa mungkin kami mendengarkan dengan baik dan sopan keluhan dari pasien”.

**Pertanyaan b : Bagaimana cara petugas dalam menanggapi keluhan dari pasien ?**

Inforan 1	“Keluhan pelanggan nantinya kami saring terlebih dahulu dan di telaah terlebih dahulu karena biasanya sering terjadi miskomunikasi antara pasien dan petugas, misalnya sewaktu pasien datang pegawai tidak ada diruangan sehingga ruangan kosong, dan kalau kesalahan terletak di petugas maka akan di lakukan perbaikan, dan jika kesalahan terletak di pasien maka kami akan memberikan pengarahan kepada pasien”.
Informan 2	“Keluhan kami tampung dahulu, lalu kami cari jalan keluarnya”.
Informan 3	“Sikapnya kami mendengarkan atau menanggapi keluhan dengan baik dan sopan agar pasien tidak salah persepsi”.

Informan 4	“Kami selalu menerima keluhan dari pasien, keluhan itu kami jadikan pelajaran untuk kedepannya”.
------------	--

**Pertanyaan c : Apakah sudah disediakan kotak saran untuk pasien puskesmas ?**

Informan 1	“ kami sudah menyediakan kotak saran di dekat loket pendaftaran”
Informan 2	“Sudah ada dekat loket pendaftaran”.
Informan 3	“kotak saran sudah kami sediakan di sebelah loket pendaftaran”.
Informan 4	“sudah disediakan dek itu dekat pintu masuk”.

**5. Bukti Fisik**

**Pertanyaan a : sarana prasana apa saja yang belum di miliki oleh puskesmas**

Informan 1	“Sudah cukup memadai, tetapi memng ada beberapa alat yang belum kami miliki kayak ambulance alat tensi, tempat parkir yg sempit”.
Informan 2	“ya itu lah dek ambulance nya belum ada komputer, alat tensinya kurang dan disetiap ruangan sempit”.
Informan 3	“Sudah cukup memadai cuman ada beberapa alat yang belum kami miliki kayak ambulance alat timbang, alat tensi”.
Informan 4	“itu dek kayak ambulace nya blm ada, terus gudang obat sama tempat pengambilan obat masih jadi satu jadi sempit”.