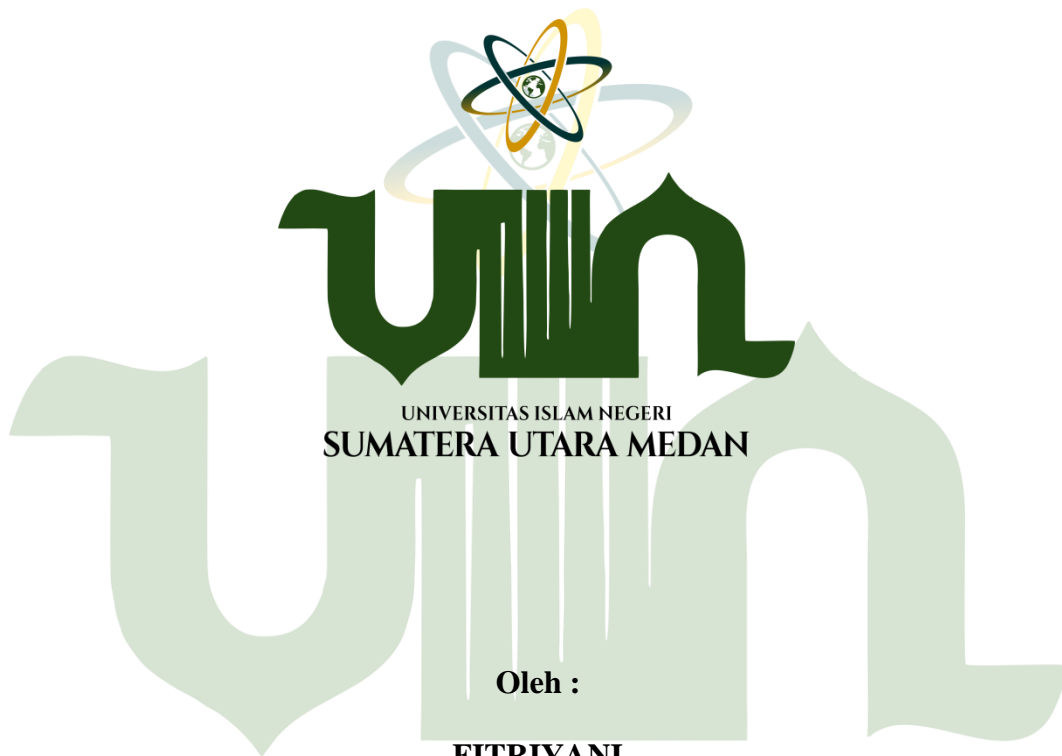


**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MUTU PELAYANAN KESEHATAN  
PADA PASIEN BPJS DI PUSKESMAS SIMANGALAM  
KABUPATEN LABUHAN BATU UTARA**

**SKRIPSI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN**

**Oleh :**

**FITRIYANI**

**NIM. 0801183521**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN**

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA  
2023**

**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MUTU PELAYANAN KESEHATAN  
PADA PASIEN BPJS DI PUSKESMAS SIMANGALAM  
KABUPATEN LABUHAN BATU UTARA**

**SKRIPSI**

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

**Oleh :**

**FITRIYANI**

**0801183521**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN**

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2023**

# **FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MUTU PELAYANAN KESEHATAN PADA PASIEN BPJS DI PUSKESMAS SIMANGALAM KABUPATEN LABUHAN BATU UTARA**

**FITRIYANI**

**0801183521**

## **ABSTRAK**

Mutu pelayanan kesehatan adalah kesesuaian antara pelayanan kesehatan yang diberikan dengan kebutuhan pasien atau kesesuaian dengan ketentuan standar pelayanan. Untuk itu seluruh masyarakat membutuhkan pelayanan yang bermutu untuk memenuhi kebutuhan dasarnya. Puskesmas merupakan pihak terdepan dalam pelayanan kesehatan masyarakat yang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat, terutama pelayanan untuk pasien peserta BPJS yang bersifat wajib bagi seluruh masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Pasien BPJS di Puskesmas Simangalam Kecamatan Kualuh Selatan. Metode penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik analisis data yaitu analisis univariat, analisis bivariate, analisa multivariate. Hasil penelitian yang didapatkan yaitu pada variabel sumber daya ( $p\text{-value}=0,00$  ( $p<0,05$ )) yang artinya ada hubungan ketersediaan sumber daya dengan mutu pelayanan kesehatan di wilayah puskesmas simangalam. Keterjangkauan lokasi ( $p\text{-value}=0,00$  ( $p<0,05$ )) yang artinya ada hubungan keterjangkauan lokasi dengan mutu pelayanan kesehatan di wilayah puskesmas simangalam. Akses sosial ( $p\text{-value}=0,00$  ( $p<0,05$ )) yang artinya ada hubungan keterjangkauan lokasi dengan mutu pelayanan kesehatan di wilayah puskesmas simangalam. Perilaku petugas kesehatan ( $p\text{-value}=0,00$  ( $p<0,05$ )) yang artinya ada hubungan keterjangkauan lokasi dengan mutu pelayanan kesehatan di wilayah puskesmas simangalam. Saran dari hasil penelitian ini adalah diharapkan kepada BPJS Kesehatan agar tidak bosan-bosannya memberikan sosialisasi atau informasi terkait kewajiban peserta BPJS, selalu mengingatkan kepada setiap peserta baik via online atau pemberitahuan langsung ketika hendak mendekati jadwal pembayaran iuran kesehatan, kepada pemerintah untuk selalu memantau kebijakan serta kegiatan yang dilaksanakan BPJS Kesehatan hingga mendapat kepercayaan dan kenyamanan dari masyarakat.

**Kata Kunci: Peserta BPJS, Mutu Pelayanan Kesehatan**

**FACTORS THAT AFFECT THE QUALITY OF HEALTH SERVICES  
FOR BPJS PATIENTS AT THE SIMANGALAM HEALTH CENTER  
LABUHAN BATU UTARA**

**FITRIYANI**

**0801183521**

**ABSTRACT**

The quality of health services is the suitability between the health services provided and the patient's needs or conformity with the provisions of service standards. For this reason, all people need quality services to meet their basic needs. The Community Health Center is the foremost party in public health services which is expected to be able to provide the services expected by the community, especially services for BPJS participant patients which are mandatory for the entire community. The purpose of this study was to determine the factors that influence the quality of health services for BPJS patients at the Simangalam Health Center, Kualuh Selatan District. Quantitative descriptive research method. Data analysis techniques are univariate analysis, bivariate analysis, multivariate analysis. The research results obtained were on the resource variable (p-value = 0.00 (p <0.05) which means that there is a relationship between the availability of resources and the quality of health services in the Simangalam Health Center area. Location affordability (p-value = 0.00) (p<0.05) which means that there is a relationship between location affordability and the quality of health services in the Simangalam Health Center area Social access (p-value=0.00 (p<0.05) which means there is a relationship between location affordability and health service quality in the Simagala Health Center area. The behavior of health workers (p-value = 0.00 (p <0.05) which means that there is a relationship between location affordability and the quality of health services in the Simangalam Health Center area. Suggestions from the results of this study are that it is hoped that BPJS Kesehatan will not get bored -tired of providing socialization or information regarding the obligations of BPJS participants, always reminding each participant either via online or direct notification when approaching the schedule for paying health contributions, to the government to always monitor the policies and activities carried out by BPJS Health so that they gain the trust and comfort of the community.

**Keywords: BPJS Participants, Health Service Quality**

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Nama : Fitriyani  
NIM : 0801183521  
Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat  
Peminatan : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan  
Tempat/Tanggal Lahir : Teluk Piaai, 04 Juni 1999  
Judul Skripsi : Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan  
Kesehatan Pada Pasien BPJS di Puskesmas  
Simangalam Kabupaten Labuhan Batu Utara

### Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar S1 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, Februari 2023



**Fitriyani**  
**Nim: 0801183521**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Nama Mahasiswa : Fitriyani

NIM : 0801183521

### FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MUTU PELAYANAN KESEHATAN PADA PASIEN BPJS DI PUSKESMAS SIMANGALAM KABUPATEN LABUHANBATU UTARA

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

Medan, 25 Januari 2023

Diketahui Oleh  
Pembimbing Skripsi

Pembimbing Skripsi

Pembimbing Integrasi Keislaman



Fitriani Pramita Gurning, SKM, M. Kes  
NIP.196906091992032002



Hery Sahputra, M.TH  
NIP: 198706132019081001

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Skripsi Dengan Judul :  
FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MUTU PELAYANAN KESEHATAN  
PADA PASIEN BPJS DI PUSKESMAS SIMANGALAM KABUPATEN  
LABUHAN BATU UTARA**

Yang dipersiapkan dan dipertahankan oleh :

**FITRIYANI**  
**NIM.0801183521**

Telah Diuji dan Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji Skripsi Pada Tanggal 25  
Januari 2023 dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

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



**Nurhayati, S.Si.T.,M.Si**  
**NIP.19900606201903**

**Penguji I**



**Fitriani Pramita Gurning, SKM, M. Kes**  
**NIP.196906091992032002**

**Penguji II**



**Rapotan Hasibun, S.KM, M.Kes**  
**NIP. 199006062019031016**

**Penguji Integrasi**



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

**Medan, 25 Januari 2023**

Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

**Penguji Plt. Dekan**



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

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### DATA PRIBADI

Nama : Fitriyani

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat, Tgl/lahir : Teluk Piai, 04 Juni 1999

Kewarganegaraan : Warga Negara Indonesia

Agama : Islam

Alamat : Desa Teluk Piai Kec. Kualuh Hilir Kab.

Labuhanbatu Utara

Email : [fitriyanisiregar588@gmail.com](mailto:fitriyanisiregar588@gmail.com)

### DATA ORANG TUA

Nama Ayah : Muhammad Yasin Siregar

Pekerjaan : Nelayan

Nama Ibu : Nurlela Aisyah

Pekerjaan : Rumah Tangga

Alamat : Desa Teluk Piai Kec. Kualuh Hilir Kab.

Labuhanbatu Utara



## **PENDIDIKAN FORMAL**

Tahun (2005–2011) : SDN 112276 Teluk Piai

Tahun (2011–2014) : SMPN 1 Kualuh Hilir

Tahun (2014 -2017) : SMAN 1 Kualuh Hilir



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahiim*

*Alhamdulillah* segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala limpahan nikmat karunia-Nya, rasa syukur yang tak terkira atas segala nikmat yang diberikan Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Pasien BPJS di Puskesmas Simangalam Kecamatan Kualuh Selatan” yang merupakan salah satu syarat untuk memenuhi tugas akhir mendapatkan gelar S1 Sarjana Kesehatan Masyarakat.

Ucapan cinta dan kasih sayang saya sampaikan kepada orang tua saya yaitu Bapak M. Yasin Siregar dan Ibu Nurlela Aisyah. Kedua orang tua yang sangat luar biasa yang selalu ada, terimakasih atas doa-doa yang tulus dan tidak pernah putus, kasih sayang, serta atas segala dukungan suport baik moral dan materil yang tidak putus dari awal sampai akhir.

Banyak pengetahuan dan pengalaman yang saya peroleh dari penulisan skripsi ini, penulis mengucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada pihak-pihak yang sudah memberikan bantuan dan dukungannya baik secara langsung dan tidak langsung, kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Syahrin Harahab, MA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatra Utara beserta jajarannya.
2. Bapak Dr. Mhd. Furqan, S.S., M. Comp. Sc., selaku Plt Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatra Utara Medan.
3. Bapak Dr. Watni Marpaung, M.A., selaku wakil II Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatra Utara Medan.
4. Bapak Dr. Salamuddin, M.A., selaku Wakil Dekan III Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatra Utara Medan.
5. Ibu Susilawati, S.KM, M.Kes, selaku ketua prodi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatra Utara.
6. Ibu Fitriani Pramita Gurning, S.KM, M.Kes, selaku dosen pembimbing sekaligus Ketua Penguji yang sudah memberikan arahan dan bimbingan kepada saya, dan berkat bimbingan dan arahan beliau saya sampai dititik ini.

7. Bapak Rapotan Hasibuan, S.KM, M.Kes, selaku dosen Fakultas Kesehatan Masyarakat sekaligus sebagai Penguji umum seminar proposal
8. Bapak Hery Sahputra, M.th selaku dosen Pembimbing Integrasi Keislaman yang telah memberikan banyak arahan serta saran dalam penyelesaian penulisan proposal ini.
9. Ibu Nurhayati, S.ST, M.Si selaku Ketua Penguji Sidang Munaqasah yang telah memberikan masukan dan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Ibu dr. Verayani Nasution selaku Kepala Puskesmas di Desa Simangalam Kecamatan Kualuh Selatan yang sudah memberi izin penulis dalam melakukan survei pendahuluan untuk menyelesaikan proposal ini.
11. Terimakasih sebanyak-banyaknya kepada abangda saya Mahadi Siregar S.Pd/i dan kakanda Nurhasanah S.Keb yang telah banyak sekali membantu, mendukung, menginspirasi dan selalu mendoakan tanpa henti.
12. Siti Nurhadeni Saragih, Nurul Alfani Pohan, Wafiq Ananda, Wiwi Mayang Sari, Ummu Salwa Panjaitan, Siti Rahmadani Sihombing, Qurnia Aini Bay sahabat seperjuangan yang sedang sama-sama berjuang dari awal kuliah sampai akhir yang banyak memotivasi memberikan suport menemani proses panjang dalam perkuliahan serta penyelesaian tugas akhir ini.
13. Terima kasih kepada seluruh teman – teman, sahabat, saudara/i, yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, sudah memberikan penulis suport dan dukungan baik dalam penelitian maupun pribadi.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak dalam rangka penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat untuk kemajuan dan perkembangan ilmu pengetahuan.

Medan, Februari 2023

Penulis



**Fitriyani**

**Nim: 0801183521**

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.3.1. Tujuan Umum.....	5
1.3.2. Tujuan Khusus.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1. Bagi Pemerintah .....	6
1.4.2. Bagi Masyarakat.....	6
1.4.3. Bagi Instansi Terkait .....	6
1.4.4. Bagi Peneliti .....	6
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	7
2.1. Mutu Pelayanan Kesehatan .....	7
2.1.1. Pengertian Mutu Pelayanan Kesehatan .....	7
2.1.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Mutu Pelayanan.....	10
2.1.3. Indikator Mutu Pelayanan Kesehatan.....	14
2.2. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan .....	16
2.3. Kajian Integrasi Keislaman Tentang Pelayanan Kesehatan.....	18
2.3.1 Pelayanan dalam Konsep Islam.....	18
2.3.2 BPJS dalam Konsep Islam.....	21
2.4. Kerangka Teoritis.....	27
2.5. Kerangka Konsep .....	27
2.6. Hipotesis.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	29
3.1. Jenis dan Desain Penelitian .....	29
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
3.3. Populasi dan Sampel .....	30
3.3.1. Populasi .....	30

3.3.2. Sampel.....	30
3.4. Variabel Penelitian .....	31
3.5. Definisi Operasional.....	32
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.6.1. Jenis Data .....	34
3.6.2. Instrumen Penelitian.....	34
3.6.3. Uji Coba .....	35
3.6.4. Proses Pengumpulan Data.....	39
3.7. Analisis Data .....	40
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	42
4.1.1. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	42
4.1.2. Gambaran Karakteristik Responden Penelitian.....	42
4.1.3. Analisis Univariat.....	44
4.1.4. Analisis Bivariat .....	46
4.1.5. Analisis Multivariat.....	51
4.2. Pembahasan.....	50
4.2.1. Hubungan Ketersediaan Sumber Daya Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan.....	50
4.2.2. Hubungan Keterjangkauan Lokasi Layanan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan .....	54
4.2.3. Hubungan Akses Sosial Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan.....	56
4.2.4. Hubungan Perilaku Petugas Kesehatan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan.....	59
4.2.5. Faktor yang Paling Dominan Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan.....	61
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>66</b>
5.1. Kesimpulan .....	66
5.2. Saran.....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Definisi Operasional Dan Aspek Pengukuran.....	33
Tabel 3.2. Kisi-Kisi Kuesioner Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan.....	34
Tabel 3.3. Kriteria Pen-Skoran Kuesioer Menggunakan Skala Likert.....	35
Tabel 3.4. Kisi-Kisi Kuesioner Servequal.....	35
Tabel 3.5. Kriteria Skala Likert.....	35
Tabel 3.6. Hasil Uji Validitas Angket Ketersediaan Sumber Daya.....	36
Tabel 3.7. Hasil Ujivaliditas Angket Keterjangkauan Lokas Layanan.....	36
Tabel 3.8. Hasil Uji Validitas Angket Akses Sosial.....	37
Tabel 3.9. Hasl Uji Validitas Angket Perilaku Petugas Kesehatan.....	37
Tabel 3.10. Hasil Uji Validitas Angket Mesehata Mutu Pelayanan Kesehatan.....	37
Tabel 3.11. Hasil Uji Reliabilitas Angket Ketersediaan Sumber Daya.....	39
Tabel 3. 12. Hasil Uji Reliabilitas Angket Keterjangkauan Lokasi.....	39
Tabel 3.13. Hasil Uji Reliabilitas Angket Sosial.....	39
Tabel 3.14. Hasil Uji Reliabilitas Angket Perilaku Petugas Kesehatan.....	39
Tabel 3.15. Hasil Uji Reliabilitas Angket Mutu Pelayanan Kesehatan.....	39
Tabel 4.1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden.....	43
Tabel 4.2. Distribusi Frekuensi Ketersediaan Sumber Daya Di Wilayah Kerja Puskesmas Simangalam.....	44
Tabel 4.3. Distribus Frekuensi Keterjangkauan Lokasi Layanan Di Wilayah Kerja Puskesmas Simagalarn.....	44
Tabel 4.4. Distribusi Frekuensi Akses Sosial Di Wilayah Kerja Puskesmas Simangalam.....	45

Tabel 4.5. Distribusi Frekuensi Akses Sosial Di Wilayah Kerja Puskesmas Simangalam.....	45
Tabel 4.6. Distribusi Frekuensi Muu Pelayanan Kesehatan Di Wiayah Kerja Puskemas.....	46
Tabel 4.7. Hubungan Ketersediaan Sumber Daya Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Wiayah Kerja Puskesmas Simangalam.....	47
Tabel 4.8. Hubungan Keterjangkauan Lokasi Layanan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Simangalam.....	47
Tabel 4.9. Hubungan Akses Sosial Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Simangalam.....	48
Tabel 4.10. Hubungan Perilaku Petugas Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Simangalam.....	49
Tabel 4.11. Hasil Uji Regresi Logistik Multinomial.....	50

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Teori mutu pelayanan kesehatan.....	27
Gambar 2.2. kerangka konsep.....	27



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I.....	72
Lampiran II.....	77
Lampiran III.....	80
Lampiran IV.....	81
Lampiran V.....	83
Lampiran VI.....	85
Lampiran VII.....	86
Lampiran VIII.....	87
Lampiran XI.....	88



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN