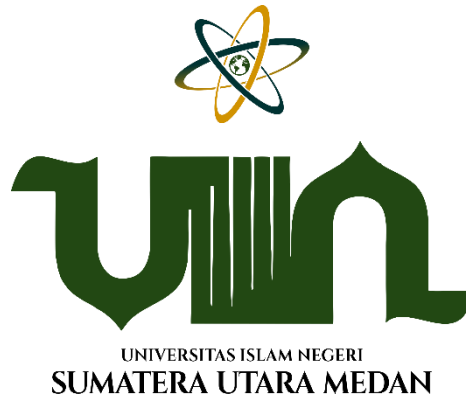


**ANALISIS MUTU PELAYANAN KESEHATAN
DI PUSKESMAS HELVETIA KOTA MEDAN**

SKRIPSI



Oleh:

ADINDA GUSTI IRAWAN
NIM : 0801202240

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA
2024**

**ANALISIS MUTU PELAYANAN KESEHATAN
DI PUSKESMAS HELVETIA KOTA MEDAN**

SKRIPSI



**DIAJUKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT
UNTUK MEMPEROLEH GELAR
SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT (S.K.M)**

OLEH :

ADINDA GUSTI IRAWAN
NIM : 0801202240



**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA
MEDAN
2024**

ANALISIS MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS HELVETIA KOTA MEDAN

ADINDA GUSTI IRAWAN

NIM : 0801202240

ABSTRAK

Rasio kunjungan pasien dalam 2 tahun terakhir mengalami penurunan di puskesmas, Dari data yang diperoleh peneliti jumlah kunjungan poli umum tahun 2022 berjumlah 65.601 sedangkan pada tahun 2023 berjumlah 33.910, Puskesmas Helvetia mengalami penurunan Sebanyak 31.691 Jiwa. Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui Bagaimana Efektifitas, efisiensi, kesinambungan. Kenyamanan, kemandirian, informasi, ketepatan waktu di Puskesmas Helvetia. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan Studi Kasus. Hasil penelitian Survey pada lapangan di Puskesmas Helvetia Kota Medan dari 7 point tujuan penelitian oleh informan yang saya wawancarai masih ada petugas Kesehatan tidak efektif dalam menjalankan pekerjaannya seperti Tenaga Kesehatan Yang kurang Ramah Terhadap Pasien, Waktu tunggu cukup lama, tidak mendapatkan pelayanan sesuai harapan, sistem Informasi Kesehatan juga masih kekurangan SDM, sehingga perlu ada pembenahan. Diharapkan kepada Puskesmas Helvetia agar senantiasa memperbaiki atau meningkatkan pelayanan Kesehatan guna tercapainya kepuasan pasien khususnya pelayanan terhadap pasien.

Kata Kunci : Mutu, Pelayanan, Puskesmas

SUMATERA UTARA MEDAN

**ANALYSIS OF THE QUALITY OF HEALTH
SERVICES AT THE HELVETIA HEALTH CENTER MEDAN CITY**

ADINDA GUSTI IRAWAN

NIM: 0801202240

ABSTRACT

The ratio of patient visits in the last 2 years has decreased at the community health center. From the data obtained by researchers, the number of general polyclinic visits in 2022 was 65,601, while in 2023 it was 33,910, the Helvetia Community Health Center experienced a decrease of 31,691 people. The aim of this research is to find out how effective, efficient and sustainable it is. Comfort, security, information, punctuality at the Helvetia Health Center. This type of research is qualitative with a case study approach. The results of survey research in the field at the Helvetia Health Center in Medan City from 7 points of research objectives by the informants I interviewed were that there were still health workers who were not effective in carrying out their work, such as health workers who were not friendly towards patients, waiting times were quite long, they did not get services as expected, the system Health Information also still lacks human resources, so improvements need to be made. It is hoped that the Helvetia Community Health Center will continue to improve or improve health services in order to achieve patient satisfaction, especially service to patients.

Keywords: Quality, Service, Community Health Center

UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
MEDAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Nama : Adinda Gusti Irawan
NIM : 0801202240
Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat
Peminatan : Administrasi & Kebijakan Kesehatan
Tempat/Tgl. Lahir : Medan, 17 Agustus 2002
Skripsi : Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Helvetia 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 Fakultas Kesehatan Masyarakat 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 Fakultas Kesehatan Masyarakat UIN Sumatera Utara Medan.
3. Jika di kemudian hari terbukti bahwa karya ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat UIN Sumatera Utara Medan.

Medan, 12 Juli 2024

Adinda Gusti Irawan

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah Disetujui dan Disahkan Tugas Akhir Dengan Judul

ANALISIS MULTU PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS HELVETIA KOTA MEDAN

ADINDA GUSTI IRAWAN
(0801202240)

Untuk memenuhi salah satu persyaratan sidang Munaqasyah

Medan, 12 Juli 2024

Disetujui :

Dosen Pembimbing Umum



Dewi Agustina S, Kep, Ners, M.Kes
NIP. 197008172010012006

Dosen Pembimbing Integrasi



Prof. Dr. Mesiono, S.Ag, M.Pd
NIP.19710727200701103

Ketua Program Studi
Ilmu Kesehatan Masyarakat FKM-UINSU



Rapotan Hasibuan, S.KM, M.Kes
NIP. 199006062019031016

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Dengan Judul

ANALISIS MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS HELVETIA KOTA MEDAN

Yang disiapkan dan dipertahankan oleh :

ADINDA GUSTI IRAWAN

NIM. 0801202240

Telah Diuji dan Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji Skripsi Pada Tanggal 23 Juli 2024
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

TIM PENGUJI

Ketua Penguji



dr Nofi Susansi M.Kes
NIP. 198311292019032002

Penguji I



Dewi Agustina S,Kep, Ners, M.Kes
NIP. 197008172010012006

Penguji II



Rapotan Hasibuan, S.KM, M.Kes
NIP. 199006062019031016

Penguji Integrasi



Prof. Dr. Mesiono, S.Ag, M.PD
NIP. 197107272007011031

Medan, 12 Juli 2024

Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Dekan,



Prof. Dr. Mesiono, S.Ag M.PD
NIP. 197107272007011031

RIWAYAT HIDUP PENULIS

Nama : Adinda Gusti Irawan
Tempat/Tgl. Lahir : Medan, 17 Agustus 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Komplek Matahari Raya Nadigon No.15 Medan
Agama : Islam
Contact Person : 0882016058883
Alamat E-mail : adindagustiirawan.agi@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

2020-2024 : Universitas Islam Negeri Sumatera Utara,
Fakultas Kesehatan Masyarakat, Program Studi
Ilmu Kesehatan Masyarakat.
2018-2020 : SMA Sultan Agung Pematang Siantar
2015-2018 : SMP Kartika 1-2 Medan
2009-2015 : SD Amanah – 1

PRESTASI

2016 : Tari Saman Perwakilan Sumut di Tingkat Nasional
2019 : Covergirl Perwakilan Sumut di Tingkat Nasional
2022 : Tari Kreasi Porseni Tingkat Universitas
2023 : Kaligrafi (Musabaqah Tilawatil Quran) Tingkat Fakultas

PENGALAMAN MAGANG

2024 : Dinas Kesehatan Kota Medan

KATA PENGANTAR

Bersyukur kepada Allah subhanahu wa ta'ala yang telah memberikan berkah dan rahmat-Nya yang tiada henti kepada penulis hingga detik ini dan insyaa Allah hingga detik kedepannya. Shalawat dan salam tak lupa penulis hadiahkan teruntuk Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam, semoga kita termasuk ke dalam umatnya yang kelak akan mendapat syafaatnya. Alhamdulillah Robbil Alamin, Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah atas berkah rahmat dan karunia – Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yaitu penulisan proposal skripsi dengan judul “ Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Puskesmas Helvetia Kota Medan” untuk mencapai gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat (SKM) pada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan, dorongan dan bimbingan dari berbagai pihak. Maka dari itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Ibu Prof Dr Nurhayati, MA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Bapak Bapak Prof. Dr. Mesiono M.Pd selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Sekaligus Dosen Pembimbing Integrasi Keislaman Saya.
3. Bapak Dr. Hasrat Efendi Samosir, M,A,. selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam

4. Ibu Dr. Asnil Aidah Ritonga, M.A., selaku Wakil Dekan II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

5. Bapak Dr. Irwansyah, M.H., selaku Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

6. Ibu Dewi Agustina S.kep, Ners, M.Kes selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberi perhatian, bimbingan dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini

7. Pak Rapotan Hasibuan S.K.M, M.Kes. selaku Ketua Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Sumatera Utara Sekaligus Penguji Skripsi Saya.

8. Ibu dr. Nofi Susanti, M.Kes selaku Dosen Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Sumatera Utara Sekaligus Penguji Skripsi Saya.

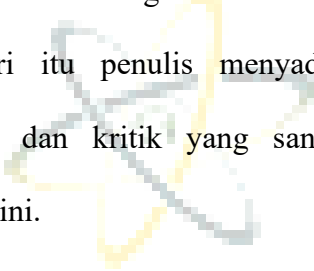
9. Teristimewa kepada Nenek Saya Supiyati sebagai Pengganti seorang ibu yang telah merawat saya dari Mulai Bayi 9 bulan hingga Dewasa berjuang selama ini untuk Cucunya, yang senantiasa memberikan motivasi, doa, dan semangat dukungan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini hingga tuntas.

10. Teristimewa Kepada Papa Heri Irawan yang berjuang untuk anak Perempuan yang Tangguh dan kuat dalam menjalani hidup, yang senantiasa memberikan motivasi doa dan semangat dukungan sehingga saya menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan janji saya ke papa Hingga Tuntas .

11. Terkhusus dengan NIM 0801193345 yang terus memberikan dukungan dengan tulus untuk berjuang menyelesaikan skripsi ini hingga tuntas.

12. Sahabatku Fakhreni Nst yang kebersamaian dari awal PBAK terus memberikan dorongan dukungan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini , semoga pertemanan ini awet Selamanya .

Kiranya Allah SWT akan membalas semua kebaikan dan bantuan yang telah penulis terima selama ini. Semoga Allah melimpahkan berkat dan rahmatNya bagi kita semua. Maka dari itu penulis menyadari atas segala keterbatasan dan kekurangan, untuk itu saran dan kritik yang sangat membangun penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.



Medan, Juni 2024

Penulis,

Adinda Gusti Irawan

UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	vii
KATA PENGANTAR.....	vii2
DAFTAR ISI.....	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Fokus Kajian Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.3.1 Tujuan Umum.....	Error! Bookmark not defined.
1.3.2 Tujuan Khusus	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN TEORI.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Mutu Pelayanan Puskesmas	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Mutu Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Pengertian Puskesmas.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Fungsi Puskesmas.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Ruang Lingkup Pelayanan Puskesmas.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.5 Program Pokok Puskesmas.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.6 Pelayanan Puskesmas	Error! Bookmark not defined.
2.1.7 Tugas Puskesmas.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.8 Wewenang Puskesmas	Error! Bookmark not defined.
2.1.9 Struktur Organisasi Puskesmas	Error! Bookmark not defined.

2.1.10 Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) Puskesmas	Error! Bookmark not defined.
2.2 Kajian Integrasi Keislaman	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Mutu Pelayanan Menurut Islam	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Berpikir	34
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 Informan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4 Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.4.3 Prosedur Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.5 Keabsahan Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Hasil Penelitian	42
4.1.1 Gambaran Pembahasan Umum Lokasi Penelitian	42
4.1.2 Keadaan Geografis	42
4.1.3 Sarana Kesehatan	43
4.1.4 Sumber Daya Manusia Puskesmas Helvetia	46
4.1.5 Karakteristik Informan	49
4.2 Hasil Wawancara Penelitian	50
4.2.1 Pernyataan Informan Tentang Penelitian Efektifitas	50

4.2.2	Pernyataan Informan Tentang Penelitian Efisiensi.....	51
4.2.3	Pernyataan Informan Tentang Kesenambungan.....	51
4.2.4	Pernyataan Informan Tentang Keamanan.....	52
4.2.5	Pernyataan Informan Tentang Kenyamanan.....	54
4.2.6	Pernyataan Informan Tentang Informasi.....	55
4.2.7	Pernyataan Tentang Ketepatan Waktu.....	56
4.2.8	Kepatuhan Kebersihan Tangan.....	57
4.2.9	Kepatuhan Penggunaan APD.....	57
4.2.10	Kepatuhan Identifikasi Pasien.....	58
4.2.11	Kepuasan Pasien.....	59
4.3	Pembahasan.....	60
4.3.1	Efektifitas.....	61
4.3.2	Efisiensi.....	62
4.3.3	Kesenambungan.....	64
4.3.4	Keamanan.....	67
4.3.5	Kenyamanan.....	68
4.3.6	Informasi.....	69
4.3.7	Ketepatan Waktu.....	71
4.3.8	INM di Puskesmas Helvetia Kota Medan.....	73
4.4	Mutu pelayanan Kesehatan dengan pendekatan integrasi keislaman.....	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		87
5.1	Kesimpulan.....	87
5.2	Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA.....		90
LAMPIRAN.....		94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	33
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir.....	34
Gambar 2.3 Survey Kepuasan Pasien.....	77
Gambar 2.4 Tabel Capaian SPM Kesehatan UPT Puskesmas Helvetia Kota Medan Tahun 2020-2022.....	78



UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
SUMATERA UTARA MEDAN