

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
BAGI PASIEN PENGGUNA KARTU INDONESIA SEHAT(KIS)
DI PUSKESMAS KAPUTU – KEC. SASITA MEAN – KAB. MALAKA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik**



OLEH

YUSTUS ASIT

42117085

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA**

KUPANG

2021



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Jl. Jend. Achmad Yani 50 – 52. Telp. (0380) 833395, Fax. 831194

Web Site : <http://www.unwira.ac.id> e-mail : info@unwira.ac.id

Kupang 85225 – Timor - NTT

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, Sabtu Tanggal 17 Desember 2022 Jam 10.00 Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Yustus Asit
Nomor Registrasi : 421 17 085
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

"KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN BAGI PASIEN PENGGUNA KARTU INDONESIA SEHAT (KIS) DI PUSKESMAS KAPUTU KECAMATAN SASITAMEAN KABUPATEN MALAKA"

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 2 Sekretaris : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si
- 3 Penguji Materi I : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Yohanes K. Ethelbert S.Fil. MPA
- 5 Penguji Materi III : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 6 Pembimbing I : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 7 Pembimbing II : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si

Huagsl.

[Handwritten signature]

Huagsl.

Huagsl.

[Handwritten signature]

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 75
Penguji II = 70
Penguji III = 70

Lulus dengan Nilai = 71

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan :



[Handwritten signature]
Bapa Tokan, M.A

Kupang, 17 Desember 2022

Ketua Tim Penguji,

Huagsl.

Dr. Indriyati, S.IP, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN

Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Pengguna Kartu Indonesia Sehat (KIS) Di
Puskesmas Kaputu – Kec. Sasitamean – Kab. Malaka

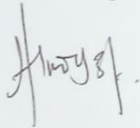
Diajukan Oleh

Yustus Asit

42117085

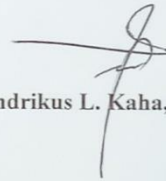
Disetujui Oleh

Pembimbing I



(Dr. Indriyati, S.IP, M.Si)

Pembimbing II



(Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si)

Disahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Katolik Widya Mandira



(Drs. Frans Bapa Tokan, MA)

MOTTO

“Bersukacitalah dalam pengharapan, sabarlah dalam kesesakan
dan bertekunlah dalam doa”

ROMA 12:12

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yesus dan Bunda Maria yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Tujuan dari penyusunan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan jenjang Sarjana Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang. Adapun skripsi yang peneliti tulis berjudul: **Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Pengguna Kartu Indonesia Sehat (KIS) Di Puskesmas Kaputu, Kecamatan Sasita Mean Kabupaten Malaka.**

Penulis menyadari bahwa selama penyusunan skripsi ini banyak mengalami hambatan serta rintangan, namun berkat doa, bimbingan, dukungan semangat dan bantuan dari bergai pihak penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Untuk itu secara khusus penulis mengucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. P. Dr. Philipus Tule SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Drs. Frans Bapa Tokan, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Drs. Frans Nyong, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Dr. Indriyati, S.IP, M.Si selaku Pembimbing I (satu) yang senantiasa membimbing dan memberi masukan serta arahan yang sangat membantu penulis dalam membuat skripsi.
5. Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si selaku Pembimbing II (dua) yang senantiasa membimbing dan memberi masukan serta arahan yang sangat membantu penulis dalam membuat skripsi.
6. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si selaku penguji I dan Bapak Yohanes K. Ethelbert S.Fil,MPA selaku penguji II.

7. Bapak/Ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
8. Teristimewa untuk Bapak Marius Un dan Mama Theresia Ili Loe, terimakasih yang tak terhingga buat orang tua saya dan adik-adik saya Sipry Asit dan Yuni Asit yang selalu senantiasa mendoakan saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada semua keluarga besar tercinta terimakasih yang sebesar-besarnya, yang telah memberi dukungan dan do'anya.
10. Sahabat PT.YURIDDIS yang selalu membantu dan mendukung penulis.
11. Teman-teman seperjuangan Administrasi Publik B angkatan 17 yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu yang telah berjuang bersama-sama.

Terimakasih saya ucapkan kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini. Semoga segala bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak diatas menjadi amal yang bermanfaat dan mendapatkan balasan dari Tuhan. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai kekurangan, maka dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak, sebagai modal penulis dimasa mendatang.

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Pengguna Kartu Indonesia Sehat (KIS) di Puskesmas Kaputu, Kecamatan Sasitamean, Kabupaten Malaka. Alasan yang mendasar penulis melakukan penelitian ini adalah karena adanya temuan tentang pelayanan kesehatan yang belum optimal. Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan sumber data adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dengan cara *purposive sampling* melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yaitu, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini telah menunjukkan adanya pelayanan yang baik dengan memberikan pelayanan yang memenuhi harapan pasien pengguna KIS yaitu meresponsifan petugas terhadap masyarakat, layanan kesehatan secara akurat dan sesuai dengan mutu yang ditetapkan, sopan santun dan keramahan, pelayanan tidak membedakan bagi pengguna kartu kesehatan, fasilitas yang lengkap sesuai standar kesehatan serta kerapian petugas dalam melayani pasien. Faktor pendukung dari kualitas pelayanan kesehatan bagi pengguna Kartu Indonesia Sehat (KIS) di puskesmas kaputu ialah: dengan adanya pelayanan yang gratis kepada pasien serta kerja sama yang baik antar sesama tenaga kerja. Faktor penghambat dari kualitas pelayanan kesehatan bagi pasien pengguna Kartu Indonesia Sehat (KIS) di puskesmas kaputu ialah: masih kurangnya tenaga kesehatan atau Sumber Daya Manusia (SDM) dan kurangnya ruang parkir kendaraan bagi pasien.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas dan KIS

DAFTAR ISI

	Hal.
Lembar Pengesahan.....	i
MOTTO	ii
Kata Pengantar	iv
ABSTRAK	v
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Pelayanan Publik.....	8
2.1.1 Tujuan Pelayanan Publik.....	10
2.1.2 Bentuk Pelayanan Publik	11
2.2 Kualitas Pelayanan Publik	12

2.2.1 Indikator Pelayanan Publik.....	17
2.3 Konsep Pelayanan Kesehatan	20
2.3.1 Pengertian Pelayanan Kesehatan.....	20
2.3.2 Bentuk dan Jenis Pelayanan Kesehatan	21
2.3.3 Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan	22
2.3.4 Stratifikasi Pelayanan Kesehatan	24
2.4 Pelayanan Kartu Indonesia Sehat (KIS)	24
2.5 Kerangka Berpikir	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Pendekatan	28
3.2 Fokus Penelitian.....	29
3.3 Lokasi Penelitian.....	31
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	31
3.4 Informan Penelitian.....	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.7 Teknik Analisis Data.....	34
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	36
4.1 Gambaran Umum	36
4.2 Visi, Misi, Strategi Dan Tujuan	37
4.2.1 Visi Dan Misi.....	37
4.2.2 Strategi.....	38
4.2.3 Tujuan.....	38

4.3 Hak Dan Kewajiban	38
4.3.1 Hak	38
4.3.2 Kewajiban	40
4.4 Sarana Dan Prasarana.....	41
4.5 Tugas Pokok Dan Struktur Organisasi.....	42
4.5.1 Tugas Pokok Dan Fungsi.....	46
4.5.2 Jenis Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas.....	52
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	56
5.1 Hasil Penelitian	56
5.1.1 Cepat Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	57
5.1.2 Keandalan (<i>Reliability</i>).....	59
5.1.3 Jamunan (<i>Assurance</i>).....	61
5.1.4 Empati (<i>Emphaty</i>).....	62
5.1.5 Nyata (<i>Tangible</i>).....	64
5.2 Pembahasan.....	66
5.2.1 Cepat Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	67
5.2.2 Keandalan (<i>Reliability</i>).....	68
5.2.3 Jamunan (<i>Assurance</i>).....	69
5.2.4 Empati (<i>Emphaty</i>).....	70
5.2.5 Nyata (<i>Tangible</i>).....	71
5.3 Faktor Pendukung Dan Penghambat Kualitas Pelayanan Kesehatan	
Bagi Pasien Pengguna (KIS) Di Puskesmas Kaputu	72
5.3.1 Faktor Pendukung.....	72

5.3.2 Faktor Penghambat	72
BAB VI PENUTUP	74
6.1 Kesimpulan	74
6.2 Saran	76
Daftar Pustaka	77
Lampiran	

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	33
Table 4.4 Sarana Prasarana	41

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	27
Gambar 4.5.1 Alur Pendaftaran Puskesmas Kaputu	43
Gambar 4.5.2 Alur Pelayanan Puskesmas Kaputu	44
Gambar.4.5.3. Struktur Organisasi Puskesmas Kaputu	45
Gambar.5.2.1 Kegiatan Pemberian Layanan Kesehatan secara cepat dan tanggap	67
Gambar.5.2.2 Kegiatan Pemberian Layanan Kesehatan yang Handal.....	68
Gambar.5.2.3. Kegiatan Pemberiaan Pelayanan Kesehatan yang menjamin kepercayaan masyarakat.....	69
Gambar. 5.2.4. Kegiatan Pemberian Pelayanan Kesehatan.	70
Gambar.5.2.5 Ambulance	71