

SKRIPSI
PELAYANAN KESEHATAN PASIEN KARTU INDONESIA SEHAT
(KIS) DI PUSKESMAS KARANG MEKAR KOTA
BANJARMASIN

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Program Studi Adminidtrasi Publik



Rikey Saputra
Nim. 1910411310009

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2023

LEMBAR PENGESAHAN

Pelayanan Kesehatan Pasien Kartu Indonesia Sehat (KIS) Di Puskesmas Karang
Mekar Kota Banjarmasin

- A. Nama Mahasiswa : Rikey Saputra NIM : 1910411310009
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 18 Desember 2023.
- C. Tim Penguji :
- a. Ketua
(Sidderatul Akbar, S.Sos, M.Si)
NIP. 197303132003121001 (.....)
 - b. Sekretaris
(Dr. M. Riduansyah Syafari, S.Sos, MPA)
NIP.197303162005011001 (.....)
 - c. Anggota
(Sugeng Karyadi, S.Sos, M.AP)
NIP.197501182000031002 (.....)

Banjarmasin, 08 Januari 2023

Mengetahui,

Koordinator Program Studi

Dekan FISIP ULM



(Bud Suryadi, S.Sos, M.Si)

NIP.197303101221998021001

(Avela Dewi S.Sos, M.Si)

NIP.197506161999032002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Senin tanggal 18 bulan Desember tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 7148/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 12 Desember untuk menguji skripsi :

Nama : Rikey Saputra
NIM : 1910411310009
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pelayanan Kesehatan Pasien Kartu Indonesia Sehat (KIS) Di Puskesmas Karang Mekar Kota Banjarmasin
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm
Waktu Ujian : 13.00 Wita s/d selesai
Nilai : 98.6 (A-) .
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 18 Desember 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,


Rikey Saputra

1. Ketua : Sidderatul Akbar, S.Sos, M.Si

2. Sekretaris : Dr. M. Riduansyah Syafari, S.Sos,
MPA

3. Anggota : Sugeng Karyadi, S.Sos, M.AP

Mengetahui/membenarkan :

a.n. Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,

Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP 197506101999032002

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rikey Saputra
Tempat/ Tanggal Lahir : Juking Pajang, 20 Desember 2000
NIM : 1910411310009
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Juking Pajang Rt.002 Kecamatan Murung

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/ pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga, untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 11 Januari 2023
Mahasiswa yang bersangkutan,



Rikey Saputra
NIM. 1910411310009

ABSTRAK

Rikey Saputra, 1910411310009, 2023: “Pelayanan Kesehatan Pasien Kartu Indonesia Sehat (KIS) Puskesmas Karang Mekar Kota Banjarmasin”. Dibawah Bimbingan Sidderatul Akbar.

Penelitian ini di berangkat dari permasalahan Pelayanan Kesehatan dimana belum optimalnya pelayanan puskesmas dalam Pelayanan Kesehatan Pasien Pengguna kartu KIS di Puskesmas Karang Mekar Kota Banjarmasin, yang dimana masih terdapat kendala fenomena seperti lambatnya petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan, proses tunggu yang lama tidak sesuai SOP puskesmas yang ditetapkan, mengakibatkan antrian panjang dan ruang tunggu yang terbatas masih belum memadai. Yaitu yang pertama kurangnya SDM atau petugas di pelayanan pemeriksaan pengobatan umum, yang kedua sarana dan prasarana yang belum memadai yaitu tempat duduk terbatas, kipas angin yang kurang dan ruangan sempit sehingga pasien kurang nyaman dalam pelayanan. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Kesehatan Pasien Kartu Indonesia Sehat (KIS) Di Puskesmas Karang Mekar Kota Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan mempunyai dua sumber data yaitu data primer dan sekunder, dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara dan dokumentasi, dan menggunakan pengolahan data diantaranya melalui tahap: Pemeriksaan data (*editing*), Klasifikasi (*classifying*), Verifikasi (*verifying*), dan Kesimpulan (*concluding*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Kesehatan Pasien Kartu Indonesia Sehat (KIS) Di Puskesmas Karang Mekar Kota Banjarmasin, yang terkait dengan alur pelayanan pemeriksaan umum puskesmas karang mekar, yaitu tentang pendaftaran, pemeriksaan, tindakan/rujukan, pemberian resep/diagnosis, yang dilihat berdasarkan 5 dimensi (lima) kualitas pelayanan publik. *Tangible, reability, responsiveness, assurance,* dan *empathy* dapat dikatakan kurang baik. Hal ini dikarenakan dilihat dari indikator *reability, Assurance* dan *empathy* sudah baik, namun dilihat dari indikator *Tangible* dan *responsiveness* masih kurang baik karena masih ada keluhan dari pemohon yang menyatakan adanya fasilitas sarana dan prasarana yang belum lengkap, proses pelayanan yang lama diakibatkan jumlah pemohon lebih banyak dibandingkan dengan jumlah petugasnya, masih kurang dalam hal merespon setiap keluhan dari pengguna layanan, yang mengakibatkan pelayanan Kesehatan di puskesmas menjadi terlambat kepada masyarakat tidak sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP).

Saran yang di berikan dalam penelitian ini yaitu bagi pegawai bagian pelayanan di Puskesmas Karang Mekar Kota Banjarmasin, diharapkan dapat meningkatkan kualitas dan menambahkan petugas untuk mengatasi permasalahan kurangnya jumlah Sumber Daya Manusia yang dimiliki seperti jumlah dokter dan petugas operator pelayanan kesehatan yang kurang atau belum mencukupi jumlah ideal petugasnya. Dan juga perlu melengkapi sarana dan prasarana seperti kursi tempat duduk, kipas angin dll, sehingga masyarakat selaku pemohon didapat merasakan kenyamanan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Karang Mekar Kota Banjarmasin.

Kata Kunci: Pelayanan, Pasien KIS

ABSTRACT

Rikey Saputra, 1910411310009, 2023: "Health Services for Healthy Indonesia Card (HIC) Patients at Karang Mekar Community Health Center, Banjarmasin City." Under the guidance of Sidderatul Akbar.

This research departs from the problem of health services where community health center services are not yet optimal in health services for patients using HIC cards at Karang Mekar Community Health Center, Banjarmasin City, where there are still problems with phenomena such as staff being slow in providing health services, long waiting processes that do not comply with the existing community health center SOP. Established, resulting in long queues and limited waiting space which is still inadequate. The first is a lack of human resources or officers in general medical examination services, the second is inadequate facilities and infrastructure, namely limited seating, not enough fans and narrow rooms so that patients are less comfortable in the service. The aim of this research is to find out how the health services for Healthy Indonesia Card (HIC) patients are at the Karang Mekar Community Health Center, Banjarmasin City.

This research uses a descriptive qualitative research method with two sources of data, namely primary and secondary data. In this research, several data collection techniques such as observation, interviews and documentation are used, and data processing is used, including through the stages: Data examination (editing), classification (classifying), Verification, and Conclusion.

The results of the research show that the Indonesian Healthy Card (HIC) Patient Health Service at the Karang Mekar Community Health Center, Banjarmasin City, is related to the general examination service flow at the Karang Mekar Community Health Center, namely registration, examination, action/referral, administration/diagnosis, which is seen based on 5 dimensions (five) quality of public services. Tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy can be said to be quite good. This is because looking at the indicators of reliability, assurance and empathy it is good, but looking at the indicators of tangibility and responsiveness it is still not good because there are still complaints from applicants stating that there are incomplete facilities and infrastructure, the service process is taking a long time due to the larger number of applicants. Compared to the number of officers, it is still inadequate in responding to every complaint from service users, which results in health services at community health centers being late for the community and not in accordance with Standard Operating Procedures (SOP).

The suggestions given in this research are for employees of the service department at the Karang Mekar Community Health Center, Banjarmasin City, it is hoped that they can improve quality and add staff to overcome the problem of the lack of human resources, such as the number of doctors and health service operators being insufficient or insufficient. Ideal officer. And it is also necessary to complete the facilities and infrastructure such as chairs, fans, etc., so that the community as applicants can feel the comfort of the services provided by the Karang Mekar Community Health Center, Banjarmasin City

Keywords: *Services, HIC patients*

KATA PENGANTAR

Dengan Puji Syukur Dalam Tuhan Yang Maha Esa oleh karena anugrah-nya yang melimpah serta kemurahan dan kasih setia-nya yang melimpah sehingga penulis bisa menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Pelayanan Kesehatan Pasien Kartu Indonesia Sehat (KIS) di Puskesmas Karang Mekar Kota Banjarmasin”. Dalam proses penyusunan skripsi ini, banyak sekali sumbangan pikiran dan pemberian data yang penulis dapatkan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, M.Si, selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat;
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Lambung Mangkurat;
3. Para wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat;
4. Ibu Avela Dewi, S.Sos, M.Si sebagai Ketua Prodi Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat;
5. Bapak Sidderatul Akbar, S.sos, M.si selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu serta memberikan banyak masukan serta arahan untuk dapat terealisasikannya skripsi hingga selesai;

6. Seluruh Bapak, Ibu Dosen dan Staff Program Studi Administrasi Publik yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman saya selama berkuliah disana;
7. Puskesmas Karang Mekar Kota Banjarmasin dan seluruh informan yang telah mengizinkan penelitian untuk melakukan penelitian serta mendapatkan banyak informasi, sehingga informasi dan data yang peneliti perlukan dapat terpenuhi;
8. Seluruh teman satu angkatan 2019 Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Penelitian menyandari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna masih terdapat banyak kekurangan, hal ini semata-mata karena keterbatasan penelitian. Semoga segala bantuan, bimbingan dan pengarahan yang telah diberikan kepada penulis menjadi suatu amalan yang baik dan mendapat ganjaran pahala dari Tuhan Yang Maha Esa.

Banjarmasin, Desember 2023

Penulis



Rikey Saputra

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	11
1.3. Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1. Penelitian Terdahulu.....	13
2.2. Manajemen Pelayanan.....	16
2.3. Pelayanan Publik.....	17
2.3.1 Kualitas Pelayanan.....	18
2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	21
2.3.3 Asas-Asas Pelayanan Publik.....	22
2.3.4 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	23
2.3.5 Standar Pelayanan Publik.....	25
2.4. Pelayanan Kesehatan.....	26
2.5. Pusat Kesehatan Masyarakat.....	29
2.6. Program Kartu Indonesia Sehat.....	33
2.7. Kerangka Pemikiran.....	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
3.1. Pendekatan Peneliitian.....	39
3.2. Tipe Peneliitian.....	39
3.3. Lokasi Penelitian.....	40
3.4. Sumber Data dan Instrumen.....	41

3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.6. Pengolahan Data.	44
BAB IV HASIL PENELITIAN	48
4.1. Gambaran Umum Kota Banjarmasin	48
4.1.1 Visi dan Misi Kota Banjarmasin.....	49
4.2 Gambaran Umum Puskesmas Karang Mekar Kota Banjarmasin.....	50
4.2.1 Tempat Lokasi.....	52
4.2.2 Struktur Organisasi.....	53
4.2.3 Tugas Pokok dan Fungsi Puskesmas... ..	56
4.2.4 Tugas Pokok dan Fungsi Masing Masing Bidang.....	58
4.2.5 Sarana dan Prasarana Karang Mekar Kota Banjarmasin	64
4.2.6 Sumber Daya Fisik.....	67
4.2.7 Sumber Daya Manusia	68
4.2.8 Jumlah Sarana dan Prasarana Kesehatan	69
4.3 Hasil Penelitian... ..	69
4.3.1 Pelayanan Kesehatan Pasien Kartu Indonesia Sehat (KIS) Di Puskesmas Karang Mekar Kota Banjarmasin	71
4.3.1.1 Pendaftaran... ..	72
4.3.1.2 Pemeriksaan... ..	79
4.3.1.3 Tindakan/rujukan... ..	85
4.3.1.4 Pemberian resep/diagnosis	91
4.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Kesehatan Pasien Kartu Indonesia Sehat (KIS) Di Puskesmas Karang Mekar Kota Banjarmasin	96
4.3.2.1 Faktor Penghambat... ..	96
4.3.2.1.1 Kuarangnya Sumber Daya Manusia (SDM).....	96
4.3.2.1.2 Sarana dan Prasarana Yang Belum Memadai.....	98
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	101
5.1 Pembahasan.....	101
5.1.1 Pelayanan Kesehatan Pasien Kartu Indonesia Sehat (KIS) Di Puskesmas Karang Mekar Kota Banjarmasin... ..	101

5.1.1.1 Pendaftaran.....	102
5.1.1.2 Pemeriksaan.....	108
5.1.1.3 Tindakan/rujukan... ..	113
5.1.1.4 Pemberian resep/diagnosis	116
5.2.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Terkait Dengan Pelayanan Kesehatan Pasien Kartu Indonesia Sehat (KIS) Di Puskesmas Karang Mekar Kota Banjarmasin... ..	122
5.2.1.1 Faktor Penghambat... ..	122
BAB VI Penutup.....	125
6.1 Kesimpulan.....	125
6.2 Saran... ..	126
DAFTAR PUSTAKA.....	128
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	130

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data jumlah kunjungan pasien pengguna Kis Indonesia Sehat (KIS).....	7
Tabel 2.1 Perbedaan dan persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian peneliti	14
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk di Kota Banjarmasin Tahun 2022.....	49
Tabel 4.2 Sumber Daya Fisik Puskesmas Karang Mekar Tahun 2023... ..	67
Tabel 4.3 Puskesmas Karang Mekar Waktu Pelayanan... ..	67
Tabel 4.4 Jumlah dan Jenis Ketenagaan/SDMK Puskesmas Karang Mekar Tahun 2023... ..	68
Tabel 4.5 Jumlah Sarana dan Prasarana Puskesmas Kesehatan Tahun 2023... ..	69
Tabel 5.1 Matriks Penelitian... ..	120
Tabel 5.2 Matriks Penelitian... ..	121

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 SOP Pelayanan Pemeriksaan Umum di Puskesmas Krang Mekar Kota Banjarmasin.....	9
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian	38
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Puskesmas Karang Mekar Kota Banjarmasin.....	53
Gambar 4.2 Denah Gedung Induk Puskesmas Karang Mekar.....	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	131
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian dari Fisip ULM.....	133
Lampiran 3. Surat Izin Dari KESBANGPOL	134
Lampiran 4. Dokumentasi... ..	135
Lampiran 5. Dokumentasi Wawancara degan Petugas Kep. Puskesmas dan Dokter Karang Mekar Kota Banjarmasin... ..	137
Lampiran 6. Dokumentasi Wawancar dengan Pasien/Masyarakat... ..	138