

**IMPLEMENTASI PROGRAM KARTU INDONESIA SEHAT  
(KIS) BERDASARKAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
DI UPTD PUSKESMAS SEMANGAT DALAM  
KECAMATAN ALALAK KABUPATEN BARITO KUALA**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar sarjana (S-1)  
Program Studi Ilmu Pemerintahan

NOVA ARIYANTI

2210413220047



**Program Studi Ilmu Pemerintahan**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

**2026**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI PROGRAM KARTU INDONESIA SEHAT (KIS)  
BERDASARKAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
DI UPTD PUSKESMAS SEMANGAT DALAM  
KECAMATAN ALALAK KABUPATEN BARITO KUALA**

- A. Nama Mahasiswa : Nova Ariyanti NIM : 2210413220047
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai (A) dalam ujian mempertahankan skripsi  
Tingkat Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan  
Ilmu  
Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal : 30 Juni 2026
- C. Tim Penguji:
- a. Ketua  
Dr. Mahyuni, M.AP  
NIP. 19730405 200212 1 006
  - b. Sekretaris  
Dr. Gazali Rahman, S.Sos., M.Si  
NIP. 19710530 199802 1 001
  - c. Anggota  
M. Farisan Kasyfi, S.H.I., M.I.P  
NIP. 19931225 202406 1 001

Banjarmasin, 14 Juli 2026  
Ketua Pembimbing

Dr. Mahyuni, M.AP  
NIP. 19730405 200212 1 006

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Lambung Mangkurat

Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si  
NIP. 197104201999031001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JURUSAN PEMERINTAHAN  
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Pada hari ini Selasa tanggal 30 bulan Juni tahun 2026, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 2181/UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 26 Juni 2026 untuk menguji Skripsi :

Nama : Nova Ariyanti  
NIM : 2210413220047  
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Judul Skripsi : Implementasi Program Kartu Indonesia Sehat (KIS) Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Semangat Dalam Kecamatan Alalak  
Tempat Ujian : Ruang Sidang 1 Gedung Lama FISIP ULM  
Waktu Ujian : 10.00 Wita – Selesai  
Nilai : *A (PP, 16)*  
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 : 30 Juni 2026

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

*Nova Ariyanti*  
Nova Ariyanti

1. Ketua : Dr. Mahyuni, S.Sos., M.AP  
( *Mahyuni* )
2. Sekretaris : Dr. Gazali Rahman, S.Sos., M.Si  
( *Gazali* )
3. Anggota : Muhammad Farisan Kasyfi, S.H.I.,  
M.I.P  
( *Farisan* )

Mengetahui/membenarkan :  
Ketua Jurusan Pemerintahan  
Program Studi Ilmu Pemerintahan

*Husein Abdurahman*  
Husein Abdurahman, S.Sos, M.Si  
NIP 197111031999031002

#### LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nova Ariyanti

NIM : 2210413220047

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul "Implementasi Program Kartu Indonesia Sehat (KIS) Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Semangat Dalam Kecamatan Alalak Kabupaten Barito Kuala" benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Hal-hal yang berkaitan dengan teknis penulisan, telah sesuai dengan pedoman penulisan Karya Tulis Ilmiah Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 23 Juli 2026  
Saya membuat pernyataan,



Nova Ariyanti  
NIM. 2210413220047

## ABSTRAK

Nova Ariyanti, 2210413220047, 2026. Implementasi Program Kartu Indonesia Sehat (KIS) Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Semangat Dalam Kecamatan Alalak Kabupaten Barito Kuala. Dibimbing oleh Mahyuni.

Penelitian ini bertujuan untuk menilai implementasi Program Kartu Indonesia Sehat (KIS) di UPTD Puskesmas Semangat Dalam Kecamatan Alalak Kabupaten Barito Kuala berdasarkan tingkat kepuasan pasien. KIS dipahami sebagai kebijakan pemerintah dalam menghadirkan akses pelayanan kesehatan bagi masyarakat, sehingga penyelenggaraannya perlu terus dinilai agar pelayanan yang diterima pasien berjalan bermutu, adil, dan sesuai kebutuhan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, dengan teori implementasi kebijakan George C. Edwards III sebagai kerangka analisis, mencakup dimensi komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Responden penelitian berjumlah 60 orang, yaitu pasien pengguna KIS/BPJS PBI di wilayah kerja Puskesmas Semangat Dalam, yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert dan dianalisis secara deskriptif untuk setiap indikator.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Program KIS berdasarkan tingkat kepuasan pasien berada pada kategori Sangat Baik, dengan skor total 4.426 dari rentang 1.320–5.280. Dimensi komunikasi dan disposisi pelaksana mendapat penilaian paling memuaskan, sedangkan dimensi sumber daya, ketersediaan obat-obatan mencatat tingkat ketidakpuasan tertinggi di antara seluruh indikator. Kendala yang ditemukan lebih banyak bersumber dari kesenjangan literasi digital masyarakat dalam mengakses layanan pendaftaran daring, bukan dari kelemahan pelayanan petugas maupun kebijakan pemerintah. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan agar Puskesmas Semangat Dalam mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik sambil memperkuat ketersediaan obat-obatan, serta agar pemerintah mengadakan pendampingan literasi digital bagi masyarakat guna mengoptimalkan pemanfaatan layanan pendaftaran daring KIS.

**Kata Kunci:** Implementasi, Program Kartu Indonesia Sehat (KIS), Kepuasan Pasien

## **ABSTRACT**

*Nova Ariyanti, 2210413220047, 2026. Implementation of the KIS Program Viewed from Patient Satisfaction at the Semangat Dalam Community Health Center (UPTD Puskesmas) in Alalak Subdistrict, Barito Kuala Regency. Supervised by Mahyuni.*

*This research aims to assess the implementation of the Kartu Indonesia Sehat (KIS) Program at UPTD Puskesmas Semangat Dalam, Alalak District, Barito Kuala Regency, based on the level of patient satisfaction. KIS is understood as a government policy aimed at providing access to health services for the community, so its implementation needs to be continuously evaluated to ensure that the services received by patients are of good quality, fair, and in accordance with their needs.*

*This research used a quantitative descriptive approach, with George C. Edwards III's policy implementation theory as the analytical framework, covering the dimensions of communication, resources, implementer disposition, and bureaucratic structure. The respondents totaled 60 people, namely KIS/BPJS PBI patients within the working area of Puskesmas Semangat Dalam, selected using a purposive sampling technique. Data were collected through a Likert-scale questionnaire and analyzed descriptively for each indicator.*

*The results show that the implementation of the KIS Program based on the level of patient satisfaction falls into the Very Good category, with a total score of 4,426 out of a range of 1,320–5,280. The communication and implementer disposition dimensions received the most satisfactory ratings, while within the resources dimension, the availability of medicines recorded the highest level of dissatisfaction among all indicators. The obstacles found were mostly rooted in the community's digital literacy gap in accessing online registration services, rather than in weaknesses in staff service or government policy. Based on these findings, this research recommends that Puskesmas Semangat Dalam maintain its already good quality of service while strengthening the availability of medicines, and that the government provide digital literacy assistance for the community to optimize the use of KIS online registration services.*

***Keywords: Indonesia Healthy Card (KIS) Program, Patient Satisfaction, and Implementation***

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur senantiasa peneliti haturkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memungkinkan terselesaikannya skripsi ini dengan baik. Skripsi ini mengangkat judul "Implementasi Program Kartu Indonesia Sehat (KIS) Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Semangat Dalam Kecamatan Alalak Kabupaten Barito Kuala".

Terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak yang senantiasa memberikan motivasi dan doa kepada peneliti dalam menjalani setiap proses yang penuh tantangan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S. E., M. Si., sebagai Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Dr. Irwansyah, S. Sos., M. Si., sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial serta Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Husein Abdurrahman, S. Sos., M. Si., sebagai Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial serta Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Dr. Siti Hamidah, S. Sos, M. Si., sebagai Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberi nasihat serta mengarahkan peneliti dari awal perkuliahan hingga sekarang;

5. Dr. Mahyuni, M. AP, sebagai Dosen Pembimbing yang telah berkenan memberi bimbingan serta dukungan dalam penyusunan skripsi ini;
6. Dr. Gazali Rahman, S. Sos., M. Si., sebagai Dosen Penguji I yang telah memberi arahan serta bimbingan dalam penyusunan skripsi ini;
7. M. Farisan Kasyfi, S. H. I., M. I. P., sebagai Dosen Penguji II yang telah memberi dukungan serta masukan selama tahapan penyusunan skripsi ini;
8. Seluruh Dosen Pengajar serta Staf Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial serta Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah membantu dalam bidang akademik maupun administratif;
9. Seluruh Pegawai UPTD Puskesmas Semangat Dalam dan Responden yang telah membantu peneliti dalam mengumpulkan informasi dan data yang diperlukan dalam skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini belum sepenuhnya sempurna. Sebab itu, kritik serta saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan karya ini pada masa mendatang. Semoga skripsi ini bisa memberi dapat memberikan manfaat bagi siapa pun yang membacanya.

Banjarmasin, Juni 2026  
Yang Menyatakan,

Nova Ariyanti  
NIM. 2210213220047

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puji syukur yang sedalam-dalamnya ke hadirat Allah SWT, skripsi ini penulis persembahkan sebagai buah dari doa yang tidak pernah putus, ketekunan yang terus terjaga, serta kerja keras yang mewarnai setiap tahapan dalam proses penyusunannya. Skripsi ini peneliti dedikasikan kepada:

1. Teristimewa teruntuk kedua orang tua penulis, Bapak Chairil Fitri dan Ibu Asiah Triyanti, yang sangat berjasa dalam kehidupan penulis. Atas doa, dukungan, kasih sayang, dan pengorbanan keduanya, baik secara moral maupun material, penulis dapat berdiri di sini hingga mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini. Karena usaha dan ketulusan hati keduanya pulalah penulis mampu menempuh pendidikan hingga jenjang ini. Tidak ada kata yang cukup untuk membalas semua yang telah kalian berikan, hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Allah senantiasa melindungi dan membalas kebaikan keduanya. Teruntuk adik-adik tersayang, Dessy Noor Asyifa dan M. Ricky Ridani, kehadiran kalian adalah penghibur di saat penat dan penyemangat di saat hampir menyerah. Serta seluruh keluarga besar yang dengan penuh kasih senantiasa mengirimkan doa dan dukungan yang menjadi bekal kekuatan penulis hingga titik ini.
2. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada sahabat seperjuangan, Gina Adelia, Khairunisa Sakina, Utin Fathiya A., Widyana Azira, dan Wigati Astuti, yang telah menjadi bagian terindah dalam perjalanan penulis. Kehadiran kalian bukan sekadar teman, melainkan sumber kekuatan di saat lelah, tempat berbagi di saat susah, dan pengingat untuk terus melangkah di saat hampir menyerah.

Terima kasih telah ada, mendukung, dan menemani penulis dari masa pendidikan hingga skripsi ini akhirnya terselesaikan.

3. Terima kasih pula kepada teman-teman *online* penulis, Tiara Purnama Sari dan Fahmi Adha, yang meskipun jarak memisahkan, namun kehangatan dukungan dan semangat kalian selalu terasa dekat di hati penulis. Ketulusan kalian menjadi salah satu penguat yang berarti dalam perjalanan panjang ini.
4. Terakhir, untuk diri penulis sendiri, Nova Ariyanti. Terima kasih telah bertahan di saat segalanya terasa berat dan melelahkan. Terima kasih atas segala usaha, kerja keras, dan ketekunan yang tidak pernah berhenti meski rintangan datang silih berganti. Terima kasih telah memilih untuk terus bangkit setiap kali terjatuh, dan tetap melangkah maju meskipun jalan yang dilalui tidak selalu mudah. Skripsi ini mungkin tidak sempurna, namun proses panjang yang telah dilalui menjadi pengalaman yang penuh makna, membentuk pribadi yang lebih kuat, dan menjadi bukti perjuangan nyata yang patut dibanggakan. Perjalanan ini adalah milikmu, dan kamu telah membuktikan bahwa kamu mampu.

## DAFTAR ISI

|                                                                                        |             |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>                                                 | <b>ii</b>   |
| <b>BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....</b>                                                 | <b>iii</b>  |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....</b>                                         | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                                                   | <b>v</b>    |
| <b><i>ABSTRACT</i> .....</b>                                                           | <b>vi</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                                             | <b>vii</b>  |
| <b>LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>                                                        | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                                                 | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                                              | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                                                             | <b>xvii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                                          | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang.....                                                                | 1           |
| 1.2 Penelitian Tentang KIS .....                                                       | 5           |
| 1.3 Rumusan Masalah.....                                                               | 11          |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....                                                            | 11          |
| 1.5 Manfaat Penelitian .....                                                           | 11          |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>                                                     | <b>13</b>   |
| 2.1 Relevansi Penelitian Dengan Ilmu Pemerintahan.....                                 | 13          |
| 2.2 Kebijakan Kesehatan .....                                                          | 14          |
| 2.2.1 Tahapan Kebijakan .....                                                          | 17          |
| 2.3 Implementasi Kebijakan .....                                                       | 20          |
| 2.4 Model Implementasi Kebijakan.....                                                  | 22          |
| 2.4.1 Model Implementasi Kebijakan oleh Daniel Mazmanian dan Paul<br>A. Sabatier ..... | 22          |
| 2.4.2 Model Implementasi Kebijakan oleh Merilee S. Grindle.....                        | 25          |

|                                                                     |           |
|---------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.4.3 Model Implementasi Kebijakan oleh Van Meter dan Van Horn..    | 27        |
| 2.4.4 Model Implementasi Kebijakan oleh George C. Edwards III ..... | 29        |
| 2.5 Program Kartu Indonesia Sehat (KIS).....                        | 33        |
| 2.6 Kepuasan Masyarakat.....                                        | 37        |
| 2.6.1 Teori Kepuasan Masyarakat .....                               | 39        |
| 2.6.2 Pengukuran Kepuasan Masyarakat.....                           | 41        |
| 2.6.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan .....                | 42        |
| 2.7 Model Penelitian.....                                           | 44        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                              | <b>49</b> |
| 3.1 Pendekatan Penelitian .....                                     | 49        |
| 3.2 Tipe Dan Jenis Penelitian .....                                 | 49        |
| 3.3 Variable Penelitian dan Oprasional Variable .....               | 50        |
| 3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....                            | 51        |
| 3.4 Teknik Sampling .....                                           | 53        |
| 3.5 Jenis Data .....                                                | 56        |
| 3.6.1 Data Primer.....                                              | 56        |
| 3.6.2 Data Sekunder .....                                           | 56        |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data.....                                    | 57        |
| 3.7 Uji Validitas Dan Reabilitas .....                              | 58        |
| 3.8.1 Uji Validitas .....                                           | 58        |
| 3.8.2 Uji Reabilitas .....                                          | 59        |
| 3.8 Analisis Data .....                                             | 59        |
| 3.9.1 Analisis Parsial/Perindikator .....                           | 60        |
| 3.9.2 Analisis Total Responden Keseluruhan .....                    | 62        |
| <b>BAB IV GAMBARAN UMUM.....</b>                                    | <b>65</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Kabupaten Barito Kuala.....                       | 65        |
| 4.2 Gambaran Umum Kecamatan Alalak .....                            | 67        |
| 4.3 Gambaran Umum Puskesmas Semangat Dalam.....                     | 69        |
| 4.4 Profil Responden .....                                          | 74        |
| <b>BAB V HASIL PENELITIAN.....</b>                                  | <b>78</b> |

|                                                                                            |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 5.1 Deskripsi Hasil Penelitian .....                                                       | 78         |
| 5.1.1 Analisi Deskriptif Variabel Implementasi Program Kartu<br>Indonesia Sehat (KIS)..... | 78         |
| 5.1.2 Analisis Deskriptif Dimensi Komunikasi .....                                         | 79         |
| 5.1.3 Analisis Deskriptif Dimensi Sumber Daya.....                                         | 86         |
| 5.1.4 Analisis Deskriptif Dimensi Disposisi Pelaksana.....                                 | 91         |
| 5.1.5 Analisis Deskriptif Dimensi Struktur Birokrasi .....                                 | 97         |
| 5.2 Analisi Data Penelitian .....                                                          | 103        |
| 5.2.1 Analisis Perindikator Dimensi Komunikasi .....                                       | 103        |
| 5.2.2 Hasil Analisis Dimensi Komunikasi.....                                               | 109        |
| 5.2.3 Analisis Perindikator Dimensi Sumber Daya .....                                      | 110        |
| 5.2.4 Hasil Analisis Dimensi Sumber Daya .....                                             | 115        |
| 5.2.5 Analisis Perindikator Dimensi Disposisi Pelaksana .....                              | 116        |
| 5.2.6 Hasil Analisis Dimensi Disposisi Pelaksana .....                                     | 123        |
| 5.2.7 Analisis Perindikator Dimensi Struktur Birokrasi .....                               | 124        |
| 5.2.8 Hasil Analisis Dimensi Struktur Birokrasi .....                                      | 129        |
| 5.2.9 Analisis Total Keseluruhan Responden .....                                           | 130        |
| <b>BAB VI PENUTUP .....</b>                                                                | <b>136</b> |
| 6.1 Kesimpulan .....                                                                       | 136        |
| 6.2 Saran .....                                                                            | 137        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                                                 | <b>139</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                                                       | <b>143</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                        |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 3. 1 Operasional Variable .....                                                  | 51 |
| Tabel 3. 2 Skala Likert Kuesioner.....                                                 | 55 |
| Tabel 4. 1 Jumlah Rukun Warga (RW) dan Rukun Tetangga (RT) .....                       | 68 |
| Tabel 4. 2 Jenis Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Semangat Dalam.....                  | 71 |
| Tabel 4. 3 Daftar Obat Esensial bagi Pasien KIS/BPJS di Puskesmas Semangat Dalam ..... | 71 |
| Tabel 4. 4 Daftar Penyakit yang Ditanggung KIS/BPJS di Puskesmas Semangat Dalam .....  | 72 |
| Tabel 4. 5 Jumlah Kunjungan Pasien Berpijak pada Pembiayaan .....                      | 73 |
| Tabel 4. 6 Daftar Peserta JKN-KIS Berpijak pada Kelurahan/Desa .....                   | 73 |
| Tabel 4. 7 Profil Responden Berpijak pada Jenis Kelamin .....                          | 74 |
| Tabel 4. 8 Profil Responden Berpijak pada Usia .....                                   | 75 |
| Tabel 4. 9 Profil Responden Berpijak pada Tingkat Pendidikan .....                     | 76 |
| Tabel 4. 10 Profil Responden Berpijak pada Jenis Pekerjaan .....                       | 77 |
| Tabel 5. 1 Distribusi Jawaban Butir P1: Kejelasan Informasi KIS .....                  | 83 |
| Tabel 5. 2 Distribusi Jawaban Butir P2: Kejelasan Informasi KIS .....                  | 84 |
| Tabel 5. 3 Distribusi Jawaban Butir P3: Konsistensi Informasi KIS .....                | 85 |
| Tabel 5. 4 Distribusi Jawaban Butir P4: Kesesuaian Informasi KIS.....                  | 86 |
| Tabel 5. 5 Distribusi Jawaban Butir P5: Sosialisasi Program KIS.....                   | 88 |
| Tabel 5. 6 Distribusi Jawaban Butir P6: Media Sosialisasi KIS .....                    | 89 |
| Tabel 5. 7 Rekap Nilai Kejelasan Informasi .....                                       | 90 |
| Tabel 5. 8 Kategori Indikator Kejelasan Informasi .....                                | 91 |
| Tabel 5. 9 Rekap Nilai Konsistensi Informasi .....                                     | 92 |
| Tabel 5. 10 Kategori Indikator Konsistensi Informasi .....                             | 93 |
| Tabel 5. 11 Rekap Nilai Sosialisasi Informasi .....                                    | 94 |
| Tabel 5. 12 Kategori Indikator Sosialisasi Informasi .....                             | 95 |
| Tabel 5. 13 Rekap Dimensi Komunikasi.....                                              | 96 |
| Tabel 5. 14 Kategori Dimensi Komunikasi.....                                           | 97 |
| Tabel 5. 15 Distribusi Jawaban Butir P7: Ketersediaan Tenaga Kesehatan.....            | 98 |
| Tabel 5. 16 Distribusi Jawaban Butir P8: Kemampuan Tenaga Kesehatan .....              | 99 |

|                                                                          |     |
|--------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 5. 17 Distribusi Jawaban Butir P9: Fasilitas Pelayanan KIS.....    | 100 |
| Tabel 5. 18 Distribusi Jawaban Butir P10: Ketersediaan Obat .....        | 101 |
| Tabel 5. 19 Rekap Nilai Ketersediaan Tenaga Kesehatan.....               | 102 |
| Tabel 5. 20 Kategori Indikator Ketersediaan Tenaga Kesehatan .....       | 104 |
| Tabel 5. 21 Rekap Nilai Sarana, Prasarana, Alat, dan Obat .....          | 104 |
| Tabel 5. 22 Kategori Indikator Sarana, Prasarana, Alat, dan Obat.....    | 105 |
| Tabel 5. 23 Rekap Dimensi Sumber Daya .....                              | 106 |
| Tabel 5. 24 Kategori Dimensi Sumber Daya .....                           | 107 |
| Tabel 5. 25 Distribusi Jawaban Butir P11: Keramahan Petugas .....        | 108 |
| Tabel 5. 26 Distribusi Jawaban Butir P12: Kesopanan Petugas.....         | 109 |
| Tabel 5. 27 Distribusi Jawaban Butir P13: Profesionalisme Petugas.....   | 111 |
| Tabel 5. 28 Distribusi Jawaban Butir P14: Keadilan Pelayanan .....       | 112 |
| Tabel 5. 29 Distribusi Jawaban Butir P15: Empati Petugas.....            | 113 |
| Tabel 5. 30 Distribusi Jawaban Butir P16: Kesigapan Petugas .....        | 114 |
| Tabel 5. 31 Rekap Nilai Sikap Petugas .....                              | 115 |
| Tabel 5. 32 Kategori Indikator Sikap Petugas.....                        | 116 |
| Tabel 5. 33 Rekap Nilai Profesionalisme Petugas .....                    | 117 |
| Tabel 5. 34 Kategori Indikator Profesionalisme Petugas .....             | 118 |
| Tabel 5. 35 Rekap Nilai Kepedulian Petugas.....                          | 119 |
| Tabel 5. 36 Kategori Indikator Kepedulian Petugas .....                  | 120 |
| Tabel 5. 37 Rekap Dimensi Disposisi Pelaksana .....                      | 121 |
| Tabel 5. 38 Kategori Dimensi Disposisi Pelaksana .....                   | 122 |
| Tabel 5. 39 Distribusi Jawaban Butir P17: Kejelasan Prosedur KIS .....   | 123 |
| Tabel 5. 40 Distribusi Jawaban Butir P18: Kecepatan Alur Pelayanan ..... | 124 |
| Tabel 5. 41 Distribusi Jawaban Butir P19: Kesesuaian SOP .....           | 125 |
| Tabel 5. 42 Distribusi Jawaban Butir P20: Kedisiplinan Petugas.....      | 126 |
| Tabel 5. 43 Distribusi Jawaban Butir P21: Kemudahan Administrasi .....   | 127 |
| Tabel 5. 44 Distribusi Jawaban Butir P22: Koordinasi Petugas.....        | 128 |
| Tabel 5. 45 Rekap Nilai Kejelasan Prosedur Pelayanan .....               | 130 |
| Tabel 5. 46 Kategori Indikator Kejelasan Prosedur .....                  | 131 |
| Tabel 5. 47 Rekap Nilai Penerapan SOP.....                               | 132 |

|                                                                  |     |
|------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 5. 48 Kategori Indikator Penerapan SOP .....               | 133 |
| Tabel 5. 49 Rekap Nilai Administrasi dan Koordinasi.....         | 134 |
| Tabel 5. 50 Kategori Indikator Administrasi dan Koordinasi ..... | 135 |
| Tabel 5. 51 Rekap Dimensi Struktur Birokrasi .....               | 136 |
| Tabel 5. 52 Kategori Dimensi Struktur Birokrasi .....            | 137 |
| Tabel 5. 53 Analisis Total Keseluruhan.....                      | 138 |
| Tabel 5. 54 Kategori Variabel Pelaksanaan KIS .....              | 142 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                                          |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 1. 1 Kartu Indonesia Sehat .....                                                                  | 2   |
| Gambar 4. 1 Peta Kabupaten Barito Kuala .....                                                            | 66  |
| Gambar 4. 2 Peta Wilayah Kerja Puskesmas Semangat Dalam .....                                            | 70  |
| Gambar 5. 1 Grafik Jawaban Butir P1: Kejelasan Informasi KIS .....                                       | 83  |
| Gambar 5. 2 Grafik Jawaban Butir P2: Kejelasan Informasi KIS .....                                       | 84  |
| Gambar 5. 3 Grafik Jawaban Butir P3: Konsistensi Informasi KIS .....                                     | 86  |
| Gambar 5. 4 Grafik Jawaban Butir P4: Kesesuaian Informasi KIS .....                                      | 87  |
| Gambar 5. 5 Grafik Jawaban Butir P5: Sosialisasi Program KIS .....                                       | 88  |
| Gambar 5. 6 Grafik Jawaban Butir P6: Media Sosialisasi KIS.....                                          | 89  |
| Gambar 5. 7 Grafik Jawaban Butir P7: Ketersediaan Tenaga Kesehatan<br>Ketersediaan Tenaga Kesehatan..... | 98  |
| Gambar 5. 8 Grafik Jawaban Butir P8: Kemampuan Tenaga Kesehatan.....                                     | 99  |
| Gambar 5. 9 Grafik Jawaban Butir P9: Fasilitas Pelayanan KIS .....                                       | 100 |
| Gambar 5. 10 Grafik Jawaban Butir P10: Ketersediaan Obat .....                                           | 101 |
| Gambar 5. 11 Grafik Jawaban Butir P11: Keramahan Petugas .....                                           | 109 |
| Gambar 5. 12 Grafik Jawaban Butir P12: Kesopanan Petugas.....                                            | 110 |
| Gambar 5. 13 Grafik Jawaban Butir P13: Profesionalisme Petugas.....                                      | 111 |
| Gambar 5. 14 Grafik Jawaban Butir P14: Keadilan Pelayanan .....                                          | 112 |
| Gambar 5. 15 Grafik Jawaban Butir P15: Empati Petugas .....                                              | 113 |
| Gambar 5. 16 Grafik Jawaban Butir P16: Kesigapan Petugas.....                                            | 114 |
| Gambar 5. 17 Grafik Jawaban Butir P17: Kejelasan Prosedur KIS.....                                       | 123 |
| Gambar 5. 18 Grafik Jawaban Butir P18: Kecepatan Alur Pelayanan.....                                     | 124 |
| Gambar 5. 19 Grafik Jawaban Butir P19: Kesesuaian SOP .....                                              | 125 |
| Gambar 5. 20 Grafik Jawaban Butir P20: Kedisiplinan Petugas .....                                        | 126 |
| Gambar 5. 21 Grafik Jawaban Butir P21: Kemudahan Administrasi .....                                      | 128 |
| Gambar 5. 22 Grafik Jawaban Butir P22: Koordinasi Petugas.....                                           | 129 |