

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN KURATIF BAGI PESERTA  
BPJS PENERIMA BANTUAN IURAN (PBI) DI PUSKESMAS MULYOREJO**

( Studi pada Puskesmas Mulyorejo kota Malang )

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana**

**Disusun oleh**

**Bayu Widiantara**

**19031000056**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG**

**2023**

## PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul : **Kualitas Pelayanan Kesehatan Kuratif Bagi Peserta BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI) Di Puskesmas Mulyorejo**  
Disusun oleh : Bayu Widianara  
NIM : 19031000056  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas : Universitas Merdeka Malang  
Disetujui pada tanggal :

Dosen Pembimbing I



Dr. BUDHY PRIANTO, M.S.

Dosen pembimbing II



Akbar Pandu Dwinugraha, S.AP., M.AP

Menyetujui,  
Dekan FISIP Unmer Malang



Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos., M.AB

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi oleh Bayu Widianantara ini telah  
Dipresentasikan di hadapan Tim Penguji

Hari : Kamis  
Tanggal : 16 Februari 2023  
Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas  
Merdeka Malang

### Susunan Tim Penguji

Ketua

Dr. Hj. Sri Hartini J., M.Si

Sekretaris

Dr. Yustina Ndung, S.Pd., M.Si

Anggota

Akbar Pandu Dwinugraha, S.AP., M.AP.

Mengetahui,

Dekan FISIP Unmer Malang

Dr. Yuntawati Fristin, S.os., M.AB

## PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Bayu Widiantara  
NPM : 19031000056  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas : Merdeka Malang

Mengatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa sepanjang pengetahuan mengenai skripsi yang telah saya susun sekarang ini:

1. Masih belum pernah diajukan oleh orang lain dalam rangka memperoleh gelar akademik Sarjana Strata I
2. Tidak memiliki kesamaan dengan karya-karya tulis ilmiah yang sudah ditulis dan diterbitkan orang lain
3. Setiap kutipan yang bersumber dari karya orang lain pada naskah ini, selalu disebutkan sumber referensinya dan ditulis secara resmi dalam daftar pustaka.

Atas dasar pernyataan tersebut, apabila di dalam naskah ini terbukti ada unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia menyatakan karya tulis ilmiah akademik skripsi ini digugurkan dan dengan segala konsekuensi yang menyertainya termasuk pembatalan gelar akademik yang diperoleh, bahkan bersedia untuk diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sisdiknas pasal : 25 ayat 2 dan pasal 70) serta **Panduan Pencegahan Plagiasi** yang telah ditetapkan lewat Keputusan Dekan FISIP Unmer Malang Nomor; Kep.12.A/FISIP/UM/VII/2016 tanggal 7 Juli 2016.

Malang,  
Yang Menyatakan



Bayu Widiantara

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Yakin adalah kunci jawaban dari segala permasalahan.*

*Dengan bermodal yakin merupakan obat mujarab penumbuh semangat hidup”.*

*(Penulis)*

*Obat hati ada du acara, yang pertama jangan suka memanjakan diri sendiri dan yang kedua selalu lihatlah ke bawah.*

Kupersembahkan Kepada

Ayah dan Ibu yang aku cintai,

Kakak dan keluarga besar yang

aku sayangi, serta teman baikku

dan almameterku kebanggaanku

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur alhamdulillah penulis senantiasa panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **Kualitas Pelayanan Kesehatan Kuratif Bagi Peserta BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI) Di Puskesmas. (studi pada Puskesmas Mulyorejo kota Malang)**” ini dengan baik. Penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir untuk mencapai Gelar Strata-1 (S1) Jurusan Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.

Penulis tidak dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, saran, dukungan, dan motivasi dari berbagai pihak yang sangat membantu terselesainya tugas akhir ini. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Anwar Sanusi, SE., M.Si. selaku Rektor Universitas Merdeka Malang.
2. Ibu Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos., M.AB selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.
3. Bapak Chandra Dinata, S.Sos., MPA selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik.
4. Bapak Dr. Budhy Prianto, MS. selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa sabar dalam membimbing dan memberikan banyak saran terhadap penulisan skripsi ini dari awal hingga selesai.
5. Bapak Akbar Pandu Dwinugraha, S.AP., M.AP selaku Dosen Pembimbing II yang juga senantiasa sabar dalam membimbing dan memberikan banyak saran terhadap penulisan skripsi ini dari awal hingga selesai.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Staf dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu penulis dalam mengurus surat-surat.
8. Bapak dan Ibu jajaran Puskesmas Mulyorejo, terutama Bapak Dinna selaku Kepala Puskesmas Mulyorejo kota Malang, Ibu Elvira selaku Kepala Tata Usaha Puskesmas Mulyorejo kota Malang, mbak Farah selaku pelayanan loket Puskesmas Mulyorejo kota Malang serta pasien dan keluarga pasien BPJS PBI yang telah banyak membantu penulis dalam pengumpulan data dan memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
9. Kedua orang tua penulis yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan semangat serta dorongan materi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

10. Kakak saudara Brina dan keluarga besar penulis yang selalu memberikan semangat dan saran positif terhadap kemajuan skripsi penulis.
11. Teman-teman seperjuangan skripsi yang senantiasa menemani, memberikan semangat, dan bertukar pendapat dari awal penyusunan skripsi hingga akhir.
12. Teman-teman Administrasi Publik Kelas B dan Angkatan 19 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
13. Serta diri saya sendiri, terima kasih sudah bertahan dan mau terus berusaha sampai dititik ini dan selalu semangat sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan limpahan kasih sayang dan keberkahan hidup kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, saran, semangat serta bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan guna menjadi bahan refleksi dalam penulisan karya-karya selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Malang 31 Januari 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>.....</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACTION.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II KERANGKA DASAR TEORI .....</b>	<b>9</b>
2.1 Pelayanan Publik .....	9
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	9
2.1.2 Asas Pelayanan Publik .....	11
2.1.3 Standar Pelayanan Publik .....	12
2.2 Konsep kualitas .....	13
2.2.1 Pengertian Kualitas.....	13
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	13
2.2.3 Konsep Kualitas Pelayanan .....	17
2.3 Pelayanan kesehatan.....	18

2.3.1. Pelayanan Kesehatan yang Berkualitas .....	20
2.3.2 Pelayanan Administrasi.....	22
2.3.3 Pelayanan Kesehatan Puskesmas .....	23
2.4 Konsep Bantuan Iuran BPJS PBI (Penerima Bantuan Iuran).....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	30
3.2 Fokus Penelitian .....	30
3.3 Informan Penelitian. ....	32
3.4 Jenis Data.....	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.6 Teknik Analisis Data .....	34
3.7 Lokasi Penelitian .....	37
3.8 Jadwal Penelitian .....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
4.1 Gambar Umum Objek Penelitian.....	39
4.1.1 Kota Malang .....	39
4.1.2 Letak Geografis .....	42
4.1.3 Data Demografis .....	44
4.1.4 Sarana Pendidikan.....	44
4.1.5 Visi, Misi dan Motto Puskesmas Mulyorejo.....	45
4.1.6 Ketenagaan di Puskesmas dan Jaringannya .....	45
4.1.7 Struktur Organisasi .....	47
4.1.8 Uraian Tugas Puskesmas Mulyorejo.....	49
4.1.9 Waktu Pelayanan Puskesmas Mulyorejo kota Malang .....	51
4.2 Penyajian Data.....	52
4.2.1 Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Mulyorejo Kota Malang .....	52
4.2.2 Kualitas Pelayanan Kesehatan .....	67
4.2.3 Hambatan dan Tantangan dalam Melaksanakan Pelayanan Kesehatan Kuratif bagi peserta BPJS PBI di Puskesmas Mulyorejo Kota Malang.....	78
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	83

4.3.1 Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Mulyorejo bagi peserta BPJS PBI	83
4.3.2 Kualitas Pelayanan Kesehatan .....	88
4.3.3 Hambatan & Tantangan dalam Melaksanakan Pelayanan Kesehatan..	96
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>101</b>
5.1 Kesimpulan .....	101
5.2 Saran .....	103
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>104</b>

## DAFTAR TABEL

TABEL 1. 1 Klasifikasi pengunjung PBI dan non PBI tahun 2022 .....	5
TABEL 3. 1 Jadwal Penelitian .....	38
TABEL 4. 1 Jumlah Penduduk Kota Malang berdasarkan kelamin.....	41
TABEL 4. 2 Luas wilayah kerja Puskesmas Mulyorejo.....	43
TABEL 4. 3 Jumlah Penduduk Wilayah Puskesmas Mulyorejo.....	43
TABEL 4. 4 Distribusi Jumlah Penduduk berdasar usia .....	44
TABEL 4. 5 Sarana Pendidikan .....	45
TABEL 4. 6 Data Kepegawaian Puskesmas Mulyorejo.....	46
TABEL 4. 7 Waktu Pelayanan Puskesmas Mulyorejo.....	51
TABEL 4.8 Penyakit Terbanyak di Puskesmas Mulyorejo Kota Malang	66
TABEL 4. 9 Sarana dan Prasarana di Puskesmas Mulyorejo Kota Malang.	71
TABEL 4. 10 Anggaran Puskesmas Mulyorejo Kota Malang Tahun 2022.	76
TABEL 4. 11 Capaian Program Promosi Kesehatan 2022 .....	79

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 3. 1</b> Komponen dalam analisis data (interactive model) .....	34
<b>Gambar 4. 1</b> peta kota malang.....	41
<b>Gambar 4. 2</b> Struktur Organisasi.....	48
<b>Gambar 4. 3</b> Alur Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Mulyorejo.....	55
<b>Gambar 4. 4</b> Persyaratan Pelayanan di Puskesmas Mulyorejo .....	60
<b>Gambar 4. 5</b> Jumlah Pengunjung Puskesmas Mulyorejo Kota Malang.....	63

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Wawancara dengan Bapak Dinna Selaku Kepala Puskesmas Mulyorejo kota Malang. ....	106
Lampiran 2 :Wawancara dengan Ibu Elvira selaku kepala Tata Usaha Puskesmas Mulyorejo kota Malang.....	107
Lampiran 3 : Wawancara pasien BPJS PBI di Puskesmas Mulyorejo .....	108
Lampiran 4 : Ruang tunggu pasien Puskesmas Mulyorejo kota Malang ...	108
Lampiran 5 : Ruang poli umum di Puskesmas Mulyorejo .....	109
Lampiran 6 : Ruang UGD Puskesmas Mulyorejo kota Malang .....	109
Lampiran 7 : Berita Acara Skripsi Dosen Pembimbing 1 .....	110
Lampiran 8 :Berita Acara Skripsi Dosen Pembimbing 2	111
Lampiran 9 : Hasil Cek Plagiasi .....	112

## ABSTRAK

Skripsi ini disusun oleh Bayu Widiantara dengan NIM 19031000056, dibimbing oleh Dosen Pembimbing I yakni Bapak Dr. Budhy Prianto. MS., dan Dosen Pembimbing II yaitu Bapak Akbar Pandu Dwinugraha, S.AP., M.AP. skripsi ini membahas tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Kuratif Bagi Peserta BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI) Di Puskesmas.( Studi pada Puskesmas Mulyorejo kota Malang).

Pelayanan Kesehatan menjadi prioritas umum penyelenggara karena salah satu hak mendasar masyarakat yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah. Keanggotaan BPJS Kesehatan dibagi menjadi 2 yaitu BPJS PBI dan BPJS non PBI. Dalam perkembangan pelayanan Kesehatan terdapat keluhan masyarakat peserta BPJS PBI berkenaan pelayanan yang diterima masih banyak masyarakat kurang mampu yang belum mendapatkan pelayanan yang kurang baik. Penelitian ini membahas Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan kuratif bagi peserta BPJS PBI di Puskesmas Mulyorejo.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsi kualitas pelayanan kesehatan kuratif bagi peserta BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI) di Puskesmas Mulyorejo kota Malang

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan analisis deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Mulyorejo kota Malang. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian selanjutnya diproses menggunakan analisis data yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan kesimpulan. Teknik penetapan informasi dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*.

Hasil dari penelitian ini adalah proses kualitas pelayanan kesehatan kuratif bagi peserta BPJS PBI di Puskesmas Mulyorejo kota Malang, sudah berjalan dengan baik, proses atau alur yang jelas dengan adanya pemasangan informasi tentang alur pelayanan sangat membantu pasien dalam melakukan kegiatan berobat pada Puskesmas. Persyaratan pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit juga membantu proses berjalan dengan baik, jenis layanan yang lengkap memudahkan masyarakat untuk berobat di Puskesmas. Kualitas pelayanan mengenai penjaminan yang diberikan oleh Puskesmas sudah baik dan pelayanan yang diberikan sudah menjadi kepercayaan masyarakat. Sedangkan hambatan dan tantangan yang dihadapi oleh Puskesmas Mulyorejo ini adalah SDM, kurang tertibnya administrasi baik itu pelaporan kegiatan, pemenuhan kebutuhan data untuk kepegawaian maupun kebutuhan program. Agar pelayanan kesehatan berjalan dengan baik sebaiknya pasien memberikan masukan terhadap kinerja pegawai lewat email.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, BPJS Kesehatan, Puskesmas**

## ABSTRACTION

This thesis was written by Bayu Widiantara with NIM 19031000056, supervised by Supervisor I namely Dr. Budhy Prianto. MS., and Supervisor II, namely Mr. Akbar Pandu Dwinugraha, S.AP., M.AP. This thesis discusses the Quality of Curative Health Services for BPJS Participants who Recipient Contribution Assistance (PBI) at the Health Center (Study at the Mulyorejo Health Center, Malang).

Health services are a general priority for administrators because it is one of the fundamental rights of the community that must be administered by the government. BPJS Health membership is divided into 2, namely BPJS PBI and BPJS non-PBI. In the development of health services, there are complaints from members of the BPJS PBI community regarding the services received by many underprivileged people who have not received poor service. This study discusses the quality of curative health services for BPJS PBI participants at the Mulyorejo Health Center.

This study aims to analyze and describe the quality of curative health services for BPJS participants who are Contribution Assistance Recipients (PBI) at the Mulyorejo Health Center in Malang.

This study uses a type of qualitative research using a descriptive analysis approach. This research was conducted at the Mulyorejo Community Health Center in Malang. In this study, data collection techniques were carried out through observation, interviews, and documentation. Then it is then processed using data analysis, namely data collection, data condensation, data presentation, and conclusions. The information determination technique in this study used purposive sampling.

The results of this study are that the quality process of curative health services for BPJS PBI participants at the Mulyorejo Health Center in Malang city, has been going well, a clear process or flow with the posting of information about the flow of services is very helpful for patients in carrying out treatment activities at the Health Center. Easy and straightforward service requirements also help the process run well, a complete range of services makes it easier for people to seek treatment at the Puskesmas. The quality of services regarding guarantees provided by the Puskesmas is good and the services provided have become the trust of the community. While the obstacles and challenges faced by the Mulyorejo Health Center are human resources, the lack of order in the administration of both activity reporting, fulfillment of data needs for staffing and program needs. In order for health services to run well, patients should provide input on employee performance via email.

**Keyword : Quality of Service, Health BPJS, Puskesmas**