

**PELAYANAN PROGRAM KARTU INDONESIA SEHAT (KIS)
DI PUSKESMAS MULYOREJO KOTA MALANG**

SKRIPSI

**Ditujukan untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Program Studi Strata 1 Administrasi Publik**

**Disusun oleh
Ismayani Ambangi
20031000058**



**PROGRAM STUDY S1 ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG**

2024

MOTTO

*“ Orang sukses paham tentang Proses,
Orang gagal lebih banyak Protes ”*

-Isss-

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : **Pelayanan Program Kartu Indonesia Sehat (KIS) di
Puskesmas Mulyorejo Kota Malang**

Nama : Ismayani Ambangi

NPK : 20031000058

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas : Merdeka Malang

Malang.....2024

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Dr. Budhy Prianto, MS.

NIK: 205/FS



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

NIK: 1275/YPTM

Menyetujui,

Dekan Fisip UNMER Malang



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

NIK: 775/FS

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Oleh Ismayani Ambangi

Ini telah Dipresentasikan Di Hadapan Tim Penguji

Hari : Rabu

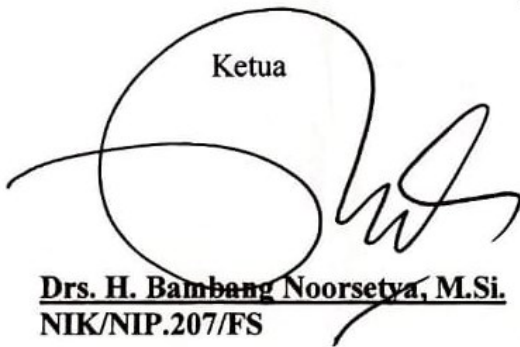
Tanggal : 21 Februari 2024

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Merdeka Malang

Susunan Tim Penguji

Ketua



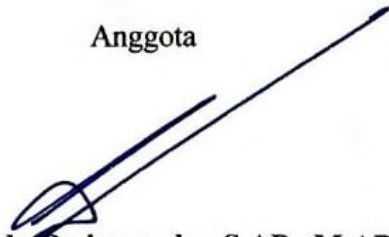
Drs. H. Bambang Noorsetya, M.Si.
NIK/NIP.207/FS

Sekretaris



Dr. Hj. Sri Hartini Jatmikowati, M.Si.
NIK/NIP.1275/YPTM

Anggota



Akbar Pandu Dwinugraha, S.AP., M.AP
NIK/NIP.949/FS

Mengesahkan,
Dekan, FISIP Unmer Malang



Dr. Yuniawati Fristin, S.Sos., MAB.
NIK/NIP. 775/FS

PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ismayani Ambangi
NPM : 20031000058
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Merdeka Malang

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

1. Masih belum pernah diajukan oleh orang lain dalam rangka memperoleh gelar akademik Sjana 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 tertulis secara resmi dalam daftar pustaka.

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

Malang, Februari 2024

Yang Menyatakan;



Ismayani Ambangi

ABSTRAK

Ismayani Ambangi , NIM 20031000058. S1 Administrasi Pbulik, Universitas Merdeka Malang. Pembimbing I : Dr. Budhy Prianto, MS. dan Pembimbing II: Dr. Hj. Sri Hartini Jatmikowati , M.Si. dalam skripsi berjudul “Pelayanan Program Kartu Indonesia Sehat (KIS) di Puskesmas Mulyorejo Kota Malang”.

Program JKN/KIS adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan untuk menjamin peserta memperoleh pelayanan kesehatan dan perlindungan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatannya selain itu Program KIS dapat digunakan oleh masyarakat untuk menerima pelayanan dan mendapatkan kesejahteraan. Dengan demikian program KIS ini menjadi salah satu layanan untuk menjamin kesejahteraan masyarakat terutama yang tergolong kurang mampu.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan model analisa datanya menggunakan model analisa data interaktif menurut Miles, Huberman dan Sardana dengan Informan penelitian yaitu Masyarakat selaku penerima layanan di Puskesmas Mulyorejo dan kepala Puskesmas serta pegawai di Puskesmas Mulyorejo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pelayanan Program Kartu Indonesia Sehat (KIS) di Puskesmas Mulyorejo Kota Malang.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan yang telah dikumpulkan dapat ditarik kesimpulan bahwa Program Kartu Indonesia Sehat (KIS) sudah berjalan dengan cukup baik dan telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Puskesmas Mulyorejo terlihat pada kecepatan, ketepatan waktu pelayanan dan ketersediaan dalam merespon keluhan bagi para pelaksana program KIS serta respon masyarakat yang baik terhadap layanan yang diterima. Akan tetapi masih ada catatan yang perlu diperhatikan dimana fasilitas yang masih harus lebih diperhatikan lagi demi kenyamanan pasien yang datang berobat, antrian yang lama, serta masih kurang luasnya ruang tunggu untuk pasien.

Kata Kunci: Pelayanan, Program Kartu Indonesia Sehat (KIS), Puskesmas Mulyorejo

ABSTRACT

Ismayani Ambangi, NIM 20031000058. S1 Pbulik Administration, Merdeka University of Malang. Supervisor I : Dr. Budhy Prianto, MS. and Supervisor II: Dr. Hj. Sri Hartini Jatmikowati , M.Si. in a thesis entitled "Healthy Indonesia Card Program (KIS) Services at Mulyorejo Health Center Malang City".

The JKN/KIS Program is a guarantee in the form of health protection to ensure participants get health services and protection to meet their basic health needs, besides that the KIS Program can be used by the community to receive services and get welfare. Thus, the KIS program is one of the services to ensure the welfare of the community, especially those who are classified as underprivileged.

This study used descriptive qualitative research method. The data collection techniques used are interview, observation and documentation methods. While the data analysis model uses an interactive data analysis model according to miles, Huberman and Sardana with research informants, namely the community as recipients of services at the Mulyorejo Health Center and the head of the Puskesmas and employees at the Mulyorejo Health Center. This study aims to determine the Healthy Indonesia Card Program (KIS) Services at the Mulyorejo Health Center in Malang City.

Based on the results of research in the field that has been collected, it can be concluded that the Healthy Indonesia Card Program (KIS) has run quite well and is in accordance with the Standard Operating Procedures of the Mulyorejo Health Center, seen in the speed, timeliness of service and availability in responding to complaints for KIS program implementers and good community response to the services received. However, there are still notes that need to be considered where the facilities that still need to be considered more for the comfort of patients who come for treatment, long queues, and the lack of waiting rooms for patients.

Keywords: Service, Healthy Indonesia Card Program (KIS), Mulyorejo Health Center

PERSEMBAHAN

Tiada lembar Skripsi yang paling indah dalam laporan ini kecuali lembar persembahan. Dalam Nama Tuhan Yesus skripsi ini saya persembahkan untuk:

Tuhan Yesus yang Maha Esa yang telah memberi kemudahan dan pertolongan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Kedua orang tua saya tercinta Papa Daniel Basri dan Ibu Dolpina yang selalu mendoakan dan mendukung saya serta menjadi motivasi untuk saya dalam menyelesaikan skripsi ini . Terima kasih sudah membimbing saya hingga pada titik ini Semoga Tuhan selalu memberkati Mama dan Papa , Saya persembahkan karya tulis sederhana ini dan gelar untuk Papa dan mama.

Sudara-saudara saya Ambangi family kak Umar, Nastia Wasti, Sufirman, Moningson, Nasyudi, Kristina, dan adik saya Hansiawan yang tentunya sangat membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini baik itu secara material maupun berupa dorongan dan motivasi yang baik sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

Diri saya sendiri, Ismayani Ambangi karena telah mampu berusaha dan berjuang sejauh ini , mampu mengendalikan diri walaupun banyak tekanan dari luar keadaan dan tidak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini.

Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Administrasi Publik yang telah membimbing dan mengarahkan saya untuk menyelesaikan skripsi ini .

Sahabat dan teman saya di administrasi publik yang telah menemani dalam suka maupun duka.

Terima kasih atas segala waktu , usaha dan dukungan yang telah diberikan.

Akhir kata, semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi orang lain.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunan skripsi ini tentu tidak terlepas dari bantuan yang diberikan oleh berbagai pihak, mulai dari pada saat pengajuan judul, proses penyusunan proposal, pelaksanaan pada saat penelitian sampai pada penulisan skripsi ini. Oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Ibu Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos., M.AB selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.
2. Bapak Chandra Dinata, S.Sos MPA selaku Kaprodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.
3. Bapak Dr. Budhy Prianto selaku Dosen Pembimbing I yang dengan sabar dan meluangkan waktu ditengah kesibukanya, terimakasih atas bimbingan, arahan serta masukan yang diberikan dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Hj. Sri Hartini Jatmikowati, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu ditengah kesibukanya serta dengan kesabaran dan keiklasan untuk membimbing dan menasehati penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.arahan serta masukan yang diberikan dalam penulisan skripsi ini.
5. Kepada Dosen Wali dan seluruh Dosen di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.
6. Bapak Drg. Helmie Wibisono selaku Kepala UPT Puskesmas Mulyorejo Kota Malang, Ibu Nanik Rubiati, SE selaku Ka. Sub. Bag Tata Usaha di Puskesmas Mulyorejo dan seluruh petugas, dokter dan perawat Puskesmas Mulyorejo yang sudah bersedia memberikan informasi kepada penulis.
7. Ibu Dini selaku pembimbing selama melakukan penelitian di Puskesmas Mulyorejo yang sudah membantu dan mengarahkan pebeliti dalam pengambilan data dilapangan.
8. Mama dan Papa Penulis yang sudah menjadi penyemangat dan motivator terbaik sepanjang masa dan terus mendoakan dan mengarahkan dengan baik dengan sikap kepedulianya.

9. Teman-teman penulis Sinar, Hetuy, Tika, Rini , Ria, dan juga seluruh teman-teman di program Administrasi Publik yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberkan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada Grab Maxim yang sudah berkontribusi besar dalam transportasi penyelesaian skripsi ini.
11. Kemudian yang tidak kalah penting, penulis mengucapkan terima kasih kepada An an yang sudah memberikan motivasi , doa dan dukungan kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Yang terakhir, Terima kasih banyak untuk diri sendiri yang telah berjuang dalam menyelesaikan skripsi ini baik itu waktu, tenaga, pikiran, perasaan yang luar biasa.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa Sebab Karena Atas Berkat Rahmat Dan Karunianya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pelayanan Program Kartu Indonesia Sehat (KIS) di Puskesmas Mulyorejo Kota Malang”**. Guna memenuhi syarat tugas akhir pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang untuk mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Publik. Semoga Tuhan membalas semua kebaikan para pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dorongan dan doa dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penulisan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan dan kesalahan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan diterima dengan baik oleh pembaca dan dapat di gunakan sebagai acuan untuk penyusunan karya ilmiah.

Penulis,

Ismayani Ambangi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
MOTTO	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	ix
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
1. Manfaat Teoritis	6
2. Manfaat Praktis.....	6
BAB II KERANGKA DASAR TEORI	7
A. Teori Pelayanan Publik.....	7
B. Teori Kebijakan Publik.....	16
C. Program KIS	20
1. Proses Pendataan Penerima KIS.....	25
2. Verifikasi Calon Penerima KIS	26
3. Pendanaan KIS	26
4. Monitoring dan Evaluasi KIS.....	30
5. Pelaporan	30
6. Penanganan Keluhan	30

BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Jenis Penelitian	32
B. Fokus Penelitian	33
1. Pelayanan program Kartu Indonesia Sehat (KIS) di puskesmas Mulyorejo Kota Malang :	34
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan program Kartu Indonesia Sehat di puskesmas Mulyorejo Kota Malang	37
C. Sumber Data penelitian	38
1. Sumber data primer	38
2. Sumber data sekunder.....	38
D. Informan Penelitian	39
E. Teknik Pengumpulan Data	39
1. Wawancara	40
2. Pengamatan atau Observasi.....	40
3. Dokumentasi.....	41
F. Teknik Analisis Data	41
1. Data Collection.....	42
2. Data Condensation.....	43
3. Data Display	43
4. <i>Conclucions Drawing/ Verifying</i>	43
G. Lokasi Penelitian	44
H. Jadwal Penelitian	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	46
1. Sejarah Puskesmas Mulyorejo Kota Malang.....	46
2. Visi, Misi, Motto dan janji pelayanan Puskesmas Mulyorejo.....	47
3. Struktur Organisasi dan Tupoksi Puskesmas Mulyorejo Kota Malang.....	48
4. Gambaran umum Puskesmas Mulyorejo.....	51
5. Sumber Daya Manusia (SDM)	54
6. Jenis Layanan Puskesmas Mulyorejo.....	59
7. Mekanisme Pelayanan	60
8. Sarana dan Prasarana Puskesmas	61
B. Penyajian Data.....	63
1. Pelayanan Kartu Indonesia Sehat (KIS) Puskesmas Mulyorejo Kota Malang	63

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan program Kartu Indonesia Sehat di puskesmas Mulyorejo Kota Malang.....	94
3. Fasilitas atau kemudahan yang diperoleh pasien pengguna Kartu Indonesia Sehat 99	
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	100
1. Pelayanan pendaftaran/Loket	101
2. Pelayanan poli umum dan lansia	101
3. Pelayanan poli gigi dan mulut	102
4. Pelayanan KIA/KB.....	103
5. Pelayanan Imunisasi	103
6. Pelayanan UGD.....	104
7. Pelayanan Konseling terpadu (Gizi, Sanitasi, surat keterangan sehat) ...	105
8. Pelayanan Farmasi.....	106
9. Pelayanan Laboratorium.....	107
10. Pelayanan Pengaduan	108
11. Pelayanan Kasir/Pembayaran	109
12. Faktor pendukung eksternal dan internal pelayanan KIS.....	110
13. Faktor penghambat eksternal dan internal pelayanan program KIS	112
BAB V PENUTUP.....	114
A. Kesimpulan.....	114
B. Saran	123
DAFTAR PUSTAKA.....	125
LAMPIRAN.....	127

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Indeks Penerima KIS	2
Tabel 2 Luas wilayah kerja Puskesmas Mulyorejo.....	53
Tabel 3 Jumlah Penduduk Wilayah Puskesmas Mulyorejo Tahun 2023	53
Tabel 4 Distribusi Jumlah penduduk berdasar Usia.....	54
Tabel 5 Fasilitas kesehatan yang ada di puskesmas Mulyorejo	54
Tabel 6 Jumlah Fasilitas Kesehatan di wilayah puskesmas Mulyorejo	55
Tabel 7 Upaya Kesehatan Bersumberdaya Masyarakat.....	55
Tabel 8 Jenis Tenaga Kesehatan yang ada di Puskesmas Mulyorejo per Januari 2023.....	56
Tabel 9 Prasarana yang dimiliki oleh Puskesmas Mulyorejo	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Alur Layanan Puskesmas Mulyorejo Kota Malang	16
Gambar 2 Qualitative Data Analysis or Interactive Models	42
Gambar 3 Puskesmas Mulyorejo	47
Gambar 4 Strktur organisasi Puskesmas Mulyorejo	49
Gambar 5 Peta Wilayah Puskesmas Mulyorejo	52
Gambar 6 Proses perencanaan Puskesmas	58
Gambar 7 Toilet pasien	61
Gambar 8 Ruang tunggu pasien	61
Gambar 9 Kursi roda yang disediakan untuk pasien.....	62
Gambar 10 Taman refleksi “BUGAR”	62
Gambar 11 Air siap minum.....	62
Gambar 12 Ruang Laktasi.....	63
Gambar 13 Pendaftaran.....	63
Gambar 14 Alur Pendaftaran pasien rawat jalan.....	65
Gambar 15 Alur pelayanan pasien	66
Gambar 16 Pendaftaran Pasien	68
Gambar 17 Ruangan poli umu dan lansia	68
Gambar 18 Pasien Poli Umum.....	70
Gambar 19 Ruangan Poli Gigi Dan Mulut.....	70
Gambar 20 Pasien Poli Gigi Dan Mulut	73
Gambar 21 Ruang Poli KIA/KB	73
Gambar 22 Ruang Poli KIA/KB	77

Gambar 23 Ruangan Konseling	79
Gambar 24 Pasien di Poli Konseling Terpadu	82
Gambar 25 Ruang Farmasi puskesmas Mulyorejo	82
Gambar 26 Jumlah Resep.....	85
Gambar 27 Ruangan Laboratorium.....	86
Gambar 28 Barcode Online.....	89
Gambar 29 Website Laporan	90
Gambar 30 Sambat Online	90
Gambar 31 Alur Layanan Pengaduan	92
Gambar 32 Alur Layanan Pengaduan	92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Wawancara Penelitian	127
Lampiran 2 Surat Penunjukan Dosen Pembimbing	133
Lampiran 3 Berita Acara Bimbingan	134
Lampiran 4 Hasil Cek Plagiasi.....	136

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Ismayani Ambangi , lahir di Kabupaten Luwu Utara, pada tanggal 14 oktober 2001. Penulis lahir dari pasangan Daniel Basri dan Dolpina salasa, dan merupakan anak ke Delapan dari 9 bersaudara. Pada tahun 2017 Penulis masuk sekolah ditingkat menengah atas di SMA Kristen Petra Malang dan tamat pada tahun 2020. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Merdeka Malang dengan masuk Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Saat mengenyam pendidikan di Universitas Merdeka Malang, penulis mengikuti organisasi Internal kampus yakni Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) sebagai CO bidang Pendidikan, penelitian dan pengembangan di Fisip. Pada libur semester Empat masuk Lima, penulis berkesempatan ikut magang di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten luwu Utara, Provinsi Sulawesi Selatan selama satu bulan. Kemudian pada libur semester lima masuk enam, penulis mengikuti KKN di Bandulan kota malang satu bulan. Dengan ketekunan, motivasi tinggi untuk terus berusaha dan belajar. penulis telah berhasil menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan judul “Pelayanan Program Kartu Indonesia Sehat (KIS) di Puskesmas Mulyorejo Kota ” sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana Strata Satu (S1). Semoga dengan penulisan tugas akhir ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan.