

KARYA TULIS ILMIAH

**LITERATUR REVIEW GAMBARAN MUTU PELAYANAN
KESEHATAN DI PUSKESMAS**



**OLEH
INDANA ZULFAH
NIM. 17.1.075**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
POLITEKNIK KESEHATAN RS dr. SOEPRAOEN MALANG
TAHUN AKADEMIK 2019/2020**

KARYA TULIS ILMIAH

**LITERATUR REVIEW GAMBARAN MUTU PELAYANAN
KESEHATAN DI PUSKESMAS**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Ahli Madya Keperawatan Pada Prodi Keperawatan
Politeknik Kesehatan RS dr. Soepraoen
Malang



OLEH

INDANA ZULFAH

NIM. 17.1.075

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
POLITEKNIK KESEHATAN RS dr. SOEPRAOEN MALANG
TAHUN AKADEMIK 2019/2020**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Indana Zulfah

Tempat/tanggal lahir : Lumajang, 22 Juni 1999

NIM : 17.1.075

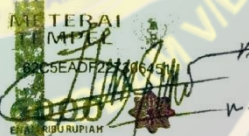
Alamat : Dsn. Ngambon RT.04/RW.10, Ds. Jambe
kumbu, Kec.Pasrujambe, Kab. Lumajang.

Menyatakan dan bersumpah bahwa Karya Tulis Ilmiah ini adalah hasil karya sendiri dan belum pernah dikumpulkan oleh orang lain untuk memperoleh gelar dari berbagai jenjang pendidikan di perguruan tinggi manapun.

Jika dikemudian hari ternyata saya terbukti melakukan pelanggaran atas pernyataan dan sumpah tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari almamater.

Malang, 16 Juni 2020

Yang menyatakan

A green rectangular stamp with the text 'METERAI' at the top, 'RS DR. SOEPRABEN' in the middle, and 'Rp 1000' at the bottom. The stamp is partially covered by a handwritten signature in black ink.

Indana Zulfah

NIM. 17.1.075

CURRICULUM VITAE

Nama : Indana Zulfah
Tempat Tgl Lahir : Lumajang, 22 Juni 1999
Alamat Rumah : Dsn. Ngambon RT.04/RW.10, Ds. Jambekumbu,
Kec. Pasrujambe, Kab. Lumajang.

Nama Orang Tua :

Ayah : Nanang Harianto

Ibu : Lutfiah

Riwayat Pendidikan :

SD : MI ROUDLOTUL ULUM NGAMBON

SMP : MTS SUNAN GIRI NGAMBON

SMA : SMA AN-NUR BULULAWANG



LEMBAR PERSETUJUAN

Karya Tulis Ilmiah ini telah Disetujui untuk Diujikan di
Depan Tim Penguji

Tanggal Persetujuan:

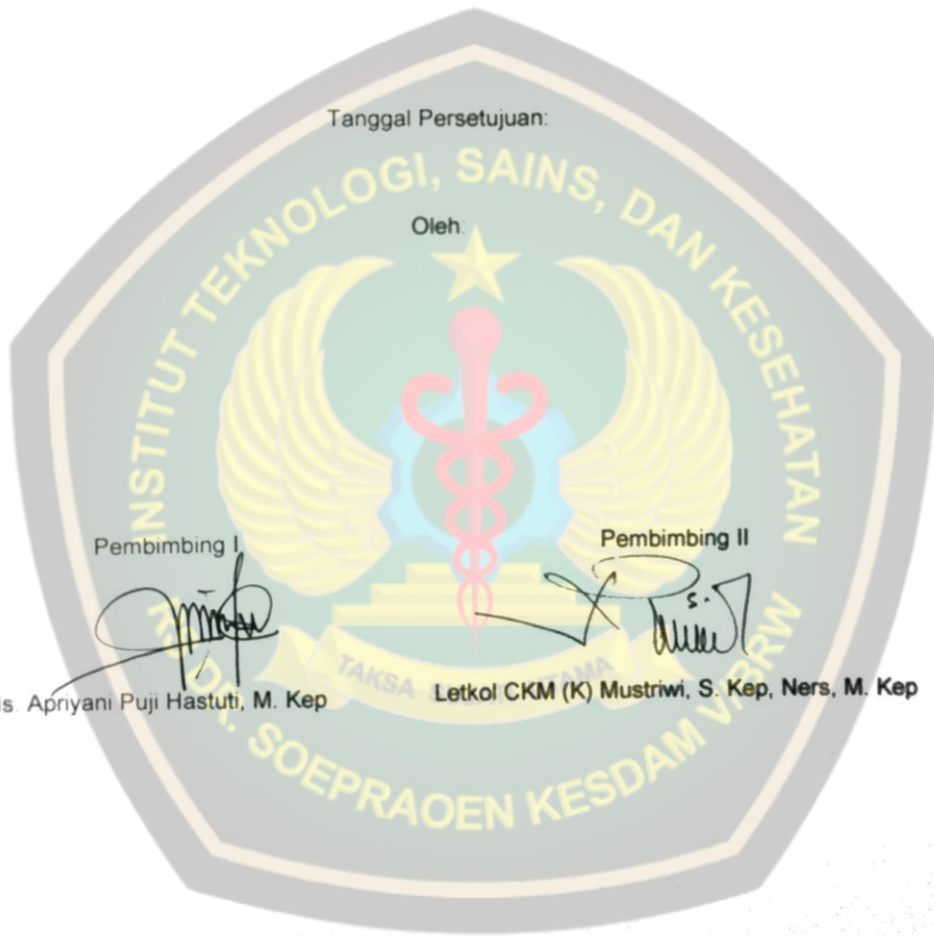
Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Ns. Apriyani Puji Hastuti, M. Kep

Letkol CKM (K) Mustriwi, S. Kep, Ners, M. Kep



LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diuji dan Disetujui oleh Tim Penguji pada Ujian Sidang Karya Tulis

Ilmiah di Program Studi Keperawatan Politeknik Kesehatan RS. dr.

Soepraoen Malang

Tanggal,



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas” sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Karya Tulis Ilmiah ini penulis susun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Keperawatan di Program Studi Keperawatan Poltekkes RS. dr. Soepraoen Malang. Dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, penulis mendapatkan banyak pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu dalam kesempatan ini penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Letnan Kolonel (Ckm) Arief Effendi, SMPH., SH, S.Kep., Ners, M.M, selaku Direktur Poltekkes RS. dr. Soepraoen Malang.
2. Bapak Ns. Kumoro Asto Lenggono, M.Kep., selaku Ketua Program Studi Keperawatan.
3. Ibu Ns. Apriyani Puji Hastuti, M. Kep., selaku pembimbing I dalam penelitian ini yang telah memberikan bimbingan dan saran kepada penulis.
4. Ibu Letkol CKM (K) Mustriwi, S.Kep, Ners, M.Kep, selaku pembimbing II dalam penelitian ini yang telah memberikan bimbingan dan saran kepada penulis.
5. Kedua orang tua saya yang selalu mendukung, membantu dan mendo'akan saya.

6. Serta teman-teman yang telah banyak membantu dalam kelancaran penelitian ini.

Penulis berusaha untuk dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini, dengan sebaik-baiknya. Namun, demikian penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, demi kesempurnaan, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak, untuk menyempurnakannya.



Malang, 16 Juni 2020

Penulis

ABSTRAK

Zulfah, Indana. 2020. Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas. Karya Tulis Ilmiah. Program Studi Keperawatan Poltekkes RS dr. Soepraoen Malang. Pembimbing (I) Ns. Apriyani Puji Hastuti, M. Kep. Pembimbing (II) Letkol CKM (K) Mustriwi, S. Kep, M. Kep.

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi derajat kesehatan masyarakat, keberadaan pelayanan kesehatan tersebut dipengaruhi oleh keberadaan unit pelayanan kesehatan itu sendiri, mulai dari kondisi fisik bangunan, kesediaan alat dan tenaga serta manajemen pelayanan termasuk di dalamnya mutu pelayanan. Tujuan umum dari penelitian ini adalah mengetahui gambaran mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas dan menganalisis hubungan kepuasan pasien BPJS ataupun non BPJS terhadap mutu pelayanan kesehatan.

Desain penelitian yang di gunakan dalam peneliti ini adalah Pada jurnal 1 deskriptif dan jurnal 2 adalah kuantitatif survey analitik, populasinya pada jurnal 1 seluruh ibu hamil yang berkunjung ke poli ibu hamil sebanyak 429 orang pada jurnal 2 seluruh pasien rawat jalan pengguna BPJS sebanyak 1.038 orang. Metode sampling yang di gunakan jurnal 1 accidental sampling dengan jumlah sampel sebanyak 108 responden, dan jurnal 2 purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 104 responden. Variabel yang di teliti adalah mutu pelayanan kesehatan di puskesmas.

Berdasarkan hasil telaah jurnal, dapat di ambil kesimpulan bahwa mutu pelayanan kesehatan di puskesmas pada jurnal 1 pada pasien BPJS kriteria baik sebanyak 63 orang (82,9%), Cukup sebanyak 13 orang (17,1%), Kurang sebanyak 0 orang (0%) dan pada pasien Non BPJS kriteria baik sebanyak 5 orang (17,2%), cukup sebanyak 24 orang (82,8%), kurang sebanyak 0 orang (0%). Sedangkan pada jurnal 2 didapatkan baik sebanyak 94 orang (90,4%), Cukup sebanyak 10 orang (9,6%), Kurang sebanyak 0 orang (0,0%).

Melihat hasil penelitian ini maka perlu adanya peningkatan pelayanan kesehatan terhadap pasien BPJS ataupun non BPJS terutama untuk memberikan pelayanan dan perhatian kepada pasien yang datang untuk berobat.

Kata Kunci: Puskesmas, Mutu pelayanan, Pelayanan kesehatan

ABSTRAK

Zulfah, Indana. 2020. Scientific writings. Potekkes RS dr. Soepraoen Hospita in malang. Mentor (I) Ns. Apriyani Puji Hastuti, M. Kep. Adviser (II) Letkol CKM (K) Mustriwi, S. Kep, M. Kep.

Health services are one of the factors that affect the level of public health, the existence of these health services is influenced by the existence of the health service unit itself, starting from the physical condition of the building, the availability of tools and personnel as well as service management including the quality of service. The general objective of this study is to describe the quality of health services at the Puskesmas and to analyze the relationship between BPJS and non-BPJS patient satisfaction with the quality of health services.

The research design used in this research is in Journal 1 deskriptive and Journal 2 is quantitative survey analitic, the population in Journal 1 is all 429 pregnant women visiting pregnant women in Journal 2. The sampling method used journal accidental sampling 1 with a sample size of 108 respondents, and journal 2 purposive sampling with a sample size of 104 respondents. The variable examined was the quality of health services at the puskesmas.

Based on the results of a journal study, it can be concluded that the quality of health services at the health center in Journal 1 for BPJS patients is 63 people (82.9%) good, 13 people (17.1%), 0 people less (0%) and in Non BPJS patients the good criteria were 5 people (17.2%), quite as many as 24 people (82.8%), less than 0 people (0%). Whereas in Journal 2 it was found that there were 94 people (90.4%), only 10 people (9.6%), 0 people less (0.0%).

Seeing the results of this study, it is necessary to improve health services for BPJS and non-BPJS patients, especially to provide services and attention to patients who come for treatment.

Keywords: *Puskesmas, Quality of service, health services*

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
COVER DALAM	I
LEMBAR PERNYATAAN.....	II
CURRICULUM VITAE	III
LEMBAR PERSETUJUAN	IV
LEMBAR PENGESAHAN	V
KATA PENGANTAR	VI
ABSTRAK	VIII
DAFTAR ISI.....	X
DAFTAR GAMBAR	XIII
DAFTAR TABEL	XIV
DAFTAR LAMPIRAN	XVI
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Pelayanan Kesehatan Puskesmas	7
2.1.1 Definisi BPJS kesehatan	7

2.1.2 Definisi Kesehatan.....	7
2.1.3 Definisi Puskesmas	7
2.1.4 Fungsi Puskesmas	8
2.1.5 Unit Rawat Inap Puskesmas	9
2.1.6 Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap Puskesmas.....	11
2.2 Konsep Mutu.....	12
2.2.1 Definisi Mutu.....	12
2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Mutu.....	13
2.2.3 Dimensi Mutu	15
2.2.4 Pengukuran Mutu Pelayanan	17
2.2.5 Perspektif Mutu Layanan.....	19
2.2.6 Indikator Mutu.....	22
2.3 Kerangka Konsep	26
2.3.1 Deskripsi Kerangka Konsep.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian.....	28
3.2 Kerangka Konsep.....	29
3.3 Populasi, Sampel dan Sampling.....	30
3.3.1 Populasi.....	30
3.3.2 Sampel	30
3.3.3 Teknik Sampling.....	30
3.4 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional.....	31
3.4.1 Identifikasi Variabel	31
3.4.2 Definisi Operasional	31

3.4.3 Tabel Definisi Operasional	32
3.5 Pengumpulan Data	33
3.5.1 Proses Pengumpulan Data.....	33
3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	34
3.5.3 Pengelolaan Data.....	34
3.6 Analisa Data	36
3.7 Keterbatasan Penelitian.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	38
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	39
4.1.2 Data Umum	40
4.1.3 Data Khusus.....	42
4.2 Pembahasan.....	43
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	47
5.2 Saran	47
DAFTAR PUSTAKA.....	49

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konsep.....	26
Gambar 3.1 Kerangka Kerja	29



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional	32
Tabel 4.1.2 Data Umum	40
Tabel 4.1.3 Tabel Distribusi Mutu Pelayanan Kesehatan	42



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Jadwal Penelitian	51
Lampiran 2 Jurnal 1	52
Lampiran 3 Jurnal 2	65
Lampiran 4 Surat Studi Pendahuluan	75
Lampiran 5 Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing I	76
Lampiran 6 Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing II	77

