

**PERSEPSI PESERTA BPJS KESEHATAN TERHADAP
PELAYANAN PUSKESMAS KOTANOPAN
KABUPATEN MANDAILING NATAL**

SKRIPSI

OLEH :

SERI WAHYUNI LUBIS

1903090054

Program Studi Kesejahteraan Sosial



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

2023

PERSEPSI PESERTA BPJS KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN PUSKESMAS KOTANOPAN KABUPATEN MANDAILING NATAL

**Seri Wahyuni Lubis
1903090054**

Abstrak

Kesejahteraan sosial masyarakat merupakan hal yang sangat mendasar dan menjadi tolak ukur untuk melihat kemajuan sebuah negara. Salah satu aspek kesejahteraan sosial yang menjadi masalah di Indonesia adalah masalah kesehatan. Untuk menanggulangi hal ini pemerintah membentuk Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dengan program BPJS Kesehatan. Salah satu Puskesmas yang turut serta melaksanakan program BPJS Kesehatan adalah Puskesmas Kotanopan. Pelayanan Puskesmas sangat dirasakan manfaatnya dan membantu masyarakat termasuk peserta BPJS sehingga pelayanan yang diberikan kepada pasien harus berkualitas sesuai standar pelayanan yang ditentukan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan di Puskesmas Kotanopan. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan analisis data reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) dan penarikan kesimpulan. Informan dalam penelitian ini terdiri dari 7 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi peserta BPJS kesehatan terhadap keamanan data-data pasien sudah baik dan fasilitas kesehatan Puskesmas sudah lengkap, tetapi untuk kenyamanan, ketepatan waktu, kesopanan dan keramahan serta keadilan selama pelayanan berlangsung masih kurang. Diharapkan kepada pihak Puskesmas agar meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien khususnya pasien pengguna BPJS di Puskesmas.

Kata kunci : Persepsi, Peserta BPJS, Pelayanan

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama Lengkap : **SERI WAHYUNI LUBIS**

N P M : 1903090054

Program Studi : Kesejahteraan Sosial

Pada hari, tanggal : Kamis, 27 Juli 2023

W a k t u : Pukul 08:15 WIB s/d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : **Dr. H. MUJAHIDDIN, S.Sos., M.SP.**

PENGUJI II : **Dr. EFENDI AGUS., M.Si.**

PENGUJI III : **Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.**

PANITIA PENGUJI

Ketua,

Sekretaris,

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.

Dr. ABRAR ADHANI, S.Sos., M.LKom

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi, oleh:

Nama Lengkap : **SERI WAHYUNI LUBIS**
N.P.M : 1903090054
Program Studi : Kesejahteraan Sosial
Judul Skripsi : **PERSEPSI PESERTA BPJS KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN PUSKESMAS KOTANOPAN KABUPATEN MANDAILING NATAL**

Medan, 07 Juni 2023

Dosen Pembimbing

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.

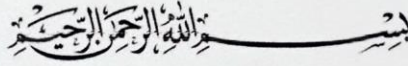
Disetujui Oleh
Ketua Program Studi

Dr. H. MUJAHIDDIN, S.Sos., MSP.

Dekan,

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.

PERNYATAAN



Dengan ini saya, **SERI WAHYUNI LUBIS**, NPM. 1903090054, menyatakan dengan sungguh-sungguh :

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dengan segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau mengambil karya ilmiah orang lain adalah tindakan kejahatan yang dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain atau karya jiplakan dari orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kerjasama di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengesahan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis di dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka.
Bila kemudian hari pernyataan saya ini terbukti tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi :
 1. Skripsi ini saya beserta nilai-nilai ujian skripsi saya dibatalkan.
 2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, Juli 2023
Yang menyatakan



SERI WAHYUNI LUBIS
NPM. 1903090054

KATA PENGANTAR



Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan anugerah dan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini. Tidak lupa shalawat serta salam kepada Rasulullah Muhammad SAW yang merupakan contoh tauladan dalam kehidupan manusia menuju jalan yang diridhoi Allah SWT. Skripsi ini berjudul **“Persepsi Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Puskesmas Kotanopan Kabupaten Mandailing Natal”**. Disusun untuk memenuhi syarat wajib bagi mahasiswa untuk memperoleh gelar sarjana di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Penulis menyadari banyak hambatan yang penulis hadapi dalam penulisan skripsi ini. Namun, berkat adanya pengarahan, bimbingan dan bantuan yang diterima akhirnya semuanya dapat diatasi dengan baik. Maka dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak terkait baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu dan memberi dukungan kepada penulis.

Teristimewa penulis sampaikan Terima Kasih kepada Ayahanda H. Amas Muda Lubis dan Ibunda Hj. Tapi Khairani Nasution yang selalu memberikan motivasi, dukungan dan kepercayaan demi penyelesaian studi penulis. Penulis juga sampaikan Terima Kasih kepada saudara kandung laki-laki penulis Rahmat Hidayat Parlaungan Lubis, Rajamin Lubis, Batara Lubis dan saudara perempuan penulis Lumongga Masniari Lubis yang selalu memberikan dorongan dan semangat agar terselesaikannya skripsi ini.

Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Agussani. M.AP. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
2. Bapak Dr. Arifin Saleh, S.Sos.,MSP. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara serta selaku dosen

pembimbing yang selalu membimbing, mendidik, mendukung, memberikan masukan kepada peneliti.

3. Bapak Dr. Abrar Adhani, S.Sos.,M.I.Kom. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Hj. Dra. Yurisna Tanjung, M.AP. selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. H. Mujahiddin,S.Sos.,M.SP. selaku Ketua Prodi Kesejahteraan Sosial Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Sahran Saputra, S.Sos.,M.Sos selaku Sekertaris Prodi Keejahteraan Sosial Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Ibu Rafieqah Nalar Rizky S.Sos.,M.A. Selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis.
8. Ibu Dosen Dan Biro Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara khususnya Dosen-Dosen Kessos yang selalu memberikan masukan dan pembelajaran kepada penulis.
9. Terima kasih untuk para narasumber yaitu Peserta BPJS Kotanopan Mandailing Natal yang telah bersedia untuk memberikan waktu dan informasi kepada penulis terkait permasalahan yang penulis kaji pada skripsi ini.
10. Terima kasih penulis ucapkan kepada teman-teman terbaik penulis selama kuliah di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yaitu Miya Yuliana dan Meihartati Kristiani Zebua yang telah berjuang bersama-sama dan saling menyemangati satu sama lain sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
11. Terima kasih penulis ucapkan kepada teman-teman terbaik penulis semasa kecil hingga sekarang yaitu Sofwa, Nurul, Selma, Talita, dan Rina yang selalu mendukung dan menyemangati penulis agar terselesaikannya skripsi ini.
12. Terimakasih penulis ucapkan kepada teman-teman AOY yaitu Zahra, Miranda dan Dina yang selalu mendukung dan menyemangati penulis agar terselesaikannya skripsi ini.

13. Terimakasih kepada Treasure dan Blackpink yang telah menghibur penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik

Akhir kata penulis ucapkan, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa yang berkenan membalas semua kebaikan pihak-pihak yang telah membantu penulis. Semoga skripsi ini dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Medan, Mei 2023

Penulis

Seri Wahyuni Lubis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Sistematika Penulisan	6
BAB II URAIAN TEORITIS	
2.1. Persepsi	7
2.2. Masyarakat	10
2.3. Persepsi Masyarakat.....	11
2.4. Pelayanan Kesehatan.....	13
2.5. Kualitas Pelayanan Kesehatan	15
2.6. Puskesmas	17
2.7. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.....	18
2.8. Peserta BPJS	19
2.9. Kesejahteraan Sosial	24
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian.....	27
3.2. Kerangka Konsep	27
3.3. Definisi Konsep.....	28
3.4. Kategorisasi Penelitian.....	29
3.5. Informan	30
3.6. Teknik Pengumpulan Data	31
3.7. Teknik Analisis Data.....	31
3.8. Lokasi dan Waktu Penelitian	33
3.9. Deskripsi Singkat Informan Penelitian	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	40
4.1.1. Deskripsi Data Informan	40
4.1.2. Persepsi Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Puskesmas Kotanopan Kabupaten Mandailing Natal	41
4.2 Pembahasan.....	47

BAB V PENUTUP

5.1. Simpulan	51
5.2. Saran.....	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kategori Penelitian.....	29
Tabel 2. Jenis Ruang di UPTD Puskesmas Kotanopan pada tahun 2021	37
Tabel 3. Data Identitas Informan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep	28
Gambar 2. Proses Analisis Data Penelitian Kualitatif	32
Gambar 3. Bagan Struktur Puskesmas Kotanopan	36

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan sesuatu yang sangat penting bagi setiap manusia, dimana kesehatan ini menjadi kunci produktivitas manusia. Menurut World Health Organization (WHO) Kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis (Awalinda, Ake, & Consolatrix da Silva, 2019). Manusia dapat menjalankan berbagai macam aktivitas hidup dengan baik apabila memiliki kondisi kesehatan yang baik pula. Masalah kesehatan masyarakat terutama di negara-negara berkembang pada dasarnya menyangkut 2 aspek utama, yang pertama adalah aspek fisik seperti tersedianya sarana pelayanan kesehatan dan pengobatan penyakit. Kedua adalah aspek non-fisik yang menyangkut perilaku kesehatan (Septia, 2015).

Kesehatan masyarakat Indonesia masih menjadi permasalahan dan persoalan bagi negara dan pemerintah dimana masyarakat yang perekonomiannya menengah kebawah masih kesulitan mendapatkan pelayanan pengobatan. Untuk mengatasi hal tersebut, salah satu cara yang harus dilakukan ialah dengan mendapatkan pelayanan kesehatan dari Rumah Sakit atau PUSKESMAS (Pusat Kesehatan Masyarakat). Rumah Sakit dan PUSKESMAS merupakan bagian dari sistem kesehatan, maka diharuskan mampu untuk menciptakan keunggulan dalam

memberikan pelayanan yang baik misalnya keunggulan dalam berinovasi dan juga unggul dalam merespon kebutuhan pasien.

Menurut Septia (2015), Salah satu tantangan besar dalam pemberian pelayanan kesehatan saat ini adalah terpenuhinya harapan masyarakat akan mutu dan kapasitas pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik. Untuk itu harus patuh pada UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik. Disebutkan dalam UU ini, bahwa suatu pelayanan haruslah sekurang-kurangnya memenuhi komponen: dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme atau prosedur, biaya, produk pelayanan, sarana, prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, masukan dan saran, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan serta evaluasi kinerja pelaksana (Dwi Miswara & Wibawa, 2019).

Menyadari bahwa pelayanan kesehatan menjadi kebutuhan setiap masyarakat, maka pemerintah berupaya mengembangkan jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Jaminan Kesehatan Nasional adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar masyarakat memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah (Depkes RI dalam Marhenta & Seran, 2019). Program jaminan kesehatan dijalankan secara rasional dengan prinsip asuransi sosial, prinsip ekuitas dan sistemnya berupa sistem gotong royong dimana peserta mampu dan

sehat akan membantu peserta yang miskin dan sakit (Kemenkes 2014 dalam Awalinda et al., 2019).

Adapun lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan Program Jaminan Kesehatan di Indonesia ialah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang bertujuan untuk menjamin masyarakat yang menjadi peserta BPJS memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Peserta BPJS terdiri dari Peserta Penerima Bantuan iuran (PBI) yang terdiri dari fakir miskin serta orang tidak mampu seperti pedagang, petani dan sebagainya yang memiliki perekenomian menengah ke bawah yang selalu membayar tiap bulannya secara langsung tanpa ada potongan gaji seperti PNS dan golongan non PBI atau peserta dari peralihan ASKES (Vianti, 2016).

Pemerintah Kabupaten Mandailing Natal selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat salah satunya di Puskesmas Kotanopan. Puskesmas Kotanopan berada di Padang Bulan Muara Soro, Kecamatan Kotanopan, Kabupaten Mandailing Natal, Sumatera Utara. Puskesmas ini terdiri dari dua lantai yang masing-masing lantai memiliki 7 ruangan. Lantai pertama difungsikan untuk ruang informasi, ruang pendaftaran, rekam medis, ruang pelayanan administrasi, ruang pemeriksaan umum, ruang pemeriksaan anak dan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS), ruang gizi dan Komunikasi Informasi Edukasi Keamanan Pangan (KIE), ruang bermain anak, pemeriksaan gigi dan mulut serta lainnya. Sedangkan lantai dua difungsikan sebagai kantor, ruang rapat, administrasi, sekretariat Upaya Kesehatan Masyarakat

(UKM) dan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP), ruang Promosi Kesehatan, ruang sekretariat mutu, keuangan dan ruang kepala Puskesmas (Husda, 2021).

Puskesmas Kotanopan telah menjalankan beberapa program jaminan sosial untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat. Masyarakat yang dimaksud ialah pengguna BPJS yang merupakan golongan masyarakat biasa seperti pedagang, petani dan sebagainya yang memiliki status perkenomian menengah kebawah. Semua penduduk Indonesia wajib menjadi peserta jaminan kesehatan yang dikelola oleh BPJS termasuk orang asing yang telah bekerja minimal paling singkat enam bulan di Indonesia dan telah membayar iuran (Kemenkes RI dalam Awalinda et al., 2019).

Upaya pemerintah untuk memberikan pelayanan kesehatan yang murah kepada masyarakat melalui kartu BPJS Kesehatan di Puskesmas Kotanopan nampaknya belum sepenuhnya diikuti dengan tingkat pelayanan yang memuaskan seperti harapan masyarakat. Banyak keluhan dari para pasien BPJS kesehatan, bahkan banyak yang merasa pasien BPJS dinomorduakan. Hal ini, tentunya sangat dikeluhkan, apalagi pasien maupun keluarga yang sedang dalam keadaan sakit (Marpaung, 2019).

Adapun permasalahan yang terjadi terhadap pasien pengguna BPJS kesehatan kurangnya keramahan perawat maupun Staf di Puskesmas Kotanopan dalam melayani pasien dan pengunjung. Pelayanan yang diberikan masih kurang optimal, dimana masih ditemukan berbagai fenomena diantaranya proses pelayanan yang diberikan kepada pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

(BPJS) masih cukup lama. Tenaga medis terutama pegawai kesehatan dan dokter yang sudah cukup banyak akan tetapi kehadirannya masih terlalu lama datang membuat pengguna BPJS terlalu lama menunggu. Fasilitas kesehatan seperti alat-alat kesehatan yang masih kurang begitu di optimalkan dengan baik, juga dengan sarana dan prasarana penunjang lainnya

Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti akan meneliti mengenai **“Persepsi Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Puskesmas Kotanopan Kabupaten Mandailing Natal ”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana persepsi peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan Puskesmas Kotanopan Kabupaten Mandailing Natal?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah untuk mengetahui persepsi peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan Puskesmas Kotanopan Kabupaten Mandailing Natal.

1.4. Manfaat Penelitian

1) Manfaat Teoritis

Sebagai masukan dan informasi bagi instansi terkait dalam peningkatan kesehatan masyarakat.

2) Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat dan menjadi sumbangan pemikiran bagi penelitian dalam bidang ilmu-ilmu sosial.

1.5. Sistematika Penulisan

Pada penulisan proposal ini peneliti membuat suatu sistematika dengan membagi tulisan menjadi 5 (lima) bab, yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : URAIAN TEORITIS

Pada bab ini menjelaskan teori yang relevan dengan masalah yang diteliti. Pada bab ini juga boleh mengajukan lebih dari satu teori dan data untuk membahas permasalahan yang terjadi menjadi topik proposal.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, kategorisasi, informan, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, lokasi dan waktu penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan tentang penyajian data dan analisis data.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan kesimpulan dan saran.

BAB 11

URAIAN TEORITIS

2.1. Persepsi

Persepsi adalah penilaian, pandangan atas pendapat dari seseorang atau dari pasien yang mendapatkan pelayanan yang diterimanya baik itu positif maupun negatif. Sedangkan kepuasan ini sendiri terjadi setelah pasien tersebut sudah dapat memberikan persepsi terhadap pelayanan yang ia terima. Jika suatu kebutuhan pasien terpenuhi maka itu sudah merupakan gambaran kepuasan bagi pasien. Oleh karena itu kepuasan pasien tergantung pada mutu pelayanan di Rumah Sakit tersebut (Septia, 2015).

Menurut Fadila (2013) persepsi adalah segala proses pemilihan, pengorganisasian dan penginterpretasian masukan informasi, sensasi yang diterima melalui penglihatan, perasaan, pendengaran, penciuman dan sentuhan untuk menghasilkan makna.

Menurut Rahmatullah (2014) terdapat dua faktor yang mempengaruhi persepsi orang, yaitu sebagai berikut :

1. Faktor internal merupakan faktor yang mempengaruhi persepsi dari dalam diri individu. Faktor internal mencakup beberapa hal, antara lain sebagai berikut :
 - a) Fisiologis, informasi masuk melalui alat indera, selanjutnya informasi yang diperoleh ini akan mempengaruhi dan melengkapi usaha untuk mempersepsi pada tiap orang berbeda-beda sehingga interpretasi terhadap lingkungan juga dapat berbeda.

- b) Perhatian, individu memerlukan sejumlah energi yang dikeluarkan untuk memperhatikan atau memfokuskan pada bentuk fisik dan fasilitas mental yang ada pada suatu obyek. Energi tiap orang berbeda-beda sehingga perhatian seseorang terhadap obyek juga berbeda dan hal ini akan mempengaruhi persepsi terhadap suatu obyek.
 - c) Minat, persepsi terhadap suatu obyek bervariasi tergantung pada seberapa banyak energi atau perceptual vigilance yang digerakkan untuk mempersepsi. *Perceptual vigilance* merupakan kecenderungan seseorang untuk memperhatikan tipe tertentu dari stimulus atau dapat dikatakan sebagai minat.
 - d) Kebutuhan yang searah, faktor ini dapat dilihat dari bagaimana kuatnya seseorang individu mencari obyek-obyek atau pesan yang dapat memberikan jawaban sesuai dengan dirinya.
 - e) Pengalaman dan ingatan, pengalaman dapat dikatakan tergantung pada ingatan dalam arti sejauh mana seseorang dapat mengingat kejadian-kejadian lampau untuk mengetahui suatu rangsang dalam pengertian luas.
 - f) Suasana hati, keadaan emosi mempengaruhi perilaku seseorang, mood ini menunjukkan bagaimana perasaan seseorang pada waktu yang dapat mempengaruhi bagaimana seseorang dalam menerima, bereaksi dan mengingat.
2. Faktor eksternal merupakan faktor yang mempengaruhi persepsi, berupa karakteristik dari lingkungan dan objek-objek yang terlihat di dalamnya. Elemen-elemen tersebut dapat mengubah sudut pandang seseorang terhadap

dunia sekitarnya dan mempengaruhi bagaimana seseorang merasakannya atau menerimanya. Faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi persepsi adalah sebagai berikut:

- a) Ukuran dan penempatan dari objek atau stimulus, faktor ini menyatakan bahwa semakin besarnya hubungan suatu objek, maka semakin mudah dipahami. Bentuk ini akan mempengaruhi persepsi individu dan dengan melihat bentuk ukuran suatu obyek individu akan mudah untuk perhatian pada gilirannya membentuk persepsi.
- b) Warna dari objek-objek yang mempengaruhi cahaya lebih banyak, akan lebih mudah dipahami (*to be perceived*) dibandingkan dengan yang sedikit.
- c) Keunikan dan kekontrasan stimulus, stimulus luar yang penampilannya dengan latar belakang dan sekelilingnya yang sama sekali diluar sangkaan individu yang lain akan banyak menarik perhatian.
- d) Intensitas dan kekuatan dari stimulus, stimulus dari luar akan memberi makna lebih sering diperhatikan dibandingkan dengan yang hanya sekali dilihat. Kekuatan dari stimulus merupakan daya dari suatu objek yang bisa mempengaruhi persepsi.
- e) Motion atau gerakan, individu akan banyak memberikan perhatian terhadap objek yang memberikan gerakan dalam jangkauan pandangan dibandingkan objek yang diam.

2.2. Masyarakat

Secara umum pengertian masyarakat adalah sekumpulan individu-individu yang hidup bersama, bekerja sama untuk memperoleh kepentingan bersama yang telah memiliki tatanan kehidupan, norma-norma, dan adat istiadat yang ditaati dalam lingkungannya. Masyarakat berasal dari bahasa Inggris yaitu "*society*" yang berarti "masyarakat", lalu kata *society* berasal dari bahasa Latin yaitu "*societas*" yang berarti "kawan". Sedangkan masyarakat yang berasal dari bahasa Arab yaitu "*musyarak*" (Prasetyo, 2019).

Pengertian masyarakat dalam arti luas adalah keseluruhan hubungan hidup bersama tanpa dengan dibatasi lingkungan, bangsa dan sebagainya. Sedangkan pengertian masyarakat dalam arti sempit adalah sekelompok individu yang dibatasi oleh golongan, bangsa, teritorial, dan lain sebagainya. Pengertian masyarakat juga dapat didefinisikan sebagai kelompok orang yang terorganisasi karena memiliki tujuan yang sama. Pengertian masyarakat secara sederhana adalah sekumpulan manusia yang saling berinteraksi atau bergaul dengan kepentingan yang sama. Terbentuknya masyarakat karena manusia menggunakan perasaan, pikiran dan keinginannya memberikan reaksi dalam lingkungannya (Prasetyo, 2019).

Menurut Koentjaraningrat dalam Marpaung (2019) masyarakat adalah kesatuan hidup manusia yang berinteraksi menurut suatu sistem adat-istiadat tertentu yang bersifat *continue*, dan saling terikat oleh suatu rasa identitas bersama.

Menurut Yulianti (2022) ciri-ciri sebuah masyarakat adalah :

- 1) Sekumpulan manusia yang hidup secara bersama, minimal terdiri dari dua orang.
- 2) Saling membaur dan bergaul dalam waktu yang lama.
- 3) Berkumpulnya manusia tersebut akan menghasilkan manusia baru.
- 4) Terdapat sistem peraturan yang mengatur hubungan antar manusia.
- 5) Terdapat sistem komunikasi didalamnya.
- 6) Masing-masingnya menyadari bahwa mereka adalah satu kesatuan.
- 7) Sistem kebersamaan yang ada menimbulkan kebudayaan.

2.3. Persepsi Masyarakat

Menurut Suharto dalam Marpaung (2019) Persepsi masyarakat adalah keseluruhan atau rata-rata persepsi individu terhadap suatu objek yang kurang lebih mempunyai persepsi yang sama. Kesamaan-kesamaan tersebut biasanya diwujudkan ke dalam pengakuan bersama terhadap suatu objek, misalnya memakai simbol, tanda-tanda, dan bahasa-bahasa verbal dan non verbal yang sama.

Persepsi masyarakat terhadap suatu objek merupakan landasan pokok bagi timbulnya perilaku dari masing-masing individu dalam setiap kegiatan. Makna positif dan negatif sebagai hasil persepsi masyarakat terhadap suatu objek yang sangat tergantung dari bentuk dan proses interaksinya. Masing-masing individu mempunyai persepsi yang berbeda dalam menanggapi suatu objek. Kemudian masing-masing individu akan melakukan proses pertukaran persepsi di antara masing-masing individu (Jalaluddin Rakhmat dalam Marpaung 2019).

Persepsi masyarakat mengenai Puskesmas Kotanopan secara umum dapat diketahui dari pengalaman berkunjung ke Puskesmas Kotanopan, sedangkan pelayanannya diketahui dari prosedur pendaftaran, pelayanan farmasi dan laboratorium, termasuk persepsi terhadap tenaga kesehatan di Puskesmas dan pelayanan rujukan (Rosita, 2018).

Adapun mutu pelayanan yang berkaitan dengan tingkat kepuasan peserta BPJS yakni :

- a. Sarana dan prasarana, bagian ini meliputi kebersihan dan kenyamanan fasilitas ruangan yang digunakan, tersedianya fasilitas tempat duduk yang baik dan tersedia dengan cukup. sarana pemeriksaan yang baik, kondisi penerangan ruangan, kondisi toilet, penampilan dari petugas Puskesmas dan dokter serta kerapian seragam, jalur antrian yang teratur, tersedianya tempat parkir yang aman dan cukup.
- b. Administras dan prosedur pelayanan, seperti tindak pemeriksaan pasien, yat kesehatan pasien, pendataan riwayat kesehatan pasien, penjelasan informasi diagnose pasien, penjelasan tentang pencegahan penyakit, pelayanan pasien oleh dokter dan perawat, dan tersedianya obat yang dibutuhkan pasien.
- c. Daya tanggap petugas, seperti seberapa cepat waktu tunggu pasien untuk mendaftar, waktu tunggu untuk mendapat pemeriksaan tidak lebih dari 1 jam, waktu tunggu untuk mengambil obat di apotek tidak lebih dari 1 jam, ketanggapan petugas administrasi, ketanggapan dokter terhadap keluhan pasien, dokter segera melakukan pemeriksaan sesuai dengan keluhan pasien, dokter segera melakukan pemeriksaan sesuai dengan keluhan pasien, respon

petugas apotek pada pertanyaan atau informasi yang dibutuhkan pasien, dan respon petugas kebersihan pada keluhan pasien tentang kebersihan ruang tunggu.

- d. Pelayanan, seperti tidak memberikan pembedaan status antara pasien peserta BPJS maupun umum, perawat selalu mendengarkan keluhan pasien sebelum diperiksa, kesabaran dokter dalam melayani pasien, dokter memberikan perhatian dan dukungan untuk kesembuhan pasien, terjalin komunikasi yang baik antara perawat dengan pasien maupun pasien dengan dokter.
- e. Jaminan atau asuransi, seperti petugas administrasi dan dokter melayani dengan sopan dan ramah, dokter memeriksa pasien dengan baik dan teliti, dokter memberi informasi efek samping obat atau tindakan yang diberikan, perawat melayani dengan terampil, sopan dan ramah serta menjelaskan informasi tentang obat dengan jelas, begitu juga dengan petugas kasir dan keterjangkauan biaya oleh pasien.

(Aprina Hetikus Taekab, Chriswardani Suryawati, 2019)

2.4. Pelayanan Kesehatan

Secara umum pengertian pelayanan adalah kegiatan atau tindakan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan kepada orang lain atau pelanggan. Pelayanan merupakan bagian dari jasa seseorang kepada orang lain baik yang dapat dilihat (*explicit service*) maupun yang tidak dapat dilihat, yang hanya bisa dirasakan (*implicit service*) sampai pada fasilitas-fasilitas pendukung yang harus tersedia dalam penjualan jasa dan benda-benda lainnya (Gronroos dalam Dwi Miswara & Wibawa 2019). Pelayanan merupakan kegiatan dinamis berupa

membantu menyiapkan, menyediakan dan memproses serta membantu keperluan orang lain (Mubarak dalam Marpaung 2019).

Kesehatan merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi kebugaran dan penampilan tubuh, serta harta yang paling berharga yang tidak pernah bisa ditukar dengan apapun (Marpaung, 2019). Mengacu pada Undang-Undang nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan, sehat didefinisikan sebagai suatu keadaan sehat baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Berdasarkan dari pengertian diatas, dapat diketahui bahwa kesehatan merupakan hal yang luas dan bukan hanya kesehatan secara fisik.

Maka dengan demikian, sehat bisa di bagi menjadi 3 yaitu :

- a. Sehat Fisik, memiliki arti bahwa kondisi dimana tubuh seseorang berada dalam keadaan sehat dan bugar.
- b. Sehat Sosial, kondisi dimana seseorang mampu untuk menjalin hubungan yang baik dengan orang-orang disekitar
- c. Sehat Jiwa, sehat jiwa meliputi banyak kondisi diantaranya adalah merasa senang dan bahagia, mampu menyesuaikan diri dengan kehidupan sehari-hari, hingga mampu menerima kelebihan dan kekurangan diri sendiri dan teman-teman di sekitarnya.

Pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat berupa tindakan penyembuhan, pengobatan, dan pemulihan fungsi organ tubuh seperti sedia kala (Ascobat Gani dalam Marpaung 2019). Salah satu tantangan besar dalam pemberian pelayanan kesehatan saat ini adalah terpenuhinya harapan

masyarakat akan mutu dan kapasitas pelayanan kesehahatan. Secara umum pelayanan kesehatan masyarakat merupakan sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuannya ialah pelayanan secara preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat. Namun tidak berarti pelayanan kesehatan masyarakat tidak melakukan pelayanan kuratof (pengobatan) dan rehabilitatif (pemulihan) (Notoatmodjo dalam Septia 2015).

2.5. Kualitas Pelayanan Kesehatan

Pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia (KBBI) berasal dari kata “layan” yang mana kata kerjanya “melayani” yang artinya menolong, menyediakan dan mengurus segala apa yang diperlukan. Untuk menentukan kualitas pelayanan ada beberapa atribut yang perlu diperhatikan antara lain ketepatan waktu pelayanan, kemudahan dalam memperoleh pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, atribut pendukung pelayanan (Marpaung, 2019). Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah salah satu aspek dalam pelayanan kesehatan dan merupakan faktor yang penting dalam mencapai kepuasan pasien (Awalinda et al., 2019).

Pelayanan kesehatan yang berkualitas dengan menggunakan strategi utama persaingan perusahaan yaitu berorientasi pada kepuasan pasien akan mampu bertahan di tengah persaingan global yang semakin kuat (Wijono dalam Pertiwi 2017). Menurut Wyckof dalam Dwi Miswara & Wibawa (2019) adalah kualitas pelayanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian akan kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Parasuraman dalam Dwi Miswara & Wibawa (2019) kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan berkualitas dan memuaskan. Kualitas layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Vianti, 2016).

Kualitas pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh hal-hal sebagai berikut;

1. Keamanan ; mencegah bahaya selama perawatan yang ditujukan untuk membantu pasien.
2. Efektif ; dapat memberikan informasi yang bermanfaat dan berbasis ilmiah.
3. Berpusat pada pasien ; menyediakan pelayanan yang tanggap, berkomunikasi dengan baik, dan memahami dan menghormati kemauan pasien.
4. Tepat waktu ; tidak membuat pasien menunggu atau membuang-buang waktu mereka.
5. Efisien ; tidak boros peralatan, persediaan, ide, dan energi.
6. Adil ; memberikan jasa yang adil dan merata tanpa memandang ras, jenis kelamin, dan status sosial.
7. Terintegrasi ; memberikan pelayanan yang sama dan terkoordinasi oleh semua bagian rumah sakit.
8. Keandalan ; mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan cepat, tepat, dan memuaskan.

9. Sarana fisik ; seperti fasilitas fisik, perlengkapan anggota, dan sarana komunikasi.

(Syah, 2022)

2.6. Puskesmas

Puskesmas merupakan bentuk pelayanan dan fasilitas kesehatan yang penting dan terjangkau bagi seluruh kalangan masyarakat, khususnya bagi masyarakat dengan ekonomi menengah ke bawah. Puskesmas menurut pedoman kerja Puskesmas dijadikan tempat rujukan jaminan kesehatan bagi masyarakat kurang mampu dimana hal tersebut menjadi program pemerintah pusat sampai ke pemerintah daerah.

Puskesmas DEPKES-RI adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok.

Peran dan fungsi Puskesmas sangat strategis dalam pembangunan kesehatan di Indonesia. Fungsi Puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dihadapkan pada beberapa tantangan dalam hal sumber daya manusia dan peralatan kesehatan yang semakin canggih, namun harus tetap memberikan pelayanan yang terbaik. Puskesmas berperan menyelenggarakan upaya kesehatan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar memperoleh derajat kesehatan yang optimal (Depkes RI 2003) (Radito, 2014).

2.7. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan Program Jaminan Sosial di Indonesia menurut Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 berisi tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional yang dimulai pada tanggal 01 Januari 2014 (Awalinda et al., 2019). Setiap warga negara Indonesia dan warga asing yang sudah berdiam di Indonesia selama minimal enam bulan wajib menjadi anggota BPJS (Widyasih, Mubin, & Hidyati, 2014).

Menurut Vianti (2016) BPJS bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta atau anggota keluarganya. Penyelenggaraan sistem jaminan sosial nasional berdasarkan prinsip :

1. Kegotong-royongan
2. Nirlaba
3. Keterbukaan
4. Kehati-hatian
5. Akuntabilitas.

Ada dua jenis pelayanan yang diperoleh peserta BPJS, yaitu berupa pelayanan kesehatan atau medis serta akomodasi dan ambulan (non medis). Ambulan diberikan pada pasien rujukan dari fasilitas kesehatan dengan kondisi tertentu yang ditetapkan BPJS. Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif termasuk pelayanan obat dan bahan medis habis pakai sesuai dengan kebutuhan medis (Vianti, 2016).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS kesehatan adalah badan hukum publik yang berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia termasuk warga asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia (Vianti, 2016). BPJS harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan. Semua program yang disusun harus berpihak pada rakyat dan mempermudah dalam mendapatkan pelayanan kesehatan.

2.8. Peserta BPJS

Semua penduduk Indonesia wajib menjadi peserta jaminan kesehatan yang dikelola oleh BPJS termasuk orang asing yang telah bekerja minimal paling singkat enam bulan di Indonesia dan telah membayar iuran (Kemenkes RI dalam Awalinda et al., 2019). Peserta BPJS terdiri dari Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) yang terdiri dari fakir miskin serta orang tidak mampu seperti pedagang, petani dan sebagainya yang memiliki perekenomian menengah ke bawah yang selalu membayar tiap bulannya secara langsung tanpa ada potongan gaji seperti PNS dan golongan non PBI atau peserta dari peralihan ASKES (UU BPJS dalam Vianti, 2016).

Adapun jenis-jenis peserta BPJS menurut Humas (2020) sebagai berikut:

A. Pekerja Penerima Upah (PPU)

- 1) PPU Penyelenggara Negara/Pegawai Negeri Sipil
- 2) Prajurit
- 3) Polri
- 4) Pejabat Negara

Pejabat negara yang ditentukan oleh Undang-Undang, terdiri dari:

- a. Presiden dan Wakil Presiden
 - b. Ketua, Wakil Ketua, dan Anggota Majelis Permusyawaratan Rakyat
 - c. Ketua, Wakil Ketua, dan Anggota Dewan Perwakilan Rakyat
 - d. Ketua, Wakil Ketua, Ketua Muda, dan Hakim Agung pada Mahkamah Agung, serta Ketua, Wakil Ketua, dan Hakim pada semua Badan Peradilan
 - e. Ketua, Wakil Ketua, dan Anggota Dewan Pertimbangan Agung
 - f. Ketua, Wakil Ketua, dan Anggota Badan Pemeriksa Keuangan
 - g. Menteri dan jabatan yang setingkat Menteri
 - h. Kepala Perwakilan Republik Indonesia di luar negeri yang berkedudukan sebagai Duta Besar Luar Biasa dan Berkuasa Penuh
 - i. Gubernur dan Wakil Gubernur
 - j. Bupati/Walikota dan Wakil Bupati/Wakil Walikota
 - k. Pejabat Negara lainnya yang ditentukan oleh Undang-Undang.
- 5) Pimpinan dan anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD), Kepala Desa
- Adapun yang termasuk dalam kelompok perangkat desa adalah :
- a. Sekretariat Desa
 - b. Pelaksana Kewilayahan
 - c. Pelaksana Teknis
- 6) PPNPN (Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri)
- a. Pegawai honorer adalah pegawai yang diangkat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian atau Pejabat lain dalam pemerintahan untuk

melaksanakan tugas tertentu pada instansi pemerintah atau yang penghasilannya menjadi beban APBN atau APBD.

- b. Pegawai tidak tetap adalah pegawai yang diangkat untuk jangka waktu tertentu guna melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan yang bersifat teknis profesional dan administrasi sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan organisasi.

7) PPU Badan Usaha terdiri atas :

- a. Pegawai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) adalah pegawai pada badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan.
- b. Pegawai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) adalah pegawai pada badan usaha yang didirikan dan dimiliki oleh Pemerintah Daerah.
- c. Pegawai Badan Usaha Swasta (BU Swasta) adalah pegawai pada badan usaha yang dimiliki oleh swasta. Badan Usaha ini sepenuhnya dikelola dan permodalannya dari pihak swasta dan berbadan hukum. Beberapa jenis BU Swasta yang ada di Indonesia seperti Perusahaan Perorangan, Perusahaan Persekutuan, Perusahaan Perseroan, Yayasan, dan lain-lain

8) Seputar PHK (Pemutusan Hubungan Kerja)

Adapun kriteria PHK yang ditanggung dalam Program JKN-KIS yaitu:

- a. PHK yang sudah ada putusan pengadilan hubungan industrial, dibuktikan dengan putusan/akta pengadilan hubungan industrial.

- b. PHK karena penggabungan perusahaan, dibuktikan dengan akta notaris
- c. PHK karena perusahaan pailit atau mengalami kerugian, dibuktikan dengan putusan kepailitan dari pengadilan
- d. PHK karena Pekerja mengalami sakit yang berkepanjangan dan tidak mampu bekerja, dibuktikan dengan surat dokter.

B. PD Pemda

Penduduk yang didaftarkan oleh Pemerintah Daerah (PD Pemda) adalah penduduk yang belum diikutsertakan sebagai Peserta Jaminan Kesehatan, yang didaftarkan dan ditetapkan oleh Pemerintah Daerah Provinsi atau Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota dalam program Jaminan Kesehatan pada BPJS Kesehatan. Pendaftaran penduduk dilakukan berdasarkan Perjanjian Kerja Sama (PKS) antara BPJS Kesehatan dengan Pemerintah Daerah Provinsi dan/atau Pemerintah Kabupaten/Kota.

C. Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) dan Bukan Pekerja (BP)

- 1) Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU), Pekerja di Luar Hubungan Kerja atau Pekerja Mandiri antara lain:
 - a. Berskala mikro dengan modal kecil.
 - b. Menggunakan teknologi sederhana/rendah.
 - c. Menghasilkan barang dan atau jasa dengan kualitas relatif rendah.
 - d. Tempat usaha tidak tetap.
 - e. Mobilitas tenaga kerja sangat tinggi.
 - f. Kelangsungan usaha tidak terjamin.
 - g. Jam kerja tidak teratur.

- h. Tingkat produktivitas dan penghasilan relatif rendah dan tidak tetap
- i. Tidak mempunyai perjanjian/kontrak kerja.

Pekerja yang termasuk kelompok bukan penerima upah antara lain :

- a. Tenaga ahli yang melakukan pekerjaan bebas, yang terdiri dari pengacara, akuntan, arsitek, dokter konsultan, notaris, penilai, dan aktuaris.
- b. Pemain musik, pembawa acara, penyanyi, pelawak, bintang film, bintang sinetron, bintang iklan, sutradara, kru film, foto model, peragawan/peragawati, pemain drama, penari, pemahat, pelukis, dan seniman lainnya.
- c. Olahragawan.
- d. Penasihat, pengajar, pelatih, penceramah, penyuluh, dan moderator.
- e. Pengarang, peneliti, dan penerjemah.
- f. Pengawas atau pengelola proyek.
- g. Mahasiswa dari Perguruan Tinggi atau lembaga sejenis, santri, saksi dan korban dalam perlindungan Lembaga Hukum, Penghuni Lembaga Perasyarakatan Negara, Panti Sosial, Lembaga atau Badan Amal, Lembaga atau Badan Sosial yang sejenis.
- h. Warga Negara Asing yang bekerja atau berusaha atas risiko sendiri di Negara Kesatuan Republik Indonesia minimal 6 (enam) bulan dan dilengkapi dengan surat izin kerja yang diterbitkan oleh instansi yang berwenang sesuai ketentuan perundang-undangan.

2) Bukan Pekerja (BP) terdiri atas:

- a. Investor yaitu perorangan yang melakukan suatu investasi (bentuk penanaman modal sesuai dengan jenis investasi yang dipilihnya) baik dalam jangka pendek atau jangka panjang.
- b. Pemberi Kerja yaitu orang perseorangan yang mempekerjakan tenaga kerja, dengan membayar gaji, upah, atau imbalan dalam bentuk lainnya.
- c. Penerima Pensiun, terdiri dari Penerima Pensiun Pejabat Negara; Penerima Pensiun Pegawai Negeri Sipil; Penerima Pensiun Prajurit/anggota Polri; Veteran; Perintis Kemerdekaan; Janda, duda, atau anak yatim piatu dari Veteran atau Perintis Kemerdekaan; Bukan Pekerja yang tidak termasuk angka 1 sampai dengan angka 6 yang mampu membayar iuran.

D. Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI JK)

Peserta Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI JK) adalah Peserta yang tergolong fakir miskin dan orang tidak mampu yang iurannya dibayarkan oleh Pemerintah.

Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan harus memenuhi syarat:

- a) WNI
- b) Memiliki NIK yang terdaftar di Dukcapil
- c) Terdaftar dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial.

2.9. Kesejahteraan Sosial

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), makna kesejahteraan adalah hal atau keadaan sejahtera, keamanan, keselamatan, ketentraman,

kemakmuran dan sebagainya. Sedangkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 13 tahun 1998 menyebutkan, kesejahteraan sosial adalah suatu tata kehidupan dan penghidupan sosial baik material maupun spiritual yang diliputi oleh rasa keselamatan, kesusilaan, ketentraman lahir dan batin yang memungkinkan bagi setiap warga negara untuk mengadakan pemenuhan kebutuhan jasmani, rohani, dan sosial yang sebaik-baiknya bagi diri, keluarga, serta masyarakat dengan menjunjung tinggi hak dan kewajiban asasi manusia sesuai dengan Pancasila (Husna, 2014).

Namun, menurut Perserikatan Bangsa-bangsa (PBB) Kesejahteraan sosial yaitu kegiatan-kegiatan yang terorganisir yang bertujuan untuk membantu individu dan masyarakat guna memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasarnya dan meningkatkan kesejahteraan selaras dengan kepentingan keluarga dan masyarakat (Husna, 2014).

Menurut Getrude Wilson dalam Sahanaya & Latuihamallo (2021) "*Social welfare is an organized concern all people*" (Kesejahteraan Sosial merupakan perhatian yang terorganisir dari semua orang untuk semua orang). Sedangkan menurut Walter Friendlander dalam Sahanaya & Latuihamallo (2021) "*Social welfare is the organized system of social services and institutions, designed to aid individuals and group to attain satisfying standards of life and health*" (Kesejahteraan sosial merupakan sistem yang terorganisir dari institusi dan pelayanan sosial, yang dirancang untuk membantu individu ataupun kelompok agar dapat mencapai standart hidup dan kesehatan yang lebih memuaskan).

Fungsi Kesejahteraan Sosial :

- a. Fungsi penyembuhan (*curative*), yaitu memberikan bantuan kepada orang yang mengalami masalah.
- b. Fungsi pencegahan (*preventive*), memberi bantuan terhadap kemungkinan munculnya masalah- masalah sosial, dengan melihat gejala-gejala sosial yang sedang terjadi serta pengambilan tindakan untuk menghindarkan masalah tersebut.
- c. Fungsi pengembangan (*supportive*), pemberian bantuan untuk menciptakan kondisi-kondisi yang lebih baik dari pada sebelumnya.
- d. Fungsi penunjang (*supportive*), bantuan ini diberikan guna mencapai tujuan-tujuan pelayanan dalam sektor lain.

(Sahanaya & Latuihamallo, 2021).

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

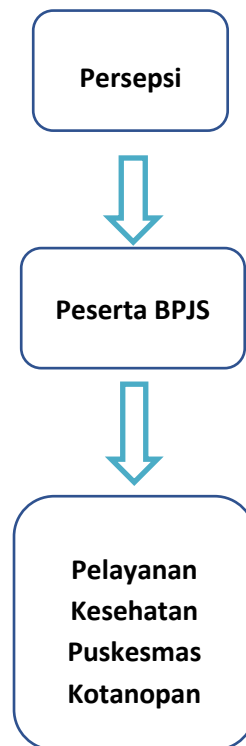
Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Adapun yang dimaksud dengan penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut atau perspektif partisipan.

Adapun jenis pendekatan penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian deskriptif adalah bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada baik fenomena alamiah maupun rekayasa manusia.

Jenis penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan pada penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi mengenai Persepsi Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Puskesmas Kotanopan Kabupaten Mandailing Natal secara mendalam dan komprehensif. Selain itu, dengan pendekatan kualitatif diharapkan dapat diungkapkan situasi dan gambaran yang nyata mengenai pelayanan BPJS di Puskesmas.

3.2. Kerangka Konsep

Berdasarkan judul penelitian Persepsi Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Puskesmas Kotanopan Kabupaten Mandailing Natal maka, penelitian proposal ini menggunakan konsep sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Konsep

3.3. Definisi Konsep

Adapun beberapa definisi konsep yang akan diteliti yaitu sebagai berikut :

- 1) Persepsi adalah penilaian pandangan atas pendapat dari seseorang atau dari pasien yang mendapatkan pelayanan yang diterimanya baik itu positif maupun negatif.
- 2) Peserta BPJS merupakan Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) yang terdiri dari fakir miskin serta orang tidak mampu seperti pedagang, petani dan sebagainya yang memiliki perkenomian menengah ke bawah yang selalu membayar tiap bulannya secara langsung tanpa ada potongan gaji seperti PNS dan golongan non PBI atau peserta dari peralihan ASKES.

- 3) Pelayanan adalah kegiatan atau tindakan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan kepada orang lain atau pelanggan.

3.4. Kategorisasi Penelitian

Kategori adalah salah satu tumpukan konsep yang disusun atas dasar pikiran, institusi atau kriteria tertentu. Kategori menunjukkan bagaimana mengukur suatu variabel penelitian kualitatif untuk mengetahui indikatornya. Adapun kategori dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Table 1. Kategori Penelitian

NO.	KONSEP TEORITIS	KATEGORISASI
1.	Persepsi Peserta BPJS	- Pendapat - Penilaian
2.	Pelayanan Rumah Sakit Kotanopan	- Keamanan - Kenyamanan - Ketepatan Waktu - Keadilan - Fasilitas

Sumber : Hasil Olahan, 2023

Berdasarkan tabel di atas, adapun beberapa definisi kategorisasi dari konsep teoritis penelitian ini yaitu sebagai berikut :

- 1) Pendapat adalah sebuah gagasan atau pikiran untuk menerangkan preferensi atau kecenderungan tertentu terhadap ideologi dan perspektif yang memiliki sifat tidak objektif.
- 2) Pandangan adalah proses perbuatan memandang yang menghasilkan pengetahuan dan pendapat.
- 3) Penilaian adalah proses pengumpulan data/informasi yang digunakan untuk mengukur ketercapaian suatu tujuan.

- 4) Keamanan merupakan suatu usaha untuk menghindari timbulnya atau adanya ancaman kejahatan yang akan mengganggu.
- 5) Kenyamanan merupakan suatu keadaan seseorang merasa sejahtera atau nyaman baik secara mental, fisik maupun sosial.
- 6) Ketepatan waktu merupakan sebagai tindakan mengerjakan apa yang harus kita kerjakan dengan tepat pada waktu yang telah ditentukan sebelumnya.
- 7) Keadilan adalah hal-hal yang berkenaan pada sikap dan tindakan dalam hubungan antar manusia yang berisi sebuah tuntutan agar sesamanya dapat memperlakukan sesuai hak dan kewajibannya.
- 8) Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha dan merupakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam melakukan atau memperlancar suatu kegiatan.

3.5. Informan

Informan penelitian merupakan individu yang menyampaikan atau memberikan informasi mengenai suatu situasi dan kondisi latar penelitian.

Adapun informan yang akan dijadikan responden dengan beberapa kriteria yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu ;

- a. Laki-laki dan perempuan
- b. Termasuk dalam peserta BPJS
- c. Bersedia menjawab wawancara peneliti

Berdasarkan kriteria penelitian, informan yang didapat dan diminta informasinya oleh peneliti sebanyak 7 orang.

3.6. Teknik pengumpulan data

Adapun Teknik pengumpulan data untuk penelitian ini yaitu :

1) Wawancara

Teknik wawancara yang peneliti gunakan yaitu secara terstruktur (tertulis) yaitu dengan menyusun terlebih dahulu beberapa pertanyaan yang akan di sampaikan kepada informan. Hal ini dimaksudkan agar pembicaraan dalam wawancara lebih terarah dan fokus pada tujuan yang dimaksud dan menghindari pembicaraan yang tidak berkaitan dengan penelitian.

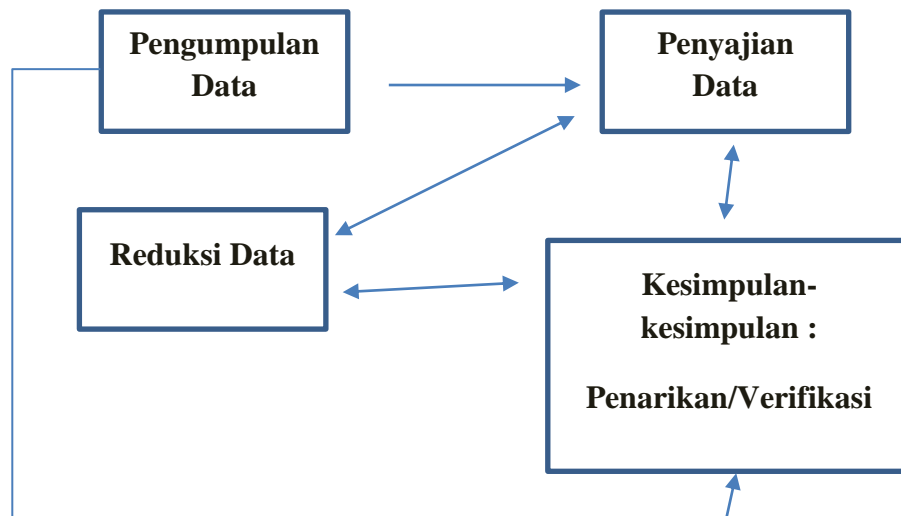
2) Dokumentasi

Melalui metode dokumentasi, peneliti gunakan untuk menggali data berupa dokumentasi terkait arsip-arsip dan termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori dalil dan lainnya yang berhubungan dengan masalah penelitian ini.

3.7. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono, teknik analisis data diartikan sebagai proses mendapatkan data dengan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjelaskan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, dan menyusun kedalam pola mana yang penting dan akan dipelajari serta membuat kesimpulan sehingga dapat dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.

Penelitian ini menggunakan analisis data miles dan hubarman, yakni sebagai berikut :



Gambar 2. Proses Analisis Data Penelitian Kualitatif

a. Reduksi data

Reduksi data merujuk pada proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi dan pentransformasian "data mentah" yang terjadi dalam catatan-catatan lapangan tertulis. Reduksi data terjadi secara *continue* melalui kehidupan suatu proyek yang diorientasikan secara kualitatif. Faktanya, bahkan "sebelum" data secara aktual dikumpulkan, reduksi dataantisipasi terjadi sebagaimana diputuskan oleh peneliti (sering tanpa kesadaran penuh) yang mana kerangka konseptual, situs, pertanyaan penelitian, pendekatan pengumpulan data untuk dipilih. Sebagaimana pengumpulan data berproses, terdapat beberapa episode selanjutnya dari reduksi data (membuat rangkuman, pengkodean, membuat tema-tema, membuat gugus-gugus, membuat pemisahan-pemisahan, menulis memo-memo) pentransformasian proses terus-menerus setelah kerja lapangan, hingga laporan akhir lengkap.

b. Model data (*Data Display*)

Langkah utama kedua dari kegiatan analisis data adalah model data. Mendefinisikan “model” sebagai suatu kumpulan informasi yang tersusun yang membolehkan pendeskripsian kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk yang paling sering dari model data kualitatif selama ini adalah teks naratif.

c. Kesimpulan dan Verifikasi

Langkah ketiga dari aktivitas analisis adalah penarikan dan verifikasi kesimpulan. Permulaan pengumpulan data, penelitian kualitatif mulai memutuskan apakah “makna” sesuatu, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur kausal dan proposisi-proposisi.

3.8. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di Puskesmas Kotanopan. penelitian ini mulai dilakukan sejak bulan Desember 2022 sampai dengan dengan bulan Juni 2023.

3.9. Deskripsi Singkat Informan Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi objek adalah peserta BPJS yang terdiri dari Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) yaitu masyarakat yang memiliki perekonomian menengah ke bawah dan peserta non PBI yaitu peserta dari peralihan ASKES. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang didapatkan peserta BPJS di Puskesmas Kotanopan Kabupaten Mandailing Natal.

Lokasi Penelitian

UPTD Puskesmas Kotanopan terletak antara $0^{\circ}39'17,2692''$ Lintang Utara dan $99^{\circ}43'16,77684''$ Bujur Timur yang merupakan daerah Kabupaten Mandailing Natal yang berlokasi di Jalan Lingkar Barat Desa Padang Bulan Kecamatan Kotanopan Kabupaten Mandailing Natal Provinsi Sumatera Utara dengan luas wilayah kerja $32514,72 \text{ km}^2$ dengan ketinggian diatas permukaan laut 400-800 Meter. Secara Topografis terbagi atas wilayah dataran rendah dan dataran tinggi, serta daerah pegunungan, rawan longsor (Desa Huta Dangka) dan rawan banjir (Kel. Pasar Kotanopan) .

Kategori UPTD Puskesmas Kotanopan berdasarkan karakteristik wilayah adalah kategori pedesaan dan kemampuan penyelenggaraannya merupakan Puskesmas rawat inap dengan jarak tempuh terjauh dari pemukiman warga ke Puskesmas $\pm 28 \text{ km}$ (Desa Batahan) dan jarak tempuh terdekat $\pm 0 \text{ km}$ (Desa Padang Bulan dan Desa Gunung Tua MS). Batas-batas wilayah kerja sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara : Kec. Tambangan dan Kec. Panyabungan Timur
- b. Sebelah Selatan : Kec. Ulu Pungkut
- c. Sebelah Barat : Kec. Tambangan dan Kec. Batang Natal
- d. Sebelah Timur : Kec. Ulu Pungkut dan Kec. Muarasipongi

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Mandailing Natal, 2022

Visi

Mewujudkan Masyarakat Kecamatan Kotanopan sehat, mandiri, partisipatif dan berkelanjutan.

1. Masyarakat sehat adalah suatu kondisi dimana penduduk masyarakat Kotanopan sehat baik fisik, mental dan spritual sehingga mampu untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis.
2. Masyarakat mandiri adalah suatu kondisi dimana masyarakat mempunyai pengetahuan dan kemampuan untuk mempertahankan kualitas kesehatannya.
3. Masyarakat partisipatif adalah kemauan dan kemampuan masyarakat secara aktif berpartisipasi dalam bidang kesehatan.
4. Masyarakat berkelanjutan adalah mendorong masyarakat untuk terus produktif dalam upaya pembangunan kesehatan di Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Kotanopan kecamatan Kotanopan.

Misi

Misi UPTD Puskesmas Kotanopan adalah sebagai berikut :

1. Memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat.
2. Meningkatkan kualitas SDM yang profesional dan berkomitmen tinggi.
3. Meningkatkan tata kelola Puskesmas yang baik melalui perbaikan manajemen yang profesional akuntabel, efektif dan efisien.
4. Meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana.
5. Meningkatkan pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan.

Sarana Kesehatan Puskesmas Kotanopan

Gedung Puskesmas

Jumlah dan jenis ruang di Puskesmas ditentukan melalui analisis kebutuhan ruang berdasarkan pelayanan yang diselenggarakan dan ketersediaan sumber daya. Tabel di bawah ini menunjukkan ruang minimal pada UPTD Puskesmas Kotanopan, sebagai berikut berikut :

Tabel 2. Jenis Ruang di UPTD Puskesmas Kotanopan pada tahun 2021

No	Nama Ruang	Keterangan
Ruang Kantor		
1	Ruang administrasi kantor	Ada
2	Ruang Kepala Puskesmas	Ada
3	Ruang rapat/ diskusi	Ada
4	Ruang keuangan	Ada
5	Sekretariat Mutu	Ada
6	Sekretariat UKM	Ada
7	Sekretariat UKP	Ada
Ruang Pelayanan		
8	Ruang pendaftaran dan rekam medik	Ada
9	Ruang tunggu	Ada
10	Ruang informasi	Ada
11	Ruang Komunikasi Informasi dan Edukasi (KIE)	Ada
12	Ruang Pelayanan Administrasi surat, SKD, SKS, dll	Ada
13	Ruang pemeriksaan lansia dan disabilitas	Ada
14	Ruang KIE dan Gizi	Ada
15	Ruang pemeriksaan umum	Ada
16	Ruang Kesehatan anak/ MTBS	
17	Ruang tindakan dan gawat darurat	Ada
18	Ruang kesehatan ibu dan KB/ Konseling catin	Ada

19	Ruang kesehatan Gigi dan Mulut	Ada
20	Ruang ASI	Ada
21	Ruang promosi kesehatan	Ada
22	Ruang farmasi	Ada
23	Ruang persalinan	Ada
24	Ruang imunisasi	
25	Ruang rawat pasca persalinan	Ada
26	Ruang rawat inap pria	Ada
27	Ruang rawat inap wanita	Ada
28	Ruang rawat inap anak	Ada
29	Ruang rawat isolasi	Ada
30	Klinik sanitasi	
31	Ruang gudang gmmum	Ada
32	Ruang gudang gbat	Ada
33	KM/WC Pasien (laki-laki dan wanita terpisah)	Ada
34	KM/WC untuk Rawat Inap	Ada
35	Laboratorium	Ada
36	Ruangan sterilisasi	Ada
37	Ruangan Jaga Petugas	Ada
	Pendukung	
34	Rumah dinas tenaga kesehatan	Ada
39	Parkir kendaraan roda 2 dan 4 serta garasi untuk ambulans	Ada

Sumber : Puskesmas Kotanopan

Fasilitas Puskesmas Kotanopan

a) Fasilitas Administrasi

Perlengkapan yang dimiliki oleh UPTD Puskesmas Kotanopan dalam menjalankan peranannya agar terlaksananya laporan administrasi antara lain ; meja, kursi, lemari arsip, beberapa unit komputer, kartu berobat pasien, buku

catatan arsip, kartu laporan, formulir kegiatan lapangan, buku laporan kegiatan, kartu KIA/KB, Buku bendahara, papan tulis, printer dan sebagainya.

b) Fasilitas Alat Kesehatan

Adapun peralatan yang dimiliki UPTD Puskesmas Kotanopan antara lain :

1. Alat-alat pemeriksaan kesehatan
2. Alat-alat pertolongan persalinan
3. Alat-alat P3K
4. Timbangan bayi dan dewasa

c) Fasilitas Obat-obatan

UPTD Puskesmas Kotanopan dalam rangka menjalankan tugas-tugas pokoknya memulihkan kesehatan dan pengobatan penyakit didukung oleh perlengkapan obat-obatan yang bersumber dari dana DAK dan BPJS.

Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Sosial di Puskesmas Kotanopan

a) Syarat-syarat Pendaftaran BPJS di Puskesmas Kotanopan

1. Fotokopi Kartu Keluarga
2. Fotokopi Surat Keterangan Kurang Mampu

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Deskripsi Data Informan

Berdasarkan penelitian yang telah dikumpulkan melalui wawancara terhadap informan penelitian. Selanjutnya dapat diperoleh data-data yang berhubungan dengan persepsi masyarakat tentang pelayanan BPJS yang diberikan Puskesmas.

Selain itu, data penelitian berupa jawaban-jawaban atas pertanyaan yang diajukan kepada informan terkait dengan persepsi masyarakat terhadap pelayanan pasien BPJS sebagai bentuk hasil dan pembahasan penelitian. Adapun data informan pada tabel di bawah ini :

Tabel 3. Data Identitas Informan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan

NO.	Nama	Umur	Pekerjaan	Tempat Tinggal
1.	Anna	26	Wiraswasta	Jl. Sawahan
2.	Nita	32	Ibu rumah tangga	Jl. Sawahan
3.	Febri	35	Wiraswasta	Jl. Sawahan
4.	Rina	29	Guru	Jl. Sawahan
5.	Wita	36	Guru	Jl. Sawahan
6.	Adelina	60	Ibu rumah tangga	Jl. Sawahan
7.	Emmi	65	Ibu rumah tangga	Jl. Sawahan

Sumber : Hasil Penelitian, 2023

4.1.2. Persepsi Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Puskesmas Kotanopan Kabupaten Mandailing Natal

Persepsi peserta BPJS terhadap pelayanan yang diberikan Puskesmas Kotanopan dapat diperoleh dari hasil wawancara diantaranya tentang prosedur pelayanan yang diberikan, sarana dan prasana, hambatan dalam melakukan pendaftaran, komunikasi perawat dan dokter yang memberikan pelayanan, keramahan perawat dan dokter yang memberikan pelayanan, kedisiplinan waktu staf, perawat, dan dokter serta hal-hal apa saja yang perlu diperbaiki dalam proses pelayanan yang diberikan mulai dari pendaftaran sebagai pengguna BPJS dan proses pelayanan yang diberikan Puskesmas Kotanopan.

Seperti yang disampaikan oleh ibu Anna bahwa :

“Selama ibu berobat disana sih pelayanannya oke-oke aja, tidak ada kendala sama sekali. Pokoknya ibu nyaman berobat disana meskipun cuma pake BPJS”.

(Wawancara pada 20 April 2023)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap peserta BPJS yang bernama Anna, beliau mengatakan bahwa prosedur pelayanan yang diberikan Puskesmas Kotanopan kepada pasien sudah cukup baik dan memuaskan. Dimulai dari prosedur pendaftaran menjadi peserta BPJS tidak ada hambatan sama sekali dan berjalan dengan lancar dan data-data pribadi pasien tersimpan dengan aman. Selama pengobatan disana ibu Anna merasa nyaman dan aman dengan pelayanan yang ada. Menurut ibu Anna pelayanan yang diberikan

tidak membutuhkan waktu yang lama untuk ditangani karna dokter dan perawat disana karena mereka cukup disiplin. Dokter beserta staf disana cukup ramah dan sangat baik dalam menjelaskan prosedur pengobatan di Puskesmas Kotanopan. Mengenai fasilitas di Puskesmas kotanopan menurut ibu Anna sudah cukup lengkap untuk melayani pasien yang melakukan pengobatan di Puskesmas Kotanopan.

Sama halnya dengan ibu Anna, ibu Febri juga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Puskesmas Kotanopan. Ibu Febri mengungkapkan bahwa :

“Kalo ibu sih belum ada kendala selama berobat disana, masih aman-aman aja. Dokter sama perawatnya juga ramah-ramah jadi ibu ngerasa nyaman berobat disana”.

(Wawancara pada 20 April 2023)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan peserta BPJS yang bernama Febri, beliau mengatakan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kotanopan sudah cukup baik. Untuk pendaftaran BPJS tidak ada kendala sama sekali dan berjalan dengan lancar. Untuk data-data pribadi pasien menurut beliau sudah disimpan dengan aman. Selama pengobatan di Puskesmas Kotanopan beliau merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan, dan juga Dokter beserta stafnya ramah dan sangat baik dalam menjelaskan sehingga mudah dipahami oleh pasien. Mengenai fasilitas yang ada di Puskesmas Kotanopan menurut beliau sudah cukup lengkap untuk melayani pasien.

Berbeda dengan ibu Anna dan ibu Febri, ibu Nita mengalami beberapa kendala saat berobat ke Puskesmas Kotanopan. Ibu Nita mengungkapkan bahwa :

“Waktu berobat sih pelayanannya bagus, cuman paling malesnya tuh kalo udah ngantrinya lama. Udah kitanya lagi sakit malah disuruh nunggu-nunggu lama kan jadi kesel ya? Cuma itu aja sih kendala waktu berobat disana. Untuk dokter sama perawatnya sih udah ramah dan penanganannya udah cukup bagus.”
(Wawancara pada 20 April 2023)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan peserta BPJS yang bernama Nita, beliau mengatakan bahwa pelayanan di Puskesmas Kotanopan sebenarnya sudah cukup baik tetapi ada kendala dalam antrian. Ibu Nita mengatakan bahwa beliau menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pengobatan. Untuk pendaftaran BPJS ibu Nita mengatakan tidak ada kendala sama sekali dan data-data pribadi peserta BPJS tersimpan dengan aman. Dokter beserta staf Puskesmas Kotanopan menurut beliau sudah cukup ramah. Menurut beliau fasilitas di Puskesmas Kotanopan sudah cukup lengkap. Adapun hal yang perlu diperbaiki oleh Puskesmas Kotanopan menurut ibu Nita ialah mengenai antrian yang terlalu lama, beliau berharap agar proses pelayanan dapat dipercepat supaya pasien tidak menunggu terlalu lama.

Sama halnya dengan ibu Nita, ibu Rina juga merasakan hal yang sama. Ibu Rina mengungkapkan bahwa :

“Waktu saya berobat kesana yang bikin kesel tuh perawatnya yang gak ramah banget. Terus antriannya juga lama jadi males mau berobat kesana meskipun pengobatannya bagus”.

(Wawancara pada 20 April 2023)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan peserta BPJS yang bernama Rina, beliau mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kotanopan kurang memuaskan dikarenakan antrian yang terlalu lama dan kurangnya keramahan perawat dalam melayani pasien. Untuk pendaftaran BPJS tidak ada kendala sama sekali dan berjalan dengan lancar dan data-data pribadi pasien disimpan dengan aman. Selama pengobatan berlangsung beliau merasa kurang nyaman karena perawatnya tidak ramah sehingga komunikasi tidak lancar. Mengenai fasilitas yang ada di Puskesmas Kotanopan menurut beliau sudah cukup lengkap. Adapun hal-hal yang perlu diperbaiki oleh Puskesmas Kotanopan menurut ibu Rina ialah yang pertama mengenai antrian, beliau berharap agar proses pelayanan disana lebih dipercepat sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama dan yang kedua mengenai kurangnya keramahan perawat, beliau berharap agar perawat disana dapat melayani pasien dengan ramah dan sopan agar pasien merasa Nyman dengan pelayanan di puskesmas Kotanopan.

Sama halnya dengan ibu Rina, ibu Adelina juga mengungkapkan hal yang sama, yaitu :

“Pas ibu berobat kesana penangannya lumayan lama terus ibu juga kurang nyaman dengan perawatnya yang kurang ramah. Selama pengobatan ibu kurang paham apa yang dibilang sama dokternya karna kurang jelas terus juga kan ibu udah tua jadi susah ngerti, harusnya dokternya bisa ngejelasin dengan bahasa yang lebih mudah dimengerti aja biar ibu atau orang tua yang lain tuh paham.”

(Wawancara pada 21 April 2023)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan peserta BPJS yang bernama Adelina, beliau mengatakan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan Puskesmas Kotanopan. Beliau menunggu terlalu lama untuk dilayani oleh staf Puskesmas Kotanopan dan juga beliau merasa kurang nyaman karena perawatnya kurang ramah dalam melayani pasien. Selain itu juga beliau merasa kebingungan selama pengobatan akibat komunikasi yang kurang lancar dengan dokter. Untuk pendaftaran BPJS tidak ada kendala sama sekali dan untuk data-data pribadi pasien disimpan dengan aman. Mengenai fasilitas yang ada di Puskesmas Kotanopan menurut beliau sudah cukup lengkap.

Adapun hal-hal yang perlu diperbaiki menurut ibu Adelina ialah yang pertama mengenai antrian, beliau berharap agar pelayanan lebih dipercepat agar pasien tidak menunggu terlalu lama. Kedua mengenai keramahan perawat, beliau berharap agar perawat bisa bersikap lebih ramah dan sopan dalam melayani pasien agar pasien merasa nyaman selama menjalani pengobatan. Dan yang ketiga mengenai komunikasi yang tidak berjalan lancar, beliau berharap agar Dokter bisa lebih baik lagi dalam menjelaskan kepada pasien supaya pasien tidak merasa kebingungan.

Sama halnya dengan ibu Adelina, ibu Emmi juga mengungkapkan pendapatnya mengenai pelayanan di Puskesmas Kotanopan yaitu :

“Pelayanan yang ibu dapatkan dari sana sih bagus cuman perawatnya gak ramah gitu. Untuk ibu yang pengguna BPJS pelayanannya sudah bagus dan memuaskan”.

(Wawancara pada 21 April 2023)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan peserta BPJS yang bernama Emmi, beliau mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan Puskesmas Kotanopan sudah cukup baik tetapi kurang memuaskan dikarenakan kurangnya keramahan staf dan perawat dalam melayani pasien. Untuk pendaftaran BPJS tidak ada kendala sama sekali dan untuk data-data pribadi pasien disimpan dengan aman. selama pengobatan Dokter cukup baik dalam menangani pasien serta menjelaskan secara jelas kepada pasien agar tidak merasa kebingungan. Mengenai fasilitas yang ada di Puskesmas Kotanopan menurut beliau sudah cukup lengkap untuk melayani pasien. Adapun hal-hal yang perlu diperbaiki oleh Puskesmas Kotanopan menurut ibu Emmi ialah mengenai kurangnya keramahan staf dan perawat, beliau berharap agar perawat bias lebih ramah dan sopan dalam melayani pasien.

Ibu Wita mengungkapkan pendapat yang berbeda dengan informan yang lain. Ibu Wita mengatakan bahwa :

“Untuk pelayanan dan pengobatannya emang sudah bagus dokter sama perawatnya juga ramah-ramah dan sopan-sopan, untuk obat-obatannya juga dah lumayan lengkap hanya saja saya kurang nyaman sama lingkungannya yang kurang terjaga karna masih ada sampah atau puntung rokok yang berserakan. Harusnya kebersihan lebih dijaga”.

(Wawancara pada 20 April 2023)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan peserta BPJS yang bernama Wita, beliau mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kotanopan sudah cukup baik tetapi kurang memuaskan dikarenakan beliau kurang nyaman dengan lingkungan sekitar yang kurang rapi dan kurang bersih karena masih ada sampah yang berserakan. Untuk pendaftaran BPJS

berjalan dengan lancar dan data-data pribadi pasien disimpan dengan aman. Selama pengobatan berlangsung beliau merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Dokter dan Perawat. Dokter dan Perawat sangat baik dalam menjelaskan sehingga mudah dipahami oleh pasien. Mengenai fasilitas yang ada di Puskesmas Kotanopan menurut beliau sudah lengkap.

4.2. Pembahasan

Kesehatan merupakan suatu unsur yang tidak terpisahkan dari kesejahteraan manusia. Dimana kesehatan merupakan kebutuhan pokok dan kebutuhan mutlak bagi setiap manusia. Kesehatan masyarakat memiliki peran penting dalam upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia, penanggulangan kemiskinan dan pembangunan ekonomi.

Kondisi umum kesehatan Indonesia dipengaruhi oleh factor lingkungan, perilaku dan pelayanan kesehatan. sementara itu, pelayanan kesehatan terdiri dari beberapa komponen antara lain ketersediaan dan mutu fasilitas pelayanan kesehatan, obat dan perbekalan kesehatan, tenaga kesehatan, pembiayaan dan manajemen kesehatan. Fasilitas pelayanan dasar, yaitu Puskesmas yang diperkuat dengan Puskesmas Pembantu dan Puskesmas Keliling, telah didirikan di hampir seluruh wilayah Indonesia.

Adapun fasilitas pelayanan kesehatan primer yang dapat masyarakat jangkau sebagai tujuan awal pasien dalam system rujukan BPJS adalah Puskesmas terdekat. Oleh karena itu perbaikan system tata kelola layanan kesehatan, disamping penguatan organisasi masyarakat sipil dalam

menjangkau populasi masyarakat dapat mendorong efektivitas perbaikan kualitas kesehatan masyarakat jangka panjang.

Program BPJS kesehatan saat ini telah diikuti kurang lebih 125 juta warga Indonesia dengan 86,4 juta orang diantaranya merupakan penerima bantuan iuran (PBI) yang preminya dibayar oleh pemerintah. Masyarakat yang berasal dari Kotanopan sendiri telah menggunakan BPJS untuk berobat di Puskesmas Kotanopan.

Pada hasil wawancara yang telah peneliti lakukan terhadap peserta BPJS mengungkapkan bahwa keamanan yang diberikan oleh Puskesmas telah menjamin keamanan data dari para pasien. Keamanan data ini sangat penting dilakukan oleh pihak Puskesmas karena hal ini dapat memberikan keyakinan pada pasien bahwa Puskesmas Kotanopan dapat menjamin privasi para pasiennya.

Penguatan pelayanan Puskesmas sangat mempengaruhi kenyamanan para pasien yang berobat di Puskesmas Kotanopan. Dari hasil wawancara narasumber mengungkapkan jika Puskesmas Kotanopan telah memberikan kenyamanan terhadap pasiennya, namun masih terdapat beberapa pasien yang mengungkapkan ketidaknyamanan mereka terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Kenyamanan yang diberikan oleh Puskesmas terhadap para pasiennya sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu sebaiknya Puskesmas Kotanopan dapat memberikan kenyamanan yang lebih maksimal terhadap para pasiennya sehingga pasiennya dapat memberikan

penilaian yang baik terdapat Puskesmas meskipun mereka merupakan peserta BPJS.

Hal lain yang perlu diperhatikan juga yakni ketepatan waktu dalam melayani dan menangani pasien. Kecepatan penanganan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Kotanopan karena semakin cepat pasien ditangani maka semakin cepat pula pasien mendapatkan pengobatan. Ketepatan waktu dalam pelayanan pengobatan di Puskesmas Kotanopan memiliki beberapa keluhan yakni antrian yang cukup lama yang dialami oleh beberapa pasien. Sebagian pasien sangat menginginkan jika antrian yang cukup lama ini dapat diatasi oleh pihak Puskesmas.

Hal yang sering terjadi selama pengobatan yakni perbedaan pelayanan terhadap pasien pengguna BPJS dengan pasien umum. Dimana terkadang pasien umum cenderung didahulukan daripada peserta BPJS. Keluhan-keluhan ini masih sangat sering terjadi selama pengobatan di beberapa Puskesmas. Padahal peserta BPJS juga memiliki hak yang sama dengan pasien umum untuk mendapatkan pengobatan yang layak sebagaimana yang mereka butuhkan.

Untuk meningkatkan pelayanan pengobatan, Puskesmas Kotanopan diwajibkan memiliki fasilitas yang cukup memadai untuk memberikan pertolongan pertama terhadap para pasien bukan hanya fasilitas pengobatannya saja melainkan juga sarana dan prasarananya dapat berfungsi dengan baik. Seperti yang diungkapkan oleh beberapa narasumber yang mengatakan jika fasilitas sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas

Kotanopan telah memiliki kualitas yang cukup baik, sehingga mereka cukup nyaman untuk berobat di Puskesmas Kotanopan.

Dari beberapa tanggapan yang telah diungkapkan oleh para narasumber mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kotanopan memiliki tanggapan yang cukup beragam, baik tanggapan yang positif maupun negatif. Oleh karena itu, pihak Puskesmas masih memiliki tugas untuk dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan mereka.

Dengan meningkatnya kualitas pelayanan kesehatan yang dimiliki Puskesmas dapat membantu para pasien mendapatkan hak kesehatan mereka baik itu untuk pasien umum maupun pasien pengguna BPJS. Apabila hal ini dapat berjalan dengan baik maka pasien mendapatkan kesehatan, dimana kesehatan termasuk ke dalam kesejahteraan setiap individu.

BAB V

PENUTUP

5.1. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyimpulkan bahwa :

- 1) Keamanan merupakan suatu usaha untuk menghindari munculnya ancaman kejahatan yang akan mengganggu pasien. Keamanan di Puskesmas Kotanopan memiliki keamanan yang cukup baik dimana, mereka sangat menjaga privasi data para pasiennya.
- 2) Kenyamanan merupakan keadaan seseorang merasa sejahtera baik secara mental, fisik maupun sosial. di Puskesmas Kotanopan masih terdapat pasien yang merasa kurang nyaman dengan pelayanan Puskesmas.
- 3) Dalam pelayanan kesehatan Puskesmas Kotanopan memiliki kendala dari ketepatan waktu mereka. Keluhan terhadap antrian yang cukup lama masih belum dapat ditangani oleh pihak Puskesmas.
- 4) Keadilan merupakan sebuah tuntutan agar sesamanya dapat memperlakukan sesuai hak dan kewajibannya. Hal ini merupakan masalah yang masih menjadi perhatian oleh pihak Puskesmas.
- 5) Fasilitas sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Kotanopan sudah memiliki kualitas yang cukup baik dimana pasien merasa cukup nyaman untuk berobat di Puskesmas Kotanopan.

5.2. SARAN

Berdasarkan simpulan yang peneliti kemukakan, maka peneliti mengajukan beberapa saran yaitu :

- 1) Diharapkan kepada pihak Puskesmas Kotanopan agar dapat mempertahankan keamanan data pribadi para pasien yang telah berobat di Puskesmas.
- 2) Diharapkan kepada pihak Puskesmas Kotanopan agar dapat meningkatkan tingkat kenyamanan para pasien selama pengobatan. Karena kenyamanan dari para pasien sangat berpengaruh terhadap penilaian mereka mengenai kualitas Puskesmas.
- 3) Diharapkan kepada pihak Puskesmas Kotanopan untuk dapat menangani masalah antrian yang cukup lama yang dialami oleh pasien. Masalah ini mungkin dapat ditangani dengan ditambahkan staf di Puskesmas.
- 4) Diharapkan kepada pihak Puskesmas Kotanopan untuk memberikan pelayanan yang sama terhadap semua pasien yang datang, baik itu pasien umum maupun pasien pengguna BPJS.
- 5) Diharapkan kepada pihak Puskesmas Kotanopan agar dapat menjaga fasilitas yang ada, agar pelayanan dapat berjalan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprina Hetikus Taekab, Chriswardani Suryawati, W. K. (2019). Analisis Persepsi Pasien terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas dan Hubungannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 7(1), 31–40.
- Awalinda, T., Ake, J., & Consolatrix da Silva, M. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Bailang Kota Manado. *Jurnal Ilmiah Perawat Manado (Juiperdo)*, 7(1), 01–12.
- Dewi Fadila, S. L. Z. R. (2013). Perilaku Konsumen. In *Citra Books Indonesia*.
- Dwi Miswara, R., & Wibawa, S. (2019). Kualitas Pelayanan Pasien BPJS di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 7(1), 13–24. <https://doi.org/10.47828/jianaasian.v7i01.21>
- Humas. (2020). *Peserta*. BPJS Kesehatan.
- Husda, L. (2021). *Gedung Baru 2 lantai di UPTD Puskesmas Kotanopan Sudah Difungsikan*. Start FM Panyabungan.
- Husna, N. (2014). Ilmu kesejahteraan sosial dan pekerjaan sosial. *Jurnal Al-Bayan: Media Kajian Dan Pengembangan Ilmu Dakwah*, 6(23), 45–58.
- Marhenta, Y. B., & Seran, K. E. (2019). Tingkat Pertama Kota Kediri Analysis of Effect of Bpjs Service Quality To Patient Satisfaction in Level I Health Facilities At Kediri City. *Wiyata, Vol. 6 No.*, 1–5.
- Marpaung, P. Y. (2019). Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Pasien Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Rumah Sakit Umum Dr.Pirngadi Medan. In *Carbohydrate Polymers*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Pertiwi, A. (2017). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien Bpjs Dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Rsud Kota Surakarta. *Jurnal Manajemen DayaSaing*, 18(2), 113–121. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4508>
- Prasetyo, D. (2019). *Memahami Masyarakat dan Persfektifnya*. Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial.
- Radito, T. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 1–25. <https://doi.org/10.21831/jim.v11i2.11753>
- Rahmatullah. (2014). *Persepsi Mahasiswa Terhadap Penggunaan Produk Helm*

Merek GM (Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis).

- Rosita, I. nulinawati. (2018). Persepsi Peserta JKN Terhadap Penyelenggara Pelayanan Kesehatan Rujukan. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, 2(1), 38–46. <https://doi.org/10.22435/jpppk.v2i1.42>
- Sahanaya, C., & Latuihamallo, A. J. (2021). Agama, Masyarakat Dan Kesejahteraan Sosial. *Jurnal BADATI Ilmu Sosial & Humaniora*, 5(2), 137–141.
- Septia, A. N. (2015). Respon Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan Dipuskesmas Pekanbaru. *Jom Fisip*, 2(2), 1–13.
- Syah, F. (2022). *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit*. Sekretariat Daerah Kabupaten Dompu.
- Vianti, N. R. (2016). Analisis Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap Bangsal Dahlia RSUD Ungaran. In *Undergraduate Thesis*.
- Widyasih, E., Mubin, M. F., & Hidyati, E. (2014). Presepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan BPJS di RSI Kendal. *Prosiding Konferensi Nasional II PPNI Jawa Tengah 2014*, 274–279.
- Yulianti, C. (2022). *Masyarakat : Pengertian Menurut Para Ahli, Ciri-ciri, dan Fungsinya*. Detikedu.

DOKUMENTASI



Gambar 1. Wawancara dengan ibu Anna



Gambar 2. Wawancara Dengan Ibu Rina



Gambar 3. Wawancara Dengan Ibu Febri



Gambar 4. Wawancara Dengan Ibu Wita



Gambar 5. Wawancara Dengan Ibu Nita



Gambar 6. Wawancara Dengan Ibu Adelina



Gambar 7. Wawancara Dengan Ibu Emmi



Gambar 8. Gedung Utama Puskesmas Kotanopan



Gambar 9. Ruang Rawat Pasien



Gambar 10. Kantor Puskesmas Kotanopan

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Seri Wahyuni Lubis
Tempat, Tanggal Lahir : Kotanopan, 9 Juni 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jl. Sawahan Kecamatan Kotanopan
Kabupaten Mandailing Natal
Anak ke : Lima dari lima bersaudara

Nama Orang Tua

Ayah : H. Amas Muda Lubis
Ibu : Hj. Tapi Khairani Nasution
Alamat : Jl. Sawahan Kecamatan Kotanopan
Kabupaten Mandailing Natal

Riwayat Pendidikan

Pendidikan Dasar : SDN.190 KOTANOPAN
Pendidikan Menengah Pertama : SMPN.1 KOTANOPAN
Pendidikan Menengah Atas : SMAN. 2 PLUS PANYABUNGAN
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera
Utara

Medan, Juli 2023



Seri Wahyuni Lubis

NPM.1903090054



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya
Ela menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://fisip.umsu.ac.id> ✉ fisip@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Sk-1

**PERMOHONAN PERSETUJUAN
JUDUL SKRIPSI**

Kepada Yth.
Bapak/Ibu
Ketua Program Studi Kesejahteraan Sosial
FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 20 Desember 2022

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU:

Nama lengkap : Seri Wahyuni Lubis
N P M : 1903040054
Program Studi : Kesejahteraan Sosial
Tabungan sks : 130 sks, IP Kumulatif 3,75

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Pesepi Pecinta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan rumah sakit kotandian kabupaten mandailing Natal	Acc
2	Dampak Praktik Poligami terhadap perkembangan anak (studi kasus Forman anak poligami di Kelurahan Sclorojo hilir kecamatan Medan tembung Kota Medan)	X
3	Analisis dampak game online "mobile legend" terhadap keberfungsian sosial anak di Kelurahan Indorjo hilir kecamatan Medan tembung Kota Medan.	X

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik / Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

022-19-309.

Pemohon

Rekomendasi Ketua Program Studi
Diteruskan kepada Dekan untuk
Penetapan Judul dan Pembimbing.

(Seri Wahyuni Lubis)

Medan, tgl. 20 Desember 2022

Ketua,

(H. MUZAHID FAUZI, S.Pd, M.Pd)
NIDN: 0120030902

Dosen Pembimbing yang ditunjuk
Program Studi.....

(Dr. Anzel Saiful)

NIDN: 0030017402

Acc no 1
29/12/2022

Kepada : Yth. Ketua Program Studi
Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Di
Tempat

Perihal : Permohonan Perubahan Judul Skripsi

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamualaikum Wr.Wb

Dengan hormat Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Seri Wahyuni Lubis
NPM : 1903090054
Jurusan : Kesejahteraan Sosial

Mengajukan permohonan perubahan judul skripsi, sebagai berikut :

Persepsi Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Rumah Sakit
Kotanopan Kabupaten Mandailing Natal

Menjadi :

Persepsi Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Puskesmas Kotanopan
Kabupaten Mandailing Natal

Demikianlah permohonan ini saya sampaikan, untuk dapat pengurusan
selanjutnya, akhirnya atas perhatian dan kesediaan bapak dan ibu saya
ucapkan terimakasih.

Pembimbing

(Dr. Arifin Salch, S.Sos., MSP.)

Medan, 16 Maret 2023

Ketua Jurusan

(Dr.H.Mujahiddin.S.Sos.,M.SP)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/IX/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id [f](#) [i](#) [u](#) [m](#) [s](#) [u](#) [m](#) [e](#) [d](#) [a](#) [n](#)

Sk-2

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI
DAN PEMBIMBING
Nomor : 1890/SK/II.3-AU/UMSU-03/F/2022**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 1231/SK/II.3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M dan Rekomendasi Ketua Program Studi Kesejahteraan Sosial tertanggal : **20 Desember 2022**, dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **SERI WAHYUNI LUBIS**
N.P.M : 1903090054
Program Studi : Kesejahteraan Sosial
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2022/2023
Judul Skripsi : **PERSEPSI PESERTA BPJS KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN PUSKESMAS KOTANOPAN KABUPATEN MANDAILING NATAL**
Pembimbing : **Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan skripsi FISIP UMSU sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 1231/SK/II.3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M.
2. Sesuai dengan nomor terdaftar di Program Studi Kesejahteraan Sosial: 022.19.309 tahun 2022.
3. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 20 Desember 2023.

Ditetapkan di Medan,
Pada Tanggal, 05 Ramadhan 1444 H
27 Maret 2023 M

Dekan,

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.
NIDN 6030017402



Tembusan

1. Ketua Program Studi Kesejahteraan Sosial FISIP UMSU di Medan,
2. Pembimbing ybs. di Medan,
3. Peringgal





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bila menjawab surat ini, agar disebutkan nomor dan tanggalnya

Sk-3

PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.
Bapak Dekan FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 20 FEBRUARI 2023

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : SERI WAHYUNI LUBIS
N P M : 1903090054
Jurusan : KESEJAHTERAAN SOSIAL

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor. 1090/SK/II.3/UMSU-03/F/2023 tanggal 27 Maret 2023 dengan judul sebagai berikut :

PERSEPSI PESERTA BPJS KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN PUSKESMAS
KOTANOYAN KABUPATEN MANDAILING NATAI

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir ASLI;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP-tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP warna BIRU.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Menyetujui :
Pembimbing

(Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, M.Si.)

Pemohon,

(SERI WAHYUNI LUBIS)

UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : 396/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2023



Program Studi : Kesejahteraan Sosial
Hari, Tanggal : Jum'at, 10 Maret 2023
Waktu : 09.00 WIB s.d selesai
Tempat : Aula FISIP UMSU Lt.2
Pemimpin Seminar : Dr. H. Mujahiddin, S.Sos., MSP.

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMIMBING	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
1	SERI WAHYUNI LUBIS	1903090054	Dr. H. MUJAHIDDIN, S.Sos., M.SP.	Dr. ARIFIN SALEH., S.Sos., MSP.	PERSEPSI PESERTA BPJS KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN RUMAH SAKIT KOTANOPAN KABUPATEN MANDAILING NATAL
2	M. IQBAL DARNI GULTOM	1903090018	Dr. ARIFIN SALEH., S.Sos., MSP.	Dr. H. MOHD. YUSRI., M.Si	DAMPAK SOSIAL PENYALAHGUNAAN NARKOBA PADA REMAJA DI FOKUS REHABILITASI NARKOTIKA INDONESIA MARINDAL : KECAMATAN PATUMBAK
3	PUTRI ANANDA	1903090038	Dr. ARIFIN SALEH., S.Sos., MSP.	Dr. H. MUJAHIDDIN, S.Sos., M.SP.	PERAN BANK SAMPAH THE GADE DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN EKONOMI KELUARGA DAN PARTISIPASI KELUARGA PADA PENGELOLAAN SAMPAH RUMAH TANGGA
4	DINDA MAHARANI SITEPU	1903090025	Dr. H. MOHD. YUSRI., M.Si	Dr. H. MUJAHIDDIN, S.Sos., M.SP.	PENGELOLAAN WISATA MANGROVE UNTUK PEMBERDAYAAN EKONOMI MASYARAKAT DI DESA LUBUK KERTANG KABUPATEN LANGKAT
5	SISKA RIAMI	1903090002	Dr. H. MOHD. YUSRI., M.Si	Dr. H. MUJAHIDDIN, S.Sos., M.SP.	ANALISIS KONDISI SOSIAL EKONOMI KELUARGA PEREMPUAN KEPALA RUMAH TANGGA SEKTOR PERKEBUNAN (STUDI KASUS DI DESA TELUK PANJI KABUPATEN LABUHAN BATU SELATAN)



Medan, 15 Sya'ban 1444 H
08 Maret 2023 M

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.)

PC 27/3/2023
Ara Sejudo ke lapangan
A

PEDOMAN WAWANCARA

Judul Penelitian : Persepsi Peserta BPJS Kesehatan Terhadap
Pelayanan Puskesmas Kotanopan Kabupaten
Mandailing Natal
Nama Peneliti : Seri Wahyuni Lubis
NPM : 1903090054
Prodi : Kesejahteraan Sosial

A. Identitas Informan

Nama :
Jenis Kelamin :
Usia :
Pekerjaan :
Jenis Penyakit :
Hari/tanggal wawancara

B. Daftar Pertanyaan

- 1) Bagaimana menurut bapak/ibu mengenai keamanan di Puskesmas Kotanopan?
- 2) Bagaimana menurut bapak/ibu mengenai keramahan dokter beserta staf lainnya dalam memberikan pelayanan terhadap pasien?
- 3) Bagaimana pendapat bapak/ibu mengenai ketepatan waktu dalam pelayanan yang diberikan Puskesmas Kotanopan?
- 4) Apakah peserta BPJS mendapat pelayanan kesehatan yang sama seperti pasien umum lainnya?
- 5) Bagaimana pendapat bapak/ibu mengenai fasilitas sarana dan prasarana di Puskesmas Kotanopan?
- 6) Bagaimana penilaian bapak/ibu mengenai keamanan data pribadi pasien?
- 7) Bagaimana penilaian bapak/ibu mengenai kenyamanan dalam pelayanan maupun tempat di Puskesmas Kotanopan?

- 8) Bagaimana penilaian bapak/ibu mengenai kedisiplinan waktu dokter maupun staf dalam pemberian pelayanan pasien?
- 9) Bagaimana penilaian bapak/ibu terhadap keadilan pemberian pelayanan pengobatan bagi pasien di Puskesmas Kotanopan?
- 10) Apakah kualitas pengobatan yang diberikan Puskesmas Kotanopan sudah baik?
- 11) Apakah data pribadi bapak/ibu dilindungi oleh Puskesmas Kotanopan selama pendaftaran BPJS ?
- 12) Apakah ada hal yang membuat bapak/ibu tidak nyaman selama pengobatan?
- 13) Apakah selama pengobatan di Puskesmas Kotanopan bapak/ibu pernah mengalami perubahan jadwal secara tiba-tiba?
- 14) Apakah bapak/ibu pernah menyampaikan keluhan ke pihak Puskesmas Kotanopan apabila terjadi ketidakadilan dalam pelayanan?
- 15) Apakah menurut bapak/ibu fasilitas di Puskesmas Kotanopan sudah lengkap?



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak KP/PT/XI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisp.umsu.ac.id> fisp@umsu.ac.id [f umsumedan](#) [i umsumedan](#) [t umsumedan](#) [u umsumedan](#)

Nomor : 571/KET/IL.3.AU/UMSU-03/F/2023
Lampiran : -
Hal : **Mohon Diberikan izin
Penelitian Mahasiswa**

Medan, 14 Ramadhan 1444 H
05 April 2023 M

Kepada Yth : **Kepala Puskesmas Kotanopan**
Kecamatan Kotanopan, Kabupaten Mandailing Natal
di-

Tempat.

Bissmillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr.Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan.

Untuk memperoleh data dalam penulisan skripsi, kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami:

Nama Mahasiswa : **SERI WAHYUNI LUBIS**
N P M : 1903090054
Program Studi : Kesejahteraan Sosial
Semester : VIII (Delapan) / Tahun Akademik 2022/2023
Judul Skripsi : **PERSEPSI PESERTA BPJS KESEHATAN TERHADAP
PELAYANAN PUSKESMAS KOTANOPAN KABUPATEN
MANDAILING NATAL**

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Cc: File.



Dekan. *AS*

DR. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.
NIDN. 0030017402



PEMERINTAH KABUPATEN MANDAILING NATAL
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS KOTANOPAN



Jl. Lingkar Barat Desa Padang Bulan Kec. Kotanopan Kode Pos : 22994
TELP (0636) 41030 Email: puskesmaskotanopan@gmail.com

Kotanopan, 14 April 2023

Nomor : 445/1503/PK/IV/2023
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : **Izin Penelitian**

Menindak lanjuti surat Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Mandailing Natal Nomor : 440/1762/Dinkes/2023 Tanggal 12 April 2023. Tentang Permohonan Izin Penelitian di UPTD Puskesmas Kotanopan. Maka dari itu kami Memberikan Izin Kepada :

Nama : SERI WAHYUNI LUBIS
NPM : 1903090054
Fakultas/ Jurusan : FISIP/ Kesejahteraan Sosial

Untuk melakukan Penelitian (Riset) di UPTD Puskesmas Kotanopan dengan Judul "**Persepsi Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Puskesmas Kotanopan Kabupaten Mandailing Natal**".

Demikian surat ini diperbuat untuk dapat dipergunakan seperlunya, atas kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

KEPALA UPTD PUSKESMAS KOTANOPAN

dr. SALEH USMAN, MKM
NIP.19750314 200604 1 004



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMPANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU
 Unggul, Cerdas, Terpercaya
 Berprestasi dalam Pengembangan Ilmu dan Masyarakat

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 2 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://fkip.umhu.ac.id> | fisip@umsu.ac.id | [umsu](https://www.facebook.com/umsu) | [umsu](https://www.instagram.com/umsu) | [umsu](https://www.youtube.com/umsu) | [umsu](https://www.tiktok.com/umsu)

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Lengkap : Seni Wahyuni Lubis
 N P M : 1903090054
 Program Studi : Kesejahteraan Sosial
 Judul Skripsi : Persepsi Persepsi BPS Kesehatan Terhadap Pelayanan Puskesmas Kotanopan Kabupaten Mandailing Natal

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1	20/12/22	-Bimbingan judul penelitian	<i>[Signature]</i>
2	13/01/23	-Bimbingan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, uraian teoritis & metode penelitian	<i>[Signature]</i>
3	20/01/23	-Bimbingan uraian teoritis & metode penelitian	<i>[Signature]</i>
4	21/01/23	- ACC Seminar Proposal	<i>[Signature]</i>
5	16/03/23	- Bimbingan pergantian judul	<i>[Signature]</i>
6	21/03/23	- Bimbingan pedoman wawancara	<i>[Signature]</i>
7	25/05/23	- Bimbingan Bab IV Hasil penelitian	<i>[Signature]</i>
8	25/05/23	- Bimbingan Bab IV pembahasan	<i>[Signature]</i>
9	31/05/23	- Bimbingan Bab V Simpulan & saran	<i>[Signature]</i>
10	31/05/23	- Bimbingan Daftar pustaka & lampiran	<i>[Signature]</i>
11	7/6/23	Acc Ujian Skripsi	<i>[Signature]</i>

Medan, 7 Juni 2023

Dekan,
[Signature]
 (Dr. Achmad Saleh, S.Sos, M.S.P)
 NIDN: 0030017402

Ketua Program Studi,
[Signature]
 (Dr. H. Mujahidin, S.Sos, M.S.P)
 NIDN: 0128088902

Pembimbing,
[Signature]
 (Dr. Achmad Saleh, S.Sos, M.S.P)
 NIDN: 0030017402





UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNDANGANIPANGGILAN UJIAN SKRIPSI
Nomor : 1313UND/II.3.AU/USU-03/17/2023

Program Studi : Kesejahteraan Sosial
Hari, Tanggal : Kamis, 27 Juli 2023
Waktu : 08.15 WIB s.d. Selesai
Tempat : Aula FISIP UMSU Lt. 2



Sl-10



No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGLUJI			Judul Skripsi
			PENGLUJI I	PENGLUJI II	PENGLUJI III	
1	SERI WAHYUNI LUBIS	1903090064	Dr. H. MUJAHIDDIN, S.Sos., MSP.	Dr. EFFENDI AUGUS, M.Si.	Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.	PERSERPSI PESERTA BPJS KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN PUSKESMAS KOTANOPAN KABUPATEN MANDALING NATAL
2	AMIRUL AULIA BERUTU	1903090058	Assoc. Prof. Dr. MOHD. YUSRI, M.Si.	Dra. YURISNA TANJUNG, M.AP.	Dr. EFFENDI AUGUS, M.Si.	PERAN KELOMPOK TANI KARYA MAJU DALAM MENINGKATKAN KESELAHTERAAN EKONOMI PETANI DI KECAMATAN MEDAN MARELAN
3	APRIILA	1903090074	Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.	Dra. YURISNA TANJUNG, M.AP.	SAHRAN SAPUTRA, S.Sos., M.Sos.	STRATEGI PENGUATAN KEBERFUNGSIAN SOSIAL ANAK TUNA RINGU DI SLB E NEGERI PEMBINA MEDAN
4	ROYANA MANIK	1903090073	Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.	Dr. H. MUJAHIDDIN, S.Sos., MSP.	Assoc. Prof. Dr. MOHD. YUSRI, M.Si.	IMPLEMENTASI PROGRAM PELAYANAN REHABILITASI SOSIAL TERHADAP KORBAN PENYALAHGUNAAN NARKOBA DI LEMBAGA IPWL MARI INDONESIA BERSINAR MEDAN
5	M. FIQI NUGRAHA	1903090023	Assoc. Prof. Dr. MOHD. YUSRI, M.Si.	Dr. H. MUJAHIDDIN, S.Sos., MSP.	SAHRAN SAPUTRA, S.Sos., M.Sos.	UPAYA KOLEKTIF PENCEGAHAN TINDAK KRIMINAL BERBASIS PEMBERDAYAAN REMAJA MASJID (STUDI KASUS MASJID AR RAUDHAH MEDAN)

Tgl. : 2023/07/25

Medan, 08 Muharram 1445 H
25 Juli 2023 M

Notulis Sidang :
1. Ditetapkan oleh :
Prof. Dr. Muhammad Arifin, SH, M.Hum
Mand. Sektor I
Dekan



Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.
Kata

Panitia Ujian
Sekretaris
Dr. ABRAR ADHANI, S.Sos., M.Kom

