

**PERSEPSI PESERTA BPJS TERHADAP PELAYANAN  
PUSKESMAS HUTA GODANG KABUPATEN  
LABUHAN BATU SELATAN**

**TUGAS AKHIR**

**Oleh:**  
**MUTIAH WAHYUNI**  
**2203090025**

**Program Studi Kesejahteraan Sosial**



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2026**

# **PERSEPSI PESERTA BPJS KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN PUSKESMAS HUTA GODANG KABUPATEN LABUHAN BATU SELATAN**

**Mutiah Wahyuni**

**2203090025**

## **Abstrak**

Dalam UU No. 24 Tahun 2011, BPJS sebagai entitas hukum yang memegang tanggung jawab penuh dalam mengelola sistem jaminan sosial di Indonesia. Program ini sejatinya merupakan instrumen perlindungan bagi masyarakat, yang bertujuan untuk memastikan bahwa setiap warga negara memiliki jaring pengaman ekonomi dan sosial. Salah satu Puskesmas yang turut serta melaksanakan program BPJS Kesehatan adalah Puskesmas Huta Godang Kabupaten Labuhan Batu Selatan. 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 Puskesmas Huta Godang Kabupaten Labuhan Batu Selatan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan melibatkan informan yang terdiri dari kepala puskesmas, tenaga kesehatan, serta peserta BPJS Kesehatan yang menerima pelayanan di Puskesmas Huta Godang. Data yang diperoleh kemudian dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai persepsi peserta BPJS terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan kesehatan yang diberikan di Puskesmas Huta Godang Kabupaten Labuhanbatu Selatan dinilai telah berjalan dengan cukup baik berdasarkan persepsi peserta BPJS Kesehatan. Namun demikian, masih diperlukan adanya upaya perbaikan dan peningkatan pada beberapa aspek pelayanan agar kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan dapat semakin optimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

**Kata kunci: Persepsi, Peserta BPJS, Pelayanan, Puskesmas**

**BERITA ACARA PENGESAHAN**

*Bismillahirrahmanirrahim*


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

Nama : Mutiah Wahyuni  
NPM : 2203090025  
Program Studi : Kesejahteraan Sosial  
Pada Hari, tanggal : Kamis, 9 April 2026  
Waktu : 09.30 WIB

PENGUJI I : Assoc. Prof. Dr. H.MUJAHIDDIN, S.Sos., MSP.

PENGUJI II : Assoc. Prof. Dr. Hj. YURISNA TANJUNG, M.AP.

PENGUJI III : Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si



**PANITIA PENGUJI**

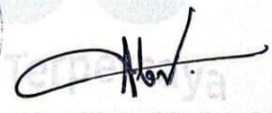
Ketua

Sekretaris



Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH., M.SP.  
NIDN :0030017402

Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI., M.I.Kom.  
NIDN:0111117804



**BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR**


*Bismillahirrahmanirrahim*

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

Nama : Mutiah Wahyuni  
NPM : 2203090025  
Program Studi : Kesejahteraan Sosial  
Judul Tugas Akhir : Persepsi Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Puskesmas Huta Godang Kabupaten Labuhan Batu Selatan

Medan, 06 April 2026

Pembimbing

  
Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos. M.Si.  
NIDN: 0117019201

Disetujui Oleh  
Ketua Program Studi

  
Dr. SAHRAN SAPUTRA, S.Sos., M.Sos.  
NIDN : 0101018701

  
Dekan  
  
Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH., M.SP.  
NIDN: 0030017402

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, **Mutiah Wahyuni**, NPM **2203090025**, menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau mem plagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa tugas akhir ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila di kemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:

1. Tugas akhir saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian tugas akhir 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, 9 April 2026 Yang

Menyatakan,



**Mutiah Wahyuni**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan anugerah dan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini ini. Tidak lupa shalawat dan 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 Huta Godang Kabupaten Labuhan Batu Selatan”**. Disusun untuk memenuhi syarat wajib bagi mahasiswa untuk memperoleh gelar sarjana di Universitas Muhammad 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.

Teristimewah penulis sampaikan Terima Kasih kepada yang tercinta Ibunda Hj.Saniah Rambe, S.Kep. yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan kepercayaan demi penyelesaian studi penulis. Terima Kasih juga penulis ucapkan kepada Ayahanda yang jiwanya lebih dulu berpulang Alm.Syahri Awan yang semasa hidupnya selalu memberi dukungan, motivasi dan kepercayaan kepada penulis. Penulis juga sampaikan Terima Kasih kepada saudara kandung perempuan penulis yaitu Syaffrina, Zahra Annisa, Sufinatul Aziziah 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 Assoc. Prof. Dr. Arifin Saleh., MSP. selaku Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Abrar Adhani., M.I.Kom. selaku Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Assoc. Prof. Dra. Hj. Yurisna Tanjung, M.Ap. selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Sahran Saputra, S.Sos.,M.Sos. selaku Ketua Prodi Kesejahteraan Sosial Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

6. Bapak Dr. Jehan Ridho Izharsyah, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan, motivasi, serta masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu dan Bapak 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.
8. Terima kasih kepada Ibu Hj.Yusriani selaku Kepala Puskesmas Huta Godang, Staff BPJS Huta Godang Kabupaten Labuhan Batu Selatan, dan juga para Peserta BPJS Kesehatan Puskesmas Huta Godang yang telah bersedia untuk memberikan waktu dan informasi kepada penulis kaji pada skripsi ini.
9. Terima Kasih penulis ucapkan kepada sepupu terbaik penulis Yuli Siregar dan Hardianti Rambe yang selalu memberikan dukungan serta arahan kepada penulis.
10. Terima Kasih juga penulis sampaikan kepada sahabat terbaik Penulis Alfi Rizkina yang selalu ada untuk penulis dari masa Man 2 Model Medan hingga sampai dimasa perkuliahan.
11. Terima kasih penulis ucapkan kepada teman-teman terbaik penulis selama kuliah di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yaitu Bou Vivi Nadratul, Khanseng Khansa Humaira, Makze Cindy Fahlis, Kevin Abdillah Faisal, Aceh Aries Munandar, Wawak Faried Ahmad, Meha Riyan Meha. yang telah berjuang bersama-sama dan saling menyemangati satu sama lain sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
12. Terima kasih penulis ucapan kepada keluarga besar Janji Manahan dan Langga Payung yang selalu memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis agar terselesaikannya skripsi ini.

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. Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Medan, 9 April 2025

Penulis

Mutiah Wahyuni

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
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
<b>BAB II URAIAN TEORITIS.....</b>	<b>8</b>
2.1. Konsep Persepsi Pelayanan Kesehatan .....	8
2.2. Pengertian Persepsi .....	9
2.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi .....	9
2.4. Pelayanan Kesehatan.....	10
2.5. Puskesmas Sebagai Pelayanan Publik.....	11
2.6. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) .....	13
2.7. Peserta BPJS .....	13
2.8. Mekanisme Pelayanan BPJS di Puskesmas .....	14
2.9. Kualitas Pelayanan Terhadap Peserta BPJS.....	15
2.10. Kesejahteraan Sosial.....	16
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>19</b>
3.1. Jenis Penelitian.....	19
3.2. Kerangka Konsep .....	20
3.3. Definisi Konsep.....	20
3.4. Kategorisasi penelitian .....	22
3.5. Informan/Narasumber .....	23

3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.7. Teknik Analisis Data.....	25
3.8. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	26
<b>BAB IV_HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>31</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	31
4.1.1. Ketersediaan Sarana dan Prasarana .....	32
4.1.2. Interaksi Antara Pasien dan Tenaga Medis .....	34
4.1.3. Kemudahan Aksesibilitas .....	38
4.1.4. Standar Mutu yang Terjaga .....	43
4.2. Pembahasan .....	47
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>53</b>
5.1. Simpulan.....	53
5.2. Saran.....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>57</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>60</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Konsep .....	20
----------------------------------	----

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Kategorisasi Penelitian .....	22
Tabel 2. Jenis Ruang di UPTD Puskesmas Huta Godang.....	28
Tabel 3. Data Identitas Informan .....	31

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Peningkatan pelayanan kesehatan menjadi salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, salah satunya ialah melalui program BPJS kesehatan. Pelayanan BPJS menjadi salah satu program pemerintah untuk memberikan keringan bagi masyarakat yang kurang mampu, peserta pelayanan BPJS kesehatan menilai keamanan data mereka sudah terjamin dan fasilitas di Puskesmas sudah cukup memadai. Namun, masih banyak aspek pengalaman langsung seperti kenyamanan ruang tunggu, ketepatan waktu pelayanan, hingga sikap ramah dan adil dari petugas dirasa masih perlu diperbaiki. Oleh karena itu, pihak Puskesmas diharapkan bisa lebih fokus meningkatkan kualitas interaksi dan efisiensi layanan agar pasien BPJS merasa lebih dihargai (Lubis, 2023).

Hak untuk mendapatkan layanan medis yang bermutu dan bermartabat merupakan hak dasar yang melekat pada setiap individu tanpa terkecuali. Negara memegang tanggung jawab penuh untuk menghadirkan sistem kesehatan yang tidak hanya berkualitas tinggi, tetapi juga dapat dijangkau oleh seluruh lapisan ekonomi masyarakat secara merata. Sebagai bentuk nyata dari tanggung jawab tersebut, pemerintah meluncurkan program Jaminan Kesehatan Nasional. Namun, dalam implementasinya, seringkali muncul kendala berupa kurangnya edukasi publik mengenai prosedur penggunaan layanan tersebut. Ketidaktahuan masyarakat terhadap alur birokrasi dan sistem rujukan ini pada akhirnya menjadi pemicu utama

munculnya rasa kecewa serta persepsi negatif terhadap efektivitas layanan BPJS Kesehatan itu sendiri (Muchsam & Mareta, 2015).

Fokus utama dari studi ini adalah untuk membedah secara mendalam sejauh mana peran serta kontribusi BPJS Kesehatan dalam skema pelayanan publik di tanah air. Dengan menggunakan metode penelitian normatif yang diperkuat melalui pendekatan komparatif, kajian ini berusaha melihat posisi BPJS dalam struktur birokrasi Indonesia. Secara mendasar, pelayanan publik sendiri dapat dipahami sebagai instrumen penyediaan jasa atau barang kolektif yang menjadi tanggung jawab negara. Pelaksanaannya pun melibatkan berbagai tingkatan birokrasi, mulai dari lembaga pemerintah pusat, pemerintah daerah, hingga perusahaan negara seperti BUMN dan BUMD. Dalam konteks tersebut, BPJS Kesehatan hadir sebagai entitas hukum khusus yang diberikan mandat untuk mengelola jaminan sosial secara nasional. Tujuan berdirinya badan ini bukan sekadar urusan administratif, melainkan sebagai upaya strategis pemerintah dalam memastikan bahwa setiap penduduk dapat memperoleh standar kehidupan yang bermartabat melalui akses kesehatan. Operasional BPJS pun berpijak pada nilai-nilai luhur seperti prinsip kemanusiaan, kemanfaatan, dan pemerataan keadilan sosial (Solechan, 2019).

Skema perlindungan kesehatan nasional ini dirancang untuk menyentuh seluruh spektrum perawatan medis, yang meliputi aspek pencegahan, pengobatan, hingga pemulihan fisik pasien. Hal ini didukung dengan ketersediaan alat kesehatan dan obat-obatan yang disesuaikan dengan urgensi klinis masing-masing individu. Dalam sistem rujukan berjenjang, Puskesmas diposisikan sebagai ujung tombak

yang mengelola kesehatan masyarakat di wilayah kabupaten atau kota secara langsung. Sinergi antara Puskesmas sebagai penyedia layanan tingkat pertama dan rumah sakit sebagai pusat rujukan tingkat lanjut menjadi kunci keberhasilan program ini. Selain layanan reguler, jaminan kesehatan tersebut juga mengakomodasi kebutuhan darurat (emergency), prosedur skrining untuk deteksi dini penyakit, hingga fasilitas transportasi medis seperti ambulans, sesuai dengan standar operasional yang telah digariskan oleh Menteri Kesehatan (Nasution et al., 2025).

Pelayanan Kesehatan memiliki korelasi yang sangat erat dengan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien BPJS. Dimensi mutu yang mencakup aspek keandalan petugas (reliability), kecepatan dalam merespons keluhan (responsiveness), jaminan rasa aman (assurance), kepedulian staf (empathy), hingga kualitas sarana fisik (tangible) terbukti menjadi penentu utama. Singkatnya, semakin profesional dan berkualitas standar pelayanan yang diberikan oleh pihak fasilitas kesehatan, maka akan semakin tinggi pula rasa puas yang muncul pada diri pasien pengguna BPJS (Mastuti et al., 2019).

Dalam UU No. 24 Tahun 2011, BPJS sebagai entitas hukum yang memegang tanggung jawab penuh dalam mengelola sistem jaminan sosial di Indonesia. Program ini sejatinya merupakan instrumen perlindungan bagi masyarakat, yang bertujuan untuk memastikan bahwa setiap warga negara memiliki jaring pengaman ekonomi dan sosial. Dengan adanya jaminan ini, diharapkan seluruh lapisan rakyat mampu mempertahankan standar hidup yang bermartabat serta memenuhi kebutuhan pokok mereka secara layak. Dalam UU No.24 Tahun

2011 mencakup pelayanan BPJS menjadi salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam mencakup pelayanan kesehatan di rumah sakit, puskesmas dan puskesmas desa. Bukan hanya pelayanan kesehatan saja, BPJS ketenagakerjaan yang mana mencakup jaminan kecelakaan kerja dan jaminan kematian. Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP) dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP). Jaminan kesehatan menjadi salah satu upaya meringankan masyarakat dalam berobat di rumah sakit, puskesmas dan pelayanan kesehatan lainnya. Pelayanan kesehatan masih menjadi fokus utama dalam meningkatkan layanan yang mana hal tersebut dapat dilihat dari implementasi kebijakan pemerintah dalam mengoptimalkan pelayanan kesehatan yang ada.

Pelayanan puskesmas meskipun telah meraih predikat akreditasi paripurna, hal tersebut tidak menutup kemungkinan adanya diskrepansi dalam kualitas pelayanan di lapangan. Data penelitian mengindikasikan bahwa aspek kompetensi petugas, durasi layanan, dan fasilitas penunjang masih belum memenuhi ekspektasi publik. Namun, umpan balik negatif dari masyarakat ini merupakan katalis penting dalam upaya optimalisasi standar mutu instansi kesehatan terkait (Angeli & Susilawati, 2023).

Permasalahan yang dihadapi oleh pasien penggunaan BPJS Kesehatan meliputi kurangnya sikap ramah dari staf pelayanan puskesmas dan juga tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan pengunjung di puskesmas Huta Godang Kabupaten Labuhan Batu Selatan, yang mana pelayanan yang diberikan dinilai belum optimal, dikarenakan masih adanya berbagai kendala antaranya kurangnya sikap ramah dari staf pelayanan, belum optimalnya alat

kesehatan yang ada, dan masih adanya perbedaan antara pasien BPJS dan non BPJS.

Permasalahan yang ada di Puskesmas tersebut menjadi salah satu perhatian masyarakat terhadap pelayanan yang ada, pelayanan yang belum optimal ini dilakukan oleh staf kesehatan. Pelayanan BPJS yang seharusnya dilakukan secara optimal dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang seharusnya berjalan sesuai dengan peraturan yang ada namun masih kurang optimalnya pelayanan yang ada di puskesmas ini. Maka dalam penelitian ini peneliti ingin melihat “Persepsi Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Puskesmas Huta Godang Kabupaten Labuhan Batu Selatan”

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Persepsi Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Puskesmas Huta Godang Kabupaten Labuhan Batu Selatan?”

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Persepsi Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Puskesmas Huta Godang Kabupaten Labuhan Batu Selatan.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

### 1) Manfaat Teoritis

Dilihat dari dimensi teoritis, penelitian ini bermanfaat dapat memberikan sumbangan terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang kesehatan

masyarakat dan juga temuan penelitian ini diharapkan mampu menambah khazanah literatur ilmiah terkait konsep persepsi, dan kualitas pelayanan. Serta dapat dimanfaatkan sebagai bahan masukan atau referensi untuk penelitian dimasa yang akan datang.

## 2) Manfaat Praktis

Sebagai masukan dan evaluasi internal untuk perbaikan kualitas pelayanan terhadap peserta BPJS Kesehatan, agar lebih efektif, efisien, dan sesuai kebutuhan masyarakat.

### **1.5. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini akan menjadi pedoman penulisan peneliti ini dilakukan. Adapun sistematika penelitian ini yaitu:

#### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Pada bagian ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian baik secara teoritis maupun praktis, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II : URAIAN TEORITIS**

Pada bab ini berisi kajian teori konsep persepsi pelayanan kesehatan, pengertian persepsi, faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi, pelayanan kesehatan, puskesmas sebagai pelayanan publik, badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS), peserta BPJS, mekanisme pelayanan BPJS di puskesmas, kualitas pelayanan terhadap peserta BPJS, dan kesejahteraan sosial.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian, meliputi jenis penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, kategorisasi, informan/narasumber, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, serta waktu dan lokasi 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 II**

### **URAIAN TEORITIS**

#### **2.1. Konsep Persepsi Pelayanan Kesehatan**

Menurut Harahap et al., (2021) persepsi berasal dari kata latin *Perceptio*, persepsi dapat didefinisikan sebagai proses pengolahan data sensoris yang melibatkan tahap penyusunan hingga penafsiran informasi. Fenomena ini muncul sebagai respons saraf terhadap stimulasi fisik dan kimia pada indera, yang pada akhirnya membentuk representasi mental atau gambaran pemahaman individu terhadap realitas di sekitarnya

Dalam pelayanan kesehatan, Persepsi mengacu pada cara pasien atau masyarakat menilai kualitas layanan yang diterima berdasarkan pengalaman mereka saat berinteraksi dengan tenaga kesehatan dan fasilitas pelayanan kesehatan. Persepsi tersebut mencerminkan bagaimana pasien memahami sikap tenaga kesehatan, kejelasan informasi yang diberikan, kenyamanan fasilitas, serta rasa aman selama proses pelayanan berlangsung. Sebab itu, persepsi pasien bersifat subjektif dan dapat berbeda antara satu individu dengan individu lainnya, meskipun jenis pelayanan yang sama

Kualitas pelayanan kesehatan dinilai mampu apabila mampu memenuhi ekspektasi serta memberikan kepuasan yang selaras dengan standar rata-rata populasi pengguna jasa. Dalam konteks ini, kepuasan pasien didefinisikan sebagai respons afektif baik berupa perasaan senang maupun kecewa yang muncul dari hasil

komparasi antara performa layanan yang diterima secara faktual dengan harapan yang telah dibangun sebelumnya (Agustina, 2020).

## **2.2. Pengertian Persepsi**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) persepsi diartikan sebagai tanggapan atau penerimaan langsung dari sesuatu, atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya. Menurut Sugihartono, dkk dalam Lestari (2013) Persepsi ialah kapasitas kognitif otak dalam menginterpretasikan stimulus yang diterima melalui organ sensoris. Fenomena ini bersifat subjektif, dimana terdapat diversitas sudut pandang dalam memaknai informasi yang masuk. Penilaian tersebut dapat terpolarisasi menjadi persepsi positif maupun negatif, yang pada tahap selanjutnya akan menjadi determin utama dalam membentuk manifestasi perilaku nyata individu.

Menurut Nisa et al., (2023) persepsi melibatkan proses pengolahan stimulan indrawi yang disusun sedemikian rupa untuk menciptakan kesadaran situasional dan intrapersonal. Informasi dikumpulkan dan diidentifikasi dengan merujuk pada kerangka pengalaman terdahulu. Proses pengelompokan data ini mendasari terbentuknya argumen atas penilaian individu, dimana keterlibatan alat indera menjadi prasyarat utama dalam merespons keadaan di sekitarnya secara sadar.

## **2.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi**

Persepsi adalah proses kognitif individu dalam menafsirkan stimulus dari lingkungan sehingga memberikan makna terhadap kejadian atau objek yang diamati

atau yang dialami seseorang. Proses ini dipengaruhi beberapa faktor internal dan eksternal:

1. Faktor Internal

Persepsi seseorang terhadap suatu rangsangan sangat dipengaruhi oleh kondisi internalnya, yang meliputi karakteristik pribadi serta keadaan subjektif individu tersebut saat proses penginderaan terjadi.

2. Faktor Eksternal

Persepsi mencakup karakteristik dari stimulus itu sendiri serta kondisi lingkungan tempat persepsi terjadi, seperti konteks sosial yang melatarbelakanginya. Perbedaan situasi sosial dapat menghasilkan persepsi yang berbeda, meskipun objek atau individu yang diamati tetap sama Tagiuri & Petrullo dalam (Kristianto et al., 2016)

Robbin & Judge dalam Herlin et al., (2018) hasil persepsi ditentukan oleh sinergi antara faktor internal subjek pengamat, kondisi situasional yang melingkupinya, serta kualitas dari target yang menjadi objek pengamatan. Sugihartono, dkk dalam Herlin et al., (2018) hasil persepsi merupakan refleksi dari integritas antara dimensi intelektual seperti pengetahuan dan wawasan dengan dimensi perilaku yang meliputi kebutuhan, prefensi pribadi, serta pola kebiasaan individu yang bersangkutan.

#### **2.4. Pelayanan Kesehatan**

Menurut Wahyu et al., (2018) pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan pelayanan yang berorientasi pada kepedulian serta berfokus pada

pemenuhan kebutuhan, harapan, dan nilai-nilai pasien sebagai dasar dalam penyelenggaraannya. Kualitas pelayanan tersebut menjadi prasyarat utama yang harus dipenuhi agar mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan. Masyarakat mengharapkan agar penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara profesional dan bertanggung jawab, dengan menjamin aspek keamanan, mutu, pemerataan, serta prinsip non-diskriminatif. Dengan demikian, hak-hak pasien sebagai penerima pelayanan kesehatan dapat terlindungi secara optimal.

Pelayanan kesehatan merupakan instrumen krusial dalam domain pelayanan publik yang wajib diselenggarakan secara optimal oleh pemerintah. Untuk mencapai efektivitas yang diharapkan, penyelenggaraan layanan ini harus memenuhi sejumlah kriteria fundamental, antara lain:

1. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai
2. Adanya interaksi yang baik antara pasien dan tenaga medis
3. Kemudahan aksesibilitas
4. Serta standar mutu yang terjaga.

Kualitas pelayanan yang memenuhi aspek-aspek tersebut berkorelasi langsung terhadap kepuasan pasien, yang pada akhirnya menumbuhkan loyalitas untuk kembali memanfaatkan fasilitas kesehatan terkait (Yusuf et al., 2021)

## **2.5. Puskesmas Sebagai Pelayanan Publik**

Puskesmas memegang peranan vital sebagai garda terdepan dalam sistem pelayanan kesehatan dasar di Indonesia. Sebagai ujung tombak, puskesmas dituntut

untuk terus meningkatkan kualitas layanan agar senantiasa relevan, kompetitif, dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Adapun landasan hukum pengelolaannya merujuk pada permenkes No. 43 Tahun 2019 tentang pusat kesehatan masyarakat. Kebijakan ini diberlakukan secara nasional sebagai upaya strategis pemerintah untuk memperkuat fungsi puskesmas dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang optimal, demi tercapainya target pembangunan nasional di sektor kesehatan (Saputra et al., 2024)

Puskesmas merupakan institusi pelayanan publik di sektor kesehatan yang dikelola oleh negara dengan orientasi utama pada peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan medis dan kesejahteraan masyarakat di wilayah kerjanya (Pundenswari, n.d.) Puskesmas merupakan instrumen strategis pemerintah dalam menyediakan akses layanan kesehatan primer di tingkat kecamatan. Berdasarkan Permenkes RI Nomor 43 Tahun 2019, lembaga ini diposisikan sebagai unit pelaksana teknis dinas pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Meskipun beroperasi pada lingkup administratif terkecil, puskesmas memiliki peran krusial sebagai garda terdepan yang urgensinya secara fasilitas kesehatan rujukan, baik ditingkat regional maupun provinsi (Luthfia et al., 2006)

Penyelenggaraan pelayanan publik yang optimal adalah fondasi bagi terciptanya pemerintahan desa yang profesional, efektif, dan bertanggung jawab. Untuk mencapai standar tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance), desa perlu mengimplementasikan program-program peningkatan layanan yang strategis (Khaidir Ali, 2020)

## **2.6. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) didefinisikan sebagai entitas hukum yang memiliki kewenangan penuh dalam mengelola program jaminan sosial di Indonesia. Lembaga ini terbagi menjadi dua sektor utama, yakni BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Secara spesifik, BPJS Kesehatan berfungsi menjalankan skema perlindungan kesehatan nasional guna memastikan setiap peserta mendapatkan akses pemeliharaan kesehatan dan pemenuhan kebutuhan media dasar. Skema ini diperuntukkan bagi individu yang telah melunasi iuran secara mandiri maupun mereka yang iuarannya disubsidi oleh pemerintah (Ika Widiastuti, 2017)

## **2.7. Peserta BPJS**

Masyarakat yang sebelumnya telah terdaftar sebagai peserta ASKES, ASKESKIN, JAMKESMAS, maupun JAMKESDA secara otomatis dialihkan menjadi peserta BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI). Oleh karena itu, peserta dalam kategori ini tidak lagi diwajibkan membayar iuran bulanan karena pembiayaannya ditanggung oleh pemerintah. Dana iuran peserta PBI BPJS kesehatan tersebut bersumber dari Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah (APBD) Provinsi Sumatera Utara. Berbeda halnya dengan peserta yang mendaftar secara mandiri, mereka diwajibkan membayar iuran setiap bulan dengan besaran yang disesuaikan dengan kelas pelayanan yang dipilih (Rafieqah Nalar Rizky, 2023)

Menurut Fadhillah et al., (2024) peserta BPJS terbagi tiga kelompok utama yaitu:

1. Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI)

Kategori ini ditujukan bagi masyarakat yang seluruh biaya iurannya ditanggung oleh pemerintah (APBD maupun APBN). Sebagai penerima subsidi penuh, peserta dalam kelompok ini secara otomatis terdaftar pada layanan fasilitas kesehatan kelas 3.

2. Peserta Pekerja Penerima Upah (PPU)

Kategori ini dikhususkan bagi masyarakat yang berstatus sebagai karyawan atau tenaga kerja. Pada kelompok ini, pembiayaan iuran jaminan kesehatan dikelola dan dibayarkan oleh perusahaan atau instansi tempat yang bersangkutan bekerja melalui sistem potong gaji.

3. Peserta Mandiri (PBPU)

Kategori ini mencakup individu yang tidak mendapatkan subsidi dari pemerintah maupun perusahaan. Peserta memiliki kewajiban untuk membayarkan iuran secara mandiri setiap bulannya sesuai dengan tingkat kelas layanan yang dipilih.

## **2.8. Mekanisme Pelayanan BPJS di Puskesmas**

Menurut Hasibuan et al., (2025) mekanisme pelayanan BPJS di Puskesmas diselenggarakan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh BPJS Kesehatan. Seluruh rangkaian layanan mulai dari sistem antrean, skrining, pendaftaran, pemeriksaan medis, hingga layanan farmasi telah berjalan

secara terorganisir dan sesuai prosedur. Aspek keadilan menjadi poin unggulan, di mana tidak ada diskriminasi antara pasien BPJS dan pasien umum. Bahkan masyarakat kurang mampu tetap dapat mengakses layanan secara gratis hanya dengan verifikasi identitas

Sumpeno et al., (2025) mekanisme pelayanan BPJS di Puskesmas merupakan sebuah prosedur operasional berjenjang yang dirancang untuk mengatur alur layanan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) secara terintegrasi.

Tahapannya meliputi:

1. Registrasi dan Verifikasi: Proses pendaftaran awal guna memastikan validitas status kepesertaan.
2. Pendataan Administrasi: Pencatatan data kesehatan pasien ke dalam sistem informasi yang tersedia.
3. Intervensi Medis: Pelaksanaan pemeriksaan dan tindakan oleh tenaga kesehatan sesuai standar profesi.
4. Layanan Farmasi: Pemberian obat-obatan yang dilakukan sesuai dengan kewenangan dan jenjang pelayanan di puskesmas.
5. Sistem Rujukan: Pengalihan penanganan pasien ke fasilitas kesehatan yang lebih tinggi apabila terdapat indikasi medis yang memerlukan spesialisasi.

## **2.9. Kualitas Pelayanan Terhadap Peserta BPJS**

Sumpeno et al., (2025) Kualitas pelayanan di puskesmas memegang peranan krusial dalam menentukan tingkat kepuasan serta loyalitas peserta untuk

kembali menggunakan layanan BPJS Kesehatan. Nurhayati et al., dalam Sumpeno et al., (2025) terdapat beberapa indikator utama yang mendorong pasien bersedia berobat kembali, diantaranya:

1. Aspek Interpersonal: Petugas yang bersikap ramah, empati, dan komunikatif.
2. Transparansi Informasi: Pemberian penjelasan medis dan prosedur yang akurat serta mudah di pahami.
3. Kemudahan Administrasi: Proses birokrasi yang ringkas, cepat, dan tidak menyulitkan.

Sebaliknya kualitas layanan yang kaku, minim informasi, serta adanya praktik diskriminasi antara pasien BPJS dan pasien umum berisiko memperkuat stigma negatif masyarakat terhadap program JKN. Pengalaman buruk tersebut cenderung memicu pasien untuk mencari fasilitas kesehatan alternatif dengan biaya mandiri, meskipun sebenarnya mereka memiliki hak akses layanan gratis.

## **2.10. Kesejahteraan Sosial**

Menurut Lusya Vivi Gorahe, Fonny Waani, (2021) kesejahteraan sosial secara struktural merupakan mekanisme negara dalam mendistribusikan pelayanan esensial demi menjamin keberlangsungan hidup warna negara. Oleh karena itu, adanya kesenjangan dalam kemampuan personal dapat membatasi individu untuk berfungsi secara optimal secara sosial maupun ekonomi

Sedangkan menurut Walter A. Friedlander dalam Dr. Onny Medaline., (2020) kesejahteraan sosial merupakan sebuah struktur terpadu yang terdiri dari berbagai layanan dan institusi sosial. Sistem ini dirancannng untuk mendukung individu maupun kelompok dalam mewujudkan taraf hidup dan kesehatan yang layak. Lebih dari sekedar bantuan materi, sistem ini juga berfokus pada pembangunan relasi antarmanusia yang sehat, sehingga setiap orang memiliki kesempatan untuk:

1. Mengoptimalkan potensi diri secara maksimal.
2. Meningkatkan kualitas hidup secara berkelanjutan.
3. Mencapai keselarasan antara kebutuhan pribadi dengan peran mereka di lingkungan keluarga dan masyarakat.

Tiga konsep dasar kesejahteraan sosial menurut Dr. Onny Medaline., (2020) yaitu:

1. Sebagai Sebuah Kondisi (State Of Being) ini merujuk pada keadaan ideal di mana seseorang telah mencapai taraf hidup yang sejahtera. Hal ini ditandai dengan terpenuhinya seluruh spektrum kebutuhan dasar manusia, mulai dari fisik (Jaminan), mental (rohani), hingga aspek interaksi sosial.
2. Sebagai Sebuah Institusi (Field Of Activity) kesejahteraan sosial dipandang sebagai wadah atau sektor formal. Ini mencakup berbagai lembaga sosial serta keterlibatan para profesional di bidang kemanusiaan yang bekerja secara kolektif untuk menyelenggarakan pelayanan sosial.

3. Sebagai Sebuah Aktivitas (Organized Effort) konsep ini menitikberatkan pada tindakan nyata. Kesejahteraan sosial dipahami sebagai rangkaian upaya yang terencana dan terorganisir untuk mengatasi masalah sosial serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat demi mencapai kemakmuran bersama

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

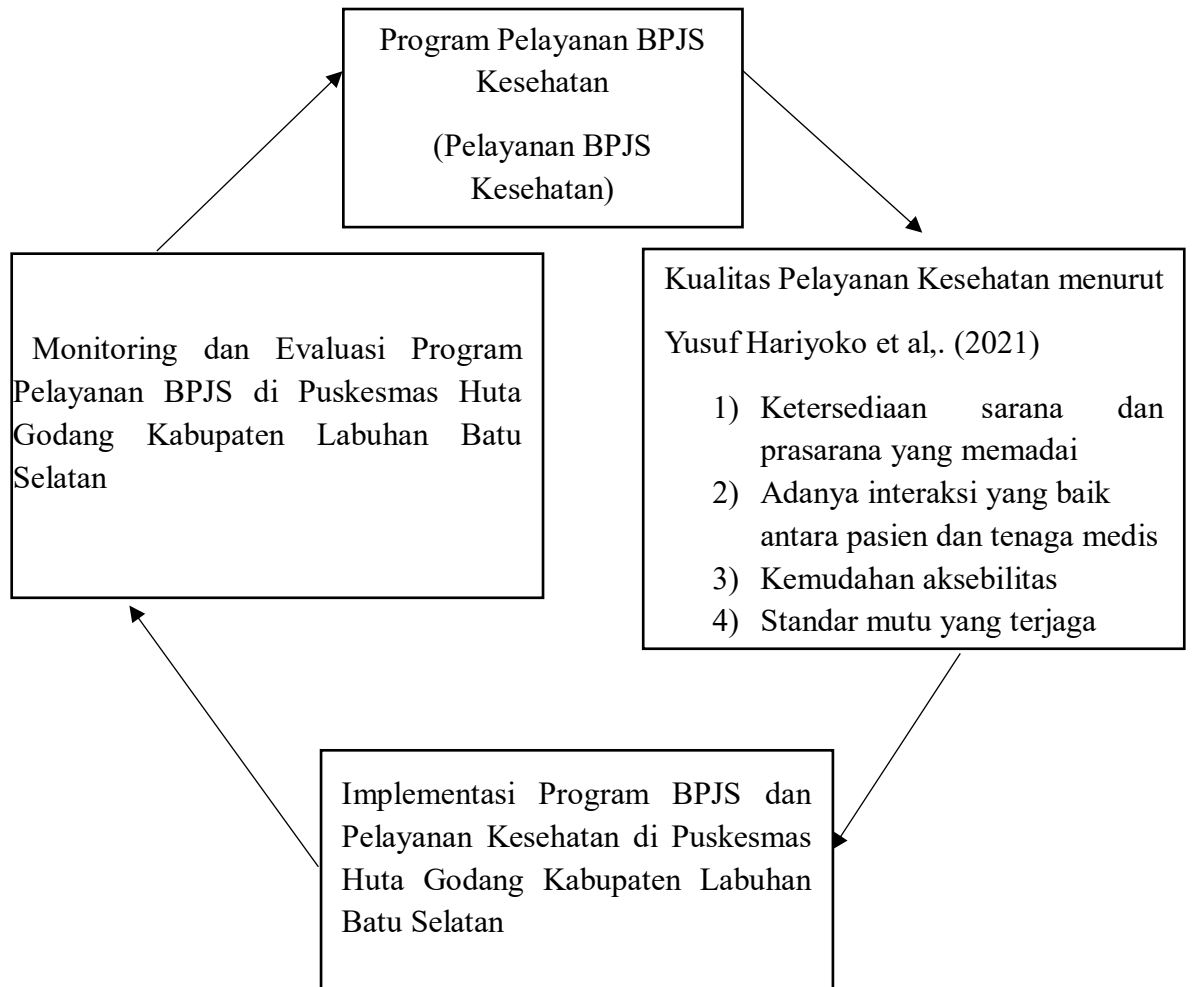
Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif yaitu metode penelitian yang tujuannya mencari informasi sebanyak-banyaknya tentang objek penelitian dalam waktu tertentu, atau penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang tujuannya adalah mendeskripsikan dan menginterpretasikan objek sesuai apa adanya.

Menurut sugiyono dalam Safarudin et al., (2023) penelitian kualitatif merupakan metode yang berfokus pada pengamatan kondisi objek secara alamiah, yang menempatkan peneliti sebagai instrumen utama dalam proses pencarian data. Melalui teknik pengumpulan data berbasis triangulasi dan analisis bersifat induktif, pendekatan ini lebih mengutamakan kedalaman makna dibandingkan generalisasi hasil

Denzim & Lincoln (1994), Patton (2002) Menuturkan bahwa penelitian kualitatif mencakup pengumpulan dan analisis berbagai sumber empiris yang komprehensif, mulai dari studi kasus, pengalaman personal, hingga hasil intropeksi. Melalui instrumen seperti narasi kehidupan, wawancara, observasi, serta dokumen historis dan teks visual, pendekatan ini berupaya memotret dinamika interaksi manusia dalam menghadapi rutinitas maupun problematika hidup guna mengungkap makna mendalam dari pengalaman setiap individu Trumbull & Watson dalam (Azmi & N, 2018)

### 3.2. Kerangka Konsep

Gambar 1.1 kerangka konsep



### 3.3. Definisi Konsep

Adapun beberapa definisi konsep yang akan diteliti berikut:

- 1) Program pelayanan BPJS merupakan implementasi sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan selaku badan hukum publik. Inisiatif ini bertujuan menjamin perlindungan kesehatan bagi seluruh warga negara melalui berbagai layanan mulai dari upaya pencegahan hingga pemulihan yang diakses lewat fasilitas

kesehatan tingkat pertama (FKTP) secara berjenjang. Untuk kepentingan penelitian ini, program tersebut dipahami sebagai satu kesatuan mekanisme layanan yang berlandaskan pada regulasi, standar operasional, dan tertib administrasi yang berlaku.

- 2) Kualitas pelayanan kesehatan merepresentasikan sejauh mana layanan yang diberikan selaras dengan standar profesi, kebutuhan klinis pasien, serta ekspektasi masyarakat selaku penerima manfaat. Dalam konteks penelitian ini, dimensi kualitas tersebut dievaluasi berdasarkan parameter berikut:
  - 1) Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai
  - 2) Adanya interaksi yang baik antara pasien dan tenaga medis
  - 3) Kemudahan aksesibilitas
  - 4) Standar mutu yang terjaga
- 3) Implementasi program BPJS dan layanan kesehatan dalam konteks ini merupakan perwujudan nyata dari kebijakan JKN di Puskesmas Huta Godang, kabupaten Labuhan Batu Selatan. Studi ini membedah proses implementasi tersebut melalui beberapa aspek krusial, mulai dari penerapan prosedur operasional dan pemberian layanan medis bagi peserta, hingga pengelolaan sistem administrasi serta rujukan. Selain itu, kesiapan tenaga medis, ketersediaan fasilitas, serta bagaimana peserta merespons layanan tersebut turut menjadi fokus evaluasi. Secara ringkas, implementasi disini dipahami sebagai dinamika penerapan kebijakan BPJS dalam praktik keseharian di Puskesmas Huta Godang.

- 4) Monitoring dan evaluasi merupakan rangkain proses pengawasan serta penilaian terhadap implementasi program pelayanan BPJS guna menjamin operasionalitasnya tetap selaras dengan tujuan, standar, dan regulasi yang ditetapkan. Dalam penelitian ini, aspek monitoring difokuskan pada pengawasan berkala terhadap performa tenaga kesehatan, ketersediaan sarana dan prasarana, serta kepatuhan pada prosedur yang berlaku. Sementara itu evaluasi diarahkan pada penilaian hasil layanan untuk mengukur tingkat kepuasan peserta, efektivitas proses ini menjadi instrumen sistematis dalam menjaga mutu layanan sekaligus memperbaiki berbagai kekurangan dalam penerapan kebijakan BPJS di Puskesmas Huta Godang.

### 3.4. Kategorisasi penelitian

**Tabel 1. Kategorisasi Penelitian**

No	Fokus Penelitian	Kategori	Indikator	Aspek yang diamati
1.	Ketersediaan sarana Dan prasarana	Fasilitas pelayanan Kesehatan	Kelengkapan fasilitas	Ketersediaan ruang pelayanan, ruang tunggu, alat Kesehatan, obat-obatan
2.	Interaksi antara Pasien dan tenaga medis	Hubungan pelayanan	Komunikasi, Sikap tenaga medis	Prosedur pengobatan kepada pasien, Keramahan dan kesopanan staff
3.	Kemudahan Aksebilitas	Akses pelayanan	Akses Lokasi	Kemudahan menjangkau puskesmas

---

4.	Standar Mutu yang terjaga	Kualitas pelayanan	Kualitas pelayanan	Ketepatan pelayanan medis dan kepuasan pasien
----	---------------------------	--------------------	--------------------	---

---

Sumber: peneliti 2026

### 3.5. Informan/Narasumber

Informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive, yaitu penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Purposive sampling menurut sugiyono dalam Nidia suriani et al., (2023) ialah strategi penentuan sumber data dilakukan secara selektif dengan mempertimbangkan kapasitas informan sebagai kunci informasi. Kriteria pemilihan mencakup tingkat pengetahuan informan terhadap masalah penelitian maupun posisi strategis mereka sebagai pemegang kebijakan, yang diharapkan dapat memberikan akses serta wawasan mendalam terhadap situasi sosial yang menjadi fokus penelitian.

Informan dalam penelitian ini yaitu:

1. Ibu Hj.Yusriani, S.Kep, Ners, M.KM
2. Ibu Hotnida, Am.Keb
3. Ibu Ima
4. Ibu Esyum

Berdasarkan kriteria penelitian, informan yang didapat dan diminta informasinya oleh peneliti sebanyak 4 orang.

### **3.6. Teknik Pengumpulan Data**

#### 1) Observasi

Menurut Putri & Murhayati, (2025) Observasi merupakan metode pengumpulan data melalui pengamatan langsung terhadap fenomena atau perilaku di lokasi penelitian. Keunggulan utama teknik observasi adalah kemampuannya dalam menyajikan data yang autentik, karena peneliti mengambil informasi secara alamiah tanpa memberikan intervensi yang beresiko mengubah fakta di lapangan.

Dalam praktik observasi dapat dibedakan menjadi dua pendekatan utama:

1. Observasi Partisipatif: Peneliti terlibat aktif dan membaaur dalam lingkungan atau aktivitas yang sedang dikaji
2. Observasi Non-partisipatif: Peneliti membatasi perannya hanya sebagai pengamat eksternal tanpa ikut serta dalam kegiatan subjek penelitian.

#### 2) Wawancara

Menurut Putri & Murhayati, (2025) Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang sangat andal untuk menggali informasi secara komprehensif dari responden. Fleksibilitas metode ini memungkinkan peneliti untuk menerapkannya secara terstruktur, semi-struktur, maupun tidak struktur. Menyesuaikan dengan tujuan dan kebutuhan spesifik penelitian yang dilakukan

#### 3) Dokumentasi

Dalam memperoleh data menggunakan teknik dokumentasi, peneliti mengumpulkan data-data yang ada di lokasi penelitian yang mana data ini akan digunakan untuk menganalisis penelitian. Dalam memperoleh data dengan

dokumentasi peneliti menggunakan cara yaitu mengambil, mengutip dokumentasi terkait arsip-arsip dan juga buku-buku tentang pendapat, adapun dokumentasi bentuk lain yaitu berupa dokumen (foto). Hal ini bertujuan untuk mengabadikan peristiwa-peristiwa yang terjadi selama di lapangan yang berhubungan dengan penelitian ini.

### **3.7. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah tahapan krusial yang dilakukan segera setelah seluruh informasi yang diperlukan untuk menjawab rumusan masalah terkumpul secara utuh. Keberhasilan dalam menarik kesimpulan yang akurat sangat bergantung pada ketajaman dan ketepatan pemilihan instrumen analisis. Oleh karena itu, proses ini menjadi bagian fundamental yang menuntut ketelitian tinggi dalam setiap prosedur penelitian.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data deskriptif kualitatif. Analisis ini bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam persepsi peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Huta Godang Kabupaten Labuhan Batu Selatan berdasarkan data yang diperoleh di lapangan, tanpa menggunakan perhitungan statistik (Muhson, 2006)

Analisis data dilakukan secara berkesinambungan sejak tahap pengumpulan data hingga penelitian berakhir. Adapun tahapan analisis data deskriptif kualitatif dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a) Reduksi Data

Data yang telah dikumpulkan kemudian diseleksi dan difokuskan pada informasi yang relevan dengan tujuan penelitian, khususnya yang berkaitan dengan persepsi peserta BPJS Kesehatan terhadap prosedur pelayanan, sikap dan perilaku tenaga kesehatan, waktu pelayanan, serta fasilitas pelayanan kesehatan

b) Penyajian Data

Data yang telah dikategorikan disajikan dalam bentuk uraian naratif dan tabel deskriptif untuk memberikan gambaran yang jelas dan sistematis mengenai persepsi peserta peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan Puskesmas.

c) Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan dengan menafsirkan data yang telah disajikan guna memperoleh pemahaman menyeluruh tentang persepsi peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan di Puskesmas Huta Godang Kabupaten Labuhan Batu Selatan. Kesimpulan yang diperoleh selanjutnya diverifikasi secara terus menerus agar sesuai dengan data yang ditemukan di lapangan.

### **3.8. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini mulai dilakukan sejak bulan Desember 2025 sampai pada bulan Maret 2026. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Huta Godang Kecamatan Sungai Kanan, Kabupaten Labuhan Batu Selatan.

## **Visi dan Misi Puskesmas Huta Godang**

### **Visi:**

“Terwujudnya pelayanan kesehatan yang profesional dan berkualitas untuk mencapai masyarakat yang sehat dan sejahtera”

### **Misi:**

“-Melaksanakan pelayanan kesehatan dasar yang bermutu, profesional, komunikatif, serta terjangkau oleh semua lapisan masyarakat.

-Meningkatkan pengetahuan dan kemandirian masyarakat untuk berperilaku hidup sehat.

-Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan

-Mengembangkan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan masyarakat”

## **Motto Puskesmas Huta Godang**

“MELAYANI SEGENAP HATI”

## **Sarana Kesehatan Puskesmas Huta Godang**

### **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 Huta Godang, sebagai berikut:

**Tabel 2. Jenis Ruang di UPTD Puskesmas Huta Godang pada tahun 2026**

No	Nama Ruang	Keterangan
Ruang kantor		
1	Ruang Administrasi	Ada
2	Ruang Kepala Puskesmas	Ada
3	Ruang Rapat/Diskusi	Ada
Ruang Pelayanan		
4	Ruang Pendaftaran	Ada
5	Ruang Tunggu	Ada
6	Ruang TU	Ada
7	Ruang KIE dan Gizi	Ada
8	Ruang Pemeriksaan Umum	Ada
9	Ruang Tindakan dan Gawat Darurat	Ada
10	Ruang KB	Ada
11	Ruang kesehatan Gigi	Ada
12	Ruang Farmasi	Ada
13	Ruang Persalinan	Ada
14	Ruang Imunisasi	Ada
15	Ruang rawat inap pria	Ada
16	Ruang rawat ini wanita	Ada
17	Ruang Laboratorium	Ada
18	Ruang rawat pasca persalinan	Ada
19	Ruang Sterelisasi	Ada

20	KM/WC	Ada
21	KM/WC untuk rawat inap	Ada
22	Ruang jaga petugas	Ada
<b>Pendukung</b>		
23	Rumah dinas tenaga Kesehatan	Ada
24	Parkir kendaraan roda 2	Ada
25	Parkir kendaraan roda 4	Ada
25	serta garasi untuk ambulans	Ada
26	Gudang Umum	Ada

Sumber: Hasil penelitian 2026

### **Fasilitas Puskesmas Huta Godang**

#### **a) Fasilitas Administrasi**

Perlengkapan yang dimiliki oleh UPTD Puskesmas Kotanopan dalam menjalankan perannya agar pelaksanaan laporan administrasi dapat berjalan dengan baik antara lain berupa 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 berbagai perlengkapan lainnya.

#### **b) Fasilitas Alat Kesehatan**

Adapun peralatan yang dimiliki UPTD Puskesmas Huta Godang antara lain:

1. Alat-alat pemeriksaan kesehatan
2. Alat-alat pertolongan bersalin

3. Timbangan bayi dan dewasa
4. Alat-alat P3K

**c) Fasilitas obat-obatan**

UPTD Puskesmas Huta Godang dalam rangka melaksanakan tugas-tugas pokoknya dalam memulihkan kesehatan serta melakukan pengobatan terhadap berbagai penyakit didukung oleh ketersediaan perlengkapan obat-obatan yang bersumber dari dana DAK dan BPJS

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Hasil Penelitian

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.	Yusriani	45	Kepala Puskesmas	Huta Godang
2.	Hotnida	38	Bidan	Sampean
3.	Ima	42	Ibu Rumah Tangga	Aek Korsik
4.	Kartini	52	Ibu Rumah Tangga	Tanjung Marulak

Sumber : hasil penelitian, 2026

#### **4.1.1. Ketersediaan Sarana dan Prasarana**

Ketersediaan sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas. Sarana dan prasarana yang memadai dapat membantu tenaga kesehatan memberikan pelayanan secara optimal serta memberikan kenyamanan bagi pasien yang menerima layanan kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Huta Godang, ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan kesehatan pada umumnya sudah tersedia untuk menunjang pelayanan bagi peserta BPJS. Sarana tersebut meliputi ruang pemeriksaan, ruang tunggu pasien, ruang administrasi, peralatan medis dasar, serta fasilitas penunjang lainnya yang digunakan dalam proses pelayanan kesehatan.

Seperti yang disampaikan oleh ibu smpaikan oleh ibu Yusriani bahwa :

“Untuk sarana dan prasarana di Puskesmas ini sudah cukup lengkap dan memadai. Seperti adanya ruang inap, ruang laboratorium, ruang administrasi, ruang pemeriksaan, ruang tunggu yang dapat memenuhi standar kelas Puskesmas”

(wawancara pada 23 Februari 2026)

Berdasarkan wawancara peneliti terhadap kepala Puskesmas Huta Godang Kabupaten Labuhan Batu Selatan, Beliau Mengatakan bahwa sarana dan prasarana sudah cukup lengkap dan memadai seperti adanya ruang bersalin, ruang rawat inap, ruang dokter gigi, ruang farmasi serta adanya ruangan laboratorium untuk memudahkan masyarakat untuk mengetahui penyakit menular seperti penyakit hepatitis, Tb paru.

Hal yang sama disampaikan ibu Hotnida:

“Saya sudah menangani bagian administrasi BPJS di Puskesmas Huta Godang Kabupaten Labuhan Batu Selatan selama 5 tahun, dan selama ibu bekerja di Puskesmas ini Saran dan Prasarana saat ini sudah cukup lengkap ya, sejauh ini ibu belum ada dapat keluhan dari pasien mengenai sarana dan prasarana yang ada”

(Wawancara pada 23 Februari 2026)

Berdasarkan wawancara peneliti kepada ibu Hotnida yang merupakan staff BPJS di Puskesmas Huta Godang yaitu sarana dan prasarana di Puskesmas Huta Godang Kabupaten Labuhan Batu Selatan sudah memadai dan lengkap, bagi pasien juga tidak ada mengeluhkan saran dan prasaran yang ada, seperti ruang tunggu yang terdapat beberapa kursi tunggu yang membuat rasa nyaman pasien saat menunggu antrian, adanya beberapa toilet yang mendukung terjaminnya fasilitas yang memadai di Puskesmas Huta Godang Kabupaten Labuhan Batu Selatan.

Sama halnya juga disampaikan oleh ibu Ima

“Selama beberapa kali ibu berobat di Puskesmas Huta Godang untuk fasilitasnya ibu rasa sudah bagus, ada banyak kursi diruang tunggu, jadi ibu nyaman saat menunggu antrian. Dan yang paling mengesankan disini itu setiap sudutnya bersih, ibu gak pernah lihat tuh sampah ada dilantai atau lantainya kotor”

(Wawancara pada 23 Februari, 2026)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan peserta BPJS yang bernama Ima, beliau mengatakan bahwa Ketersediaan Sarana dan Prasana di Puskesmas Huta Godang sudah cukup bagus, dari setiap ruangnya dan juga tingkat kebersihannya beliau sudah cukup nyaman saat berkunjung ke Puskesmas Huta Godang Kabupaten Labuhan Batu Selatan.

Ibu Kartini mengatakan bahwa:

“Ibu selama berobat disini ibu rasa fasilitas disini sangat baik, gedungnya bagus, ruangnya lengkap, bersih, dan ibu merasa nyaman saat berobat di puskesmas ini”

(Wawancara pada 23 Februari 2026)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan peserta BPJS yang bernama Kartini, beliau mengatakan bahwa selama berobat disana beliau merasa nyaman karena fasilitas di Puskesmas Huta Godang sudah lengkap dan memadai. Beliau juga mengatakan bahwa gedung puskesmas Huta Godang terlihat sangat bagus dan terdapat beberapa fasilitas ruangan yang lengkap yang dapat menunjang pemeriksaan dan pengobatan yang membuat ibu Kartini seringkali datang hanya untuk memeriksakan kesehatannya.

#### **4.1.2. Interaksi Antara Pasien dan Tenaga Medis**

Kualitas interaksi dalam layanan kesehatan memegang peranan vital karena menjadi fondasi kepercayaan antara pasien dan tenaga medis. Komunikasi yang efektif tidak hanya mempermudah proses diagnosis serta ketepatan pengobatan, tetapi juga berdampak langsung pada tingkat kepuasan pasien. Idealnya, tenaga medis mampu menyampaikan informasi secara jernih, bersikap simpatik, dan menjadi pendengar yang baik bagi setiap keluhan. Sebaliknya, kerja sama ini akan semakin optimal jika pasien bersikap terbuka dan aktif dalam membagikan detail mengenai kondisi kesehatan yang mereka alami

Seperti yang disampaikan ibu Hj. Yusriani bahwa:

“Untuk interaksi tenaga medis kepada pasien saya sudah menegaskan supaya mereka ramah kepada siapapun yang ingin berobat maupun di lingkungan puskesmas ini. Dan tidak adanya pandang bulu terhadap siapapun disini”

(Wawancara pada 23 Februari 2026)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Puskesmas Huta Godang, Ibu Hj. Yusriani, beliau menekankan bahwa kualitas interaksi antara tenaga medis dan pasien menjadi prioritas utama dalam pelayanan mereka. Beliau telah menginstruksikan seluruh jajaran staf untuk senantiasa mengedepankan sikap ramah dan santun dalam melayani masyarakat.

Selain itu, Ibu Hj. Yusriani menegaskan komitmen Puskesmas Huta Godang dalam menjunjung tinggi prinsip keadilan, di mana setiap pasien berhak mendapatkan penanganan yang setara tanpa adanya diskriminasi atau sikap pilih kasih. Dengan penerapan standar pelayanan yang inklusif ini, diharapkan seluruh lapisan masyarakat dapat merasa nyaman dan percaya sepenuhnya terhadap layanan kesehatan yang diberikan.

Langkah ini diambil guna memastikan bahwa setiap warga yang datang berobat mendapatkan perhatian medis yang maksimal, sehingga tercipta lingkungan pelayanan kesehatan yang benar-benar humanis dan profesional.

Sama halnya dengan yang disampaikan Ibu Hotnida:

“Ibu bekerja disini sudah mengikuti prosedur yang ada terutama pada point interaksi terhadap pasien dan juga rekan-rekan ibu disini. Selayaknya pasien sedang menunggu jika ibu tidak sibuk, ibu pasti sempatkan menyapa pasien yang sedang menunggu itu, ibu juga selalu tersenyum pada pasien apalagi pasiennya tersenyum kepada ibu, itu rasanya ibu senang sekali”

(Wawancara pada 23 Februari 2026)

Hasil wawancara dengan Ibu Hotnida mengungkapkan bahwa implementasi standar perilaku pelayanan di Puskesmas telah dilaksanakan secara optimal,

khususnya dalam hal menjaga etika interaksi terhadap pasien maupun antarkan sejawat. Beliau secara konsisten mengedepankan sikap ramah, seperti memberikan senyuman kepada pasien yang berada di ruang tunggu serta menjalin komunikasi yang harmonis dengan rekan kerja guna menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.

Upaya ini dilakukan untuk membangun suasana pelayanan yang lebih humanis, di mana sapaan dan keramahan tersebut berfungsi sebagai instrumen untuk mengurangi kecemasan pasien selama masa tunggu. Selain itu, keterbukaan komunikasi yang dijalin dengan sesama tenaga medis menunjukkan adanya upaya internalisasi nilai-nilai kerja sama tim demi menunjang efektivitas layanan kesehatan yang holistik di puskesmas tersebut.

Ibu Ima juga mengatakan bahwa:

“Ibu selama datang ingin berobat ke Puskesmas selalu disapa dan para tenaga medis juga langsung menyapa ibu dan mengarahkan ibu supaya langsung kebagian pendaftaran, ibu rasa sih tidak ada kurangnya lagi kalau masalah sikap para tenaga medis disini”

(Wawancara 23 Februari 2026)

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan Ibu Ima selaku pengguna layanan, ditemukan bahwa persepsi pasien terhadap interaksi tenaga medis di Puskesmas Huta Godang menunjukkan impresi yang sangat positif. Informan menyatakan bahwa setiap kali melakukan kunjungan pengobatan, beliau senantiasa mendapatkan sambutan yang hangat melalui sapaan ramah dari para petugas sejak pertama kali tiba di lokasi. Hal ini mengindikasikan bahwa standar pelayanan prima

telah diinternalisasi dengan baik oleh staf medis dalam menyambut kedatangan pasien.

Lebih lanjut, efisiensi alur pelayanan juga menjadi poin penting yang disoroti, di mana pasien segera mendapatkan arahan yang jelas menuju ruang pendaftaran tanpa harus menunggu dalam ketidakpastian. Prosedur yang sistematis dan komunikatif ini meminimalisir kebingungan pasien dalam mengakses birokrasi layanan kesehatan, yang secara langsung berkontribusi pada kenyamanan pengalaman berobat secara keseluruhan. Koordinasi yang sigap antara petugas di lapangan mencerminkan profesionalisme dalam mengelola alur kunjungan pasien.

Secara komprehensif, Ibu Ima menyatakan rasa puas yang mendalam terhadap sikap dan perilaku yang ditunjukkan oleh para tenaga medis di Puskesmas Huta Godang. Kepuasan tersebut tidak hanya bersumber dari aspek medis semata, melainkan lebih pada aspek humanis dan keramahan yang konsisten dirasakan oleh pasien. Pengakuan ini memperkuat temuan bahwa kualitas interaksi interpersonal antara tenaga kesehatan dan masyarakat merupakan variabel kunci dalam menentukan keberhasilan pelayanan serta membangun citra positif fasilitas kesehatan di mata publik.

Lain halnya terhadap ibu Kartini, beliau mengatakan bahwa:

“Ibu baru beberapa kali datang untuk berobat batuk ke Puskesmas Huta Godang dan ibu rasa beberapa tenaga medis bersikap acuh, tidak ada sapaan ketika ibu masuk malahan mereka berkumpul-kumpul sesekali ketawa-ketawa gitu. Ya ibu rasa untuk sikap beberapa orang disitu kurang lah”

(Wawancara pada tanggal 23 Februari 2026)

Berdasarkan wawancara yang diperoleh dari Ibu Kartini, terungkap adanya catatan kritis mengenai perilaku tenaga medis saat melayani pasien di Puskesmas Huta Godang. Beliau mengamati bahwa interaksi yang terbangun belum sepenuhnya menunjukkan sikap ramah maupun daya tanggap yang memadai. Dalam pandangannya, oknum petugas kesehatan terkadang memperlihatkan sikap yang kurang peduli terhadap kondisi pasien yang sedang memerlukan bantuan medis.

Ibu kartini menceritakan pengalamannya saat datang berobat, dimana beliau merasa tidak mendapatkan sapaan atau respons awal yang semestinya. Beliau justru mendapati beberapa petugas yang tampak asyik bercengkrama dan tertawa bersama rekan sejawatnya, sehingga mengabaikan kehadiran pasien yang tengah menunggu giliran. Hal ini memicu persepsi bahwa prioritas pelayanan terhadap pasien masih tergolong rendah di fasilitas kesehatan tersebut.

Kondisi demikian menimbulkan rasa tidak nyaman bagi ibu Kartini selama berada di lingkungan puskesmas. Menurutnya, aspek keramahan dan perhatian tulus dari tenaga medis merupakan elemen krusial dalam membangun pengalaman berobat yang berkualitas. Akibat interaksi yang dirasa belum memenuhi ekspektasi tersebut, ia mengaku merasa kurang puas terhadap standar pelayanan yang diterimanya di Puskesmas Huta Godang

#### **4.1.3. Kemudahan Aksesibilitas**

Aksesibilitas merupakan jembatan utama antara ketersediaan fasilitas kesehatan dengan pemanfaatan layanan oleh masyarakat. Tanpa akses yang

memadai, fasilitas kesehatan yang canggih sekalipun tidak akan memberikan dampak optimal bagi derajat kesehatan publik.

Pada wawancara terhadap kepala Puskesmas Huta Godang Ibu Hj.Yusriani mengatakan:

“Untuk kemudahan aksesibilitas pengobatan ke Puskesmas Huta Godang sudah cukup baik, seperti letak strategis bangunan Puskesmas ini berada di pertengahan wilayah masyarakat Sungai Kanan yaitu berada di desa Huta Godang. Kemudahan bagi pasien yang ingin berobat pun akses mudah dijangkau, dengan kondisi letak Puskesmas berada ditengah-tengah pemukiman masyarakat”

(Wawancara pada 23 februari 2026)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Puskesmas Huta Godang, diperoleh informasi mengenai aspek kemudahan aksesibilitas pelayanan kesehatan di puskesmas tersebut. Kepala puskesmas menyampaikan bahwa secara umum tingkat kemudahan akses menuju Puskesmas Huta Godang sudah tergolong baik dan dapat dijangkau oleh masyarakat di wilayah sekitarnya.

Lebih lanjut dijelaskan bahwa lokasi Puskesmas Huta Godang berada pada posisi yang cukup strategis, yaitu di tengah-tengah kawasan pemukiman masyarakat di Kecamatan Sungai Kanan. Keberadaan fasilitas kesehatan ini dinilai memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan karena jaraknya relatif dekat dengan tempat tinggal penduduk. Selain itu, letaknya yang berada di pusat pemukiman juga memungkinkan masyarakat dari berbagai desa di sekitar wilayah tersebut untuk mengakses pelayanan dengan lebih mudah.

Kepala Puskesmas juga menambahkan bahwa secara administratif puskesmas tersebut berada di Desa Huta Godang. Penempatan lokasi ini dianggap tepat karena

desa tersebut menjadi salah satu titik yang cukup mudah dijangkau oleh masyarakat Kecamatan Sungai Kanan. Dengan kondisi tersebut, diharapkan masyarakat dapat memanfaatkan layanan kesehatan yang tersedia secara lebih optimal tanpa mengalami kesulitan dalam menjangkau fasilitas pelayanan kesehatan.

Sama seperti hasil wawancara kepada Ibu Hotnida:

“Ibu rasa untuk kemudahan aksesibilitas sudah sangat baik dan tepat, dari lokasinya yang strategis, untuk bangunannya juga sudah baik dan memudahkan pasien yang akan berobat”

(Wawancara pada 23 Februari 2026)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Hotnida, diperoleh informasi mengenai kemudahan aksesibilitas pelayanan di Puskesmas Huta Godang. Menurut beliau, akses menuju puskesmas tersebut sudah tergolong baik dan tidak menimbulkan kesulitan bagi masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan.

Ibu Hotnida menjelaskan bahwa lokasi Puskesmas Huta Godang berada pada tempat yang cukup strategis sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat sekitar. Letak puskesmas yang berada di wilayah yang dekat dengan pemukiman penduduk membuat masyarakat tidak memerlukan waktu yang lama untuk sampai ke fasilitas pelayanan kesehatan tersebut. Hal ini dinilai sangat membantu terutama bagi pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan secara cepat.

Selain itu, beliau juga menyampaikan bahwa fasilitas akses yang tersedia di puskesmas dinilai sudah cukup mendukung bagi pasien yang datang untuk berobat. Kemudahan dalam menjangkau lokasi serta kondisi akses yang memadai membuat

masyarakat merasa lebih terbantu ketika ingin memperoleh pelayanan kesehatan. Dengan adanya kemudahan akses tersebut, pasien dapat datang ke puskesmas dengan lebih nyaman dan tanpa mengalami kendala yang berarti.

Hasil wawancara dengan Ibu Ima bahwasanya:

“Ibu sangat senang berobat di Puskesmas Huta Godang karena jarak rumah ibu ke Puskesmas tidak terlalu jauh, dengan ibu berjalan kaki saja sudah sampai”

(Wawancara pada 23 Februari 2026)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu informan, yaitu Ibu Ima, diperoleh informasi mengenai kemudahan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Huta Godang. Ibu Ima menyampaikan bahwa akses menuju Puskesmas tersebut relatif mudah dijangkau oleh masyarakat, khususnya bagi warga yang tinggal di sekitar wilayah pelayanan puskesmas.

Menurut penuturan Ibu Ima, jarak antara tempat tinggalnya dengan Puskesmas Huta Godang tidak terlalu jauh, sehingga memudahkan dirinya ketika membutuhkan pelayanan kesehatan. Kedekatan lokasi tersebut membuat proses menuju fasilitas kesehatan dapat ditempuh dengan waktu yang singkat dan tanpa kendala yang berarti

Lebih lanjut, kemudahan akses tersebut menjadi salah satu faktor yang mendukung masyarakat dalam memanfaatkan layanan kesehatan di Puskesmas Huta Godang. Dengan lokasi yang relatif dekat dari tempat tinggal warga, masyarakat tidak mengalami kesulitan untuk datang berobat atau melakukan pemeriksaan kesehatan ketika diperlukan. Hal ini menunjukkan bahwa dari sisi

aksesibilitas, keberadaan Puskesmas Huta Godang dinilai cukup membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan.

Hasil wawancara dengan Ibu Kartini bahwanya:

“Kalau kemudahan akses untuk berobat ke Puskesmas ini ya ibu rasa sudah terbaik, karena sangat dekat dengan rumah ibu, dan juga lokasinya berada di pertengahan kampung lagi”

(Wawancara pada 23 Februari 2026)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu informan penelitian, yaitu Ibu Kartini, diperoleh informasi mengenai kemudahan akses masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Huta Godang. Dalam keterangannya, Ibu Kartini menyampaikan bahwa akses menuju puskesmas tersebut menurutnya sudah sangat baik dan memudahkan masyarakat yang ingin berobat.

Ibu Kartini menuturkan bahwa jarak antara rumahnya dengan Puskesmas Huta Godang tergolong cukup dekat. Kondisi ini membuat dirinya tidak mengalami kesulitan ketika hendak datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Kedekatan lokasi tersebut juga memungkinkan masyarakat untuk lebih cepat menjangkau fasilitas kesehatan apabila membutuhkan pemeriksaan atau pengobatan.

Selain itu, Ibu Kartini juga menjelaskan bahwa posisi Puskesmas Huta Godang berada di bagian tengah kampung, sehingga lokasinya dinilai cukup strategis. Letak yang berada di pusat permukiman warga menjadikan puskesmas tersebut lebih mudah dijangkau oleh masyarakat dari berbagai arah. Oleh karena itu, dari sisi

aksesibilitas, keberadaan Puskesmas Huta Godang dianggap telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan.

#### 4.1.4. Standar Mutu yang Terjaga

Standar mutu yang terjaga di Puskesmas Huta Godang dapat dilihat dari upaya pihak puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan prosedur, aturan, serta ketentuan yang telah ditetapkan oleh instansi kesehatan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya berfokus pada pengobatan, tetapi juga memperhatikan ketertiban administrasi, ketepatan penanganan pasien, serta sikap profesional tenaga medis dalam melayani masyarakat. Selain itu, penerapan standar pelayanan yang baik juga bertujuan untuk memastikan bahwa setiap pasien mendapatkan pelayanan yang aman, nyaman, dan berkualitas. Dengan adanya standar mutu yang terjaga, diharapkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Huta Godang dapat berjalan secara optimal serta mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh layanan kesehatan yang layak.

Hasil wawancara terhadap kepala Puskesmas Huta Godang Ibu Hj. Yusriani:

“Saya sudah sering mengkaji prosedur maupun aturan yang ada di Puskesmas ini supaya kedepannya Puskesmas Huta Godang ini semakin terjaga standar mutunya, dan kualitasnya semakin baik agar masyarakat yang ingin berobat merasa puas”

(Wawancara pada 23 Februari 2026)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Puskesmas Huta Godang, yaitu Ibu Hj. Yusriani, diperoleh informasi mengenai upaya yang dilakukan dalam menjaga dan meningkatkan standar mutu pelayanan kesehatan di

Puskesmas tersebut. Dalam keterangannya, beliau menyampaikan bahwa pihak puskesmas secara berkala melakukan peninjauan terhadap berbagai prosedur dan aturan yang berlaku dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

Ibu Hj. Yusriani menjelaskan bahwa peninjauan terhadap prosedur dan ketentuan pelayanan dilakukan sebagai bentuk evaluasi agar pelaksanaan pelayanan kesehatan dapat berjalan dengan lebih baik. Melalui upaya tersebut, pihak puskesmas berusaha memastikan bahwa setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tetap sesuai dengan standar yang telah ditetapkan serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ada.

Dan juga beliau menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan menjadi salah satu tujuan utama dalam pengelolaan Puskesmas Huta Godang. Dengan menjaga standar mutu pelayanan, diharapkan masyarakat yang datang untuk berobat dapat merasakan pelayanan yang lebih baik dan merasa puas terhadap layanan kesehatan yang diberikan oleh pihak puskesmas. Hal ini menunjukkan komitmen pihak Puskesmas Huta Godang dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal bagi masyarakat.

Dan hasil wawancara terhadap Ibu Ima yaitu:

“Untuk kualitas pelayanan di Puskesmas Huta Godang sudah cukup baik dan memuaskan, tenaga medisnya melayani dengan ramah, dan menjelaskan kondisi kesehatan dengan jelas. Jadi ibu sebagai pasien lebih memahami penyakit yang sedang ibu alami”

( Wawancara pada 23 Februari 2026)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu informan penelitian, yaitu Ibu Ima, diperoleh informasi mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di Puskesmas Huta Godang. Dalam keterangannya, Ibu Ima menyampaikan bahwa pelayanan yang diterimanya selama berobat di puskesmas tersebut dinilai sudah cukup baik dan memuaskan.

Ibu Ima menjelaskan bahwa tenaga medis di Puskesmas Huta Godang memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah kepada pasien. Sikap tersebut membuat pasien merasa lebih nyaman ketika menjalani proses pemeriksaan maupun saat berkonsultasi mengenai kondisi kesehatan yang dialami. Keramahan tenaga medis juga dinilai menjadi salah satu faktor yang mendukung terciptanya pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Selain itu, Ibu Ima juga menyampaikan bahwa tenaga kesehatan di puskesmas tersebut memberikan penjelasan yang cukup jelas mengenai kondisi kesehatan pasien. Penjelasan yang diberikan membantu dirinya sebagai pasien untuk lebih memahami penyakit yang sedang dialaminya. Dengan adanya komunikasi yang baik antara tenaga medis dan pasien, pelayanan kesehatan yang diberikan di Puskesmas Huta Godang dinilai mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat yang datang berobat.

Begitu juga dengan hasil wawancara terhadap ibu Kartini:

“Selama saya berobat disini ya kalau untuk keramahan para tenaga medis ibu merasa kurang ya, kalau untuk fasilitas maupun proses pemeriksaan ibu sudah merasa puas. Dokternya menjelaskan jenis penyakit yang sedang ibu alami dengan telaten”

(Wawancara pada 23 Februari 2026)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu informan penelitian, yaitu Ibu Kartini, diperoleh informasi mengenai penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Huta Godang. Dalam keterangannya, Ibu Kartini menyampaikan bahwa selama dirinya berobat di puskesmas tersebut terdapat beberapa aspek pelayanan yang dinilai sudah baik, meskipun masih terdapat hal yang perlu diperhatikan.

Ibu Kartini menjelaskan bahwa dari segi fasilitas yang tersedia serta proses pemeriksaan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan, ia merasa cukup puas. Proses pemeriksaan dinilai berjalan dengan baik dan tertib sehingga pasien dapat memperoleh pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan. Hal ini menunjukkan bahwa sarana yang tersedia serta pelaksanaan pemeriksaan di Puskesmas Huta Godang telah mampu memberikan pelayanan yang cukup memadai bagi pasien.

Namun demikian, Ibu Kartini juga mengungkapkan bahwa dari segi keramahan tenaga medis masih dirasakan kurang optimal. Meskipun demikian, ia tetap mengapresiasi penjelasan yang diberikan oleh dokter mengenai kondisi kesehatan yang dialaminya. Menurutnya, dokter memberikan penjelasan terkait jenis penyakit yang dideritanya dengan cukup teliti sehingga ia dapat memahami kondisi kesehatannya dengan lebih baik. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi antara dokter dan pasien tetap berjalan dengan baik dalam proses pelayanan kesehatan di Puskesmas Huta Godang.

## **4.2. Pembahasan**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan beberapa informan, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Huta Godang pada umumnya dinilai cukup baik oleh pasien. Hal ini terlihat dari penilaian pasien terhadap proses pemeriksaan, fasilitas yang tersedia, serta penjelasan yang diberikan oleh tenaga medis mengenai kondisi kesehatan pasien. Penjelasan yang diberikan secara jelas oleh dokter maupun tenaga kesehatan lainnya membantu pasien untuk lebih memahami penyakit yang sedang dialami

### **4.2.1. Ketersediaan Sarana dan Prasarana**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa ketersediaan sarana dan prasarana di Puskesmas Huta Godang secara umum sudah cukup memadai dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Hal ini terlihat dari tersedianya berbagai fasilitas penunjang pelayanan kesehatan seperti ruang rawat inap, ruang pemeriksaan, ruang laboratorium, ruang administrasi, serta ruang tunggu bagi pasien. Keberadaan fasilitas tersebut menunjukkan bahwa Puskesmas Huta Godang telah berupaya menyediakan sarana yang dapat menunjang kelancaran proses pelayanan kesehatan sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan secara optimal.

Selain itu, kondisi sarana dan prasarana yang tersedia juga dinilai cukup baik oleh tenaga kesehatan maupun pasien yang memanfaatkan pelayanan di puskesmas tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, diketahui bahwa fasilitas yang tersedia tidak hanya lengkap tetapi juga dalam

kondisi yang bersih dan tertata dengan baik. Lingkungan pelayanan yang bersih dan nyaman menjadi salah satu faktor yang dapat meningkatkan kenyamanan pasien ketika menunggu maupun saat menerima pelayanan kesehatan.

Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai merupakan salah satu indikator penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di fasilitas pelayanan tingkat pertama seperti puskesmas. Sarana dan prasarana yang lengkap dapat mendukung kinerja tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan secara efektif dan efisien. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keberadaan sarana dan prasarana yang cukup memadai di Puskesmas Huta Godang telah memberikan kontribusi positif terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Oleh karena itu, upaya pemeliharaan serta peningkatan kualitas sarana dan prasarana perlu terus dilakukan agar pelayanan kesehatan yang diberikan dapat semakin optimal dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.

#### **4.2.2 Adanya Interaksi yang Baik antara Pasien dan Tenaga Medis**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa interaksi antara pasien dan tenaga medis di Puskesmas Huta Godang pada umumnya telah berlangsung dengan cukup baik. Interaksi yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien merupakan salah satu unsur penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, karena dapat mempengaruhi kenyamanan pasien serta kelancaran proses pemeriksaan dan pengobatan. Dalam pelayanan kesehatan, komunikasi yang efektif sangat diperlukan agar informasi mengenai kondisi kesehatan pasien dapat disampaikan dengan jelas serta dapat dipahami oleh pasien dengan baik.

Hasil wawancara dengan beberapa informan menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menilai tenaga medis di Puskesmas Huta Godang telah memberikan pelayanan dengan sikap yang cukup baik dan mampu menjelaskan kondisi kesehatan pasien secara jelas. Penjelasan yang diberikan oleh tenaga medis mengenai diagnosis maupun tindakan pengobatan membantu pasien untuk lebih memahami penyakit yang sedang dialaminya. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi antara tenaga medis dan pasien pada umumnya telah berjalan dengan baik sehingga mendukung terciptanya pelayanan kesehatan yang efektif.

Namun demikian, berdasarkan keterangan dari salah satu informan, masih terdapat aspek pelayanan yang dinilai kurang memuaskan, khususnya terkait sikap keramahan dari sebagian tenaga medis. Informan tersebut menyampaikan bahwa sikap tenaga medis terkadang dirasakan kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Meskipun demikian, informan tersebut tetap mengakui bahwa proses pemeriksaan yang dilakukan serta penjelasan yang diberikan oleh dokter sudah cukup baik dan membantu pasien dalam memahami kondisi kesehatannya.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa interaksi antara pasien dan tenaga medis di Puskesmas Huta Godang secara umum sudah berjalan dengan baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama dalam hal sikap pelayanan dan keramahan tenaga medis terhadap pasien. Sikap yang ramah, empati, serta komunikasi yang baik merupakan bagian penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas interaksi antara tenaga medis dan pasien perlu terus diperhatikan agar pelayanan kesehatan yang

diberikan dapat lebih optimal serta mampu memberikan kepuasan yang lebih baik bagi masyarakat.

#### **4.2.3. Kemudahan Aksesibilitas**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa kemudahan aksesibilitas menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh masyarakat di Puskesmas Huta Godang. Aksesibilitas yang baik memungkinkan masyarakat untuk menjangkau fasilitas pelayanan kesehatan dengan lebih mudah, baik dari segi jarak, lokasi, maupun sarana transportasi yang tersedia. Dengan adanya kemudahan akses menuju puskesmas, masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan secara lebih cepat dan efektif ketika membutuhkan penanganan medis.

Hasil wawancara dengan beberapa informan menunjukkan bahwa lokasi Puskesmas Huta Godang dinilai cukup strategis dan mudah dijangkau oleh masyarakat sekitar. Sebagian besar informan menyampaikan bahwa jarak antara tempat tinggal mereka dengan puskesmas tidak terlalu jauh, sehingga memudahkan mereka ketika ingin berobat atau melakukan pemeriksaan kesehatan. Selain itu, letak puskesmas yang berada di wilayah yang mudah diakses oleh masyarakat turut memberikan kemudahan bagi pasien untuk datang mendapatkan pelayanan kesehatan.

Kemudahan aksesibilitas tersebut secara tidak langsung dapat meningkatkan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh masyarakat. Ketika fasilitas

kesehatan berada pada lokasi yang mudah dijangkau, masyarakat cenderung lebih aktif memanfaatkan layanan kesehatan yang tersedia. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aksesibilitas yang baik di Puskesmas Huta Godang telah memberikan kontribusi positif terhadap kemudahan masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, keberadaan fasilitas kesehatan yang mudah dijangkau oleh masyarakat perlu terus dipertahankan agar pelayanan kesehatan dapat dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat.

#### **4.2.4. Standar Mutu yang Terjaga**

Pembahasan mengenai standar mutu pelayanan di Puskesmas Huta Godang menunjukkan bahwa upaya untuk menjaga kualitas pelayanan kesehatan telah menjadi bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Standar mutu pelayanan kesehatan pada dasarnya berfungsi sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan agar setiap kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pasien berlangsung sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku. Dengan adanya standar mutu yang diterapkan secara konsisten, pelayanan kesehatan yang diberikan dapat berjalan lebih tertib, terarah, serta mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan temuan penelitian di lapangan, pihak Puskesmas Huta Godang terus berupaya mempertahankan kualitas pelayanan melalui penerapan aturan serta prosedur kerja yang telah ditetapkan. Upaya tersebut antara lain dilakukan dengan melakukan peninjauan kembali terhadap pelaksanaan pelayanan kesehatan yang

ada, sehingga setiap tenaga kesehatan dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab dan standar operasional yang berlaku. Langkah ini menjadi salah satu bentuk komitmen pihak puskesmas dalam menjaga agar kualitas pelayanan tetap terpelihara dan dapat terus ditingkatkan dari waktu ke waktu.

Selain itu, penerapan standar mutu juga tercermin dari cara tenaga kesehatan memberikan pelayanan kepada pasien. Dalam proses pelayanan, tenaga medis tidak hanya melakukan pemeriksaan dan tindakan medis, tetapi juga berusaha memberikan penjelasan mengenai kondisi kesehatan pasien secara jelas. Sikap profesional serta komunikasi yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien menjadi bagian penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas. Dengan demikian, dapat dipahami bahwa upaya menjaga standar mutu pelayanan di Puskesmas Huta Godang tidak hanya berkaitan dengan penerapan prosedur kerja, tetapi juga mencakup sikap pelayanan serta tanggung jawab tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyimpulkan:

Pelayanan kesehatan di Puskesmas Huta Godang pada umumnya telah berjalan dengan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari beberapa aspek yang menjadi fokus dalam penelitian, yaitu ketersediaan sarana dan prasarana, interaksi antara pasien dan tenaga medis, kemudahan aksesibilitas, serta penerapan standar mutu pelayanan kesehatan.

1. Dari segi ketersediaan sarana dan prasarana, hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas yang dimiliki oleh Puskesmas Huta Godang sudah tergolong cukup lengkap dan mampu mendukung proses pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Keberadaan berbagai fasilitas penunjang pelayanan seperti ruang pemeriksaan, ruang administrasi, ruang rawat inap, ruang laboratorium, serta ruang tunggu bagi pasien dinilai telah membantu kelancaran proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kondisi fasilitas yang bersih dan tertata juga memberikan kenyamanan bagi pasien ketika memanfaatkan layanan kesehatan di puskesmas tersebut.
2. dalam hal interaksi antara pasien dan tenaga medis, sebagian besar informan menyampaikan bahwa komunikasi yang terjalin selama proses pelayanan kesehatan berlangsung cukup baik. Tenaga kesehatan dinilai mampu memberikan penjelasan mengenai kondisi kesehatan pasien secara

jas sehingga pasien dapat memahami penyakit yang sedang dialaminya. Meskipun demikian, terdapat satu informan yang mengungkapkan adanya ketidakpuasan terhadap sikap tenaga medis yang dirasakan kurang ramah. Hal tersebut menunjukkan bahwa meskipun secara umum interaksi antara pasien dan tenaga medis telah berjalan dengan baik, masih terdapat aspek pelayanan yang perlu diperhatikan agar kualitas pelayanan dapat semakin ditingkatkan.

3. Dari sisi aksesibilitas, keberadaan Puskesmas Huta Godang dinilai cukup mudah dijangkau oleh masyarakat. Lokasinya yang berada di wilayah yang strategis serta jaraknya yang relatif dekat dengan tempat tinggal masyarakat memudahkan pasien untuk datang memperoleh pelayanan kesehatan. Kemudahan dalam menjangkau fasilitas kesehatan tersebut menjadi salah satu faktor yang mendukung masyarakat dalam memanfaatkan layanan kesehatan yang tersedia.
4. terkait dengan standar mutu pelayanan, pihak Puskesmas Huta Godang dinilai telah berupaya menjaga kualitas pelayanan kesehatan melalui penerapan prosedur dan aturan pelayanan yang berlaku. Upaya tersebut dilakukan agar setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan secara tertib, profesional, dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Huta Godang secara keseluruhan telah menunjukkan kualitas yang cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa

hal yang perlu diperbaiki guna meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.

## **5.2. SARAN**

Berdasarkan kesimpulan yang peneliti kemukakan, maka peneliti mengajukan saran, yaitu:

1. berkaitan dengan ketersediaan sarana dan prasarana, pihak Puskesmas Huta Godang diharapkan dapat terus mempertahankan serta merawat fasilitas yang telah tersedia dengan baik. Meskipun sarana dan prasarana yang ada saat ini dinilai sudah cukup memadai, pemeliharaan secara berkala tetap perlu dilakukan agar fasilitas tersebut tetap dalam kondisi baik dan dapat terus mendukung kelancaran pelayanan kesehatan bagi masyarakat.
2. dalam hal interaksi antara pasien dan tenaga medis, tenaga kesehatan diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas komunikasi serta sikap pelayanan kepada pasien. Interaksi yang baik antara tenaga medis dan pasien merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Oleh karena itu, sikap ramah, empati, serta kemampuan memberikan penjelasan yang jelas kepada pasien perlu terus diperhatikan agar pasien merasa lebih nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan.
3. terkait dengan kemudahan aksesibilitas, pihak puskesmas diharapkan dapat terus menjaga kemudahan masyarakat dalam menjangkau pelayanan kesehatan yang tersedia. Lokasi puskesmas yang mudah dijangkau perlu didukung dengan pengelolaan pelayanan yang baik agar masyarakat dapat

memperoleh layanan kesehatan dengan cepat dan tanpa hambatan yang berarti.

4. dalam upaya menjaga standar mutu pelayanan, pihak Puskesmas Huta Godang diharapkan dapat terus melakukan evaluasi serta pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Upaya ini penting dilakukan agar kualitas pelayanan tetap terjaga serta mampu memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik bagi masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, S. (2020). Persepsi Sakit, Pengetahuan dan Kepuasan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 3(2), 274–285. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/higeia%0A>Persepsi
- Angeli, B. R., & Susilawati. (2023). Kesehatan Di Puskesmas Terakreditasi Di Sumatera Utara Bintang Rizki Angeli Departemen Administrasi Kebijakan Dan Kesehatan , Fakultas Kesehatan Masyarakat , Universitas Islam Negeri Sumatera Utara , Indonesia Susilawati Departemen Administrasi Kebijakan. *Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 17(3), 1861–1870.
- Azmi, Z., & N, A. A. (2018). *Memahami Penelitian Kualitatif Dalam Akuntansi*. 11(November 2017), 159–168. <https://doi.org/10.15408/akt.v11i1.6338>
- Dr. Onny Medaline., S. M. K. (2020). *Kajian Teori Kesejahteraan Sosial Dalam Pelaksanaan Wakaf Atas Tanah*.
- Fadhillah, L. F., Risqullah, M. R., Fauzi, M., Pataya, F. R., & Fauzan, A. R. (2024). *Perlindungan Hukum terhadap Peserta Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial ( Bpjs ) Kesehatan dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Beserta Permasalahannya*. 8, 2598–2614.
- Harahap, Desy Ramadhani; Utami, T. N. (2021). *Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Masa Pandemi COVID-19 di Kota Binjai Desy Ramadhani Harahap*. 12(April), 2019–2022.
- Hasibuan, N., Andini, Z., & Gurning, F. P. (2025). *Implementasi Pelayanan BPJS Kesehatan dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Penanganan Penyakit Ringan di Puskesmas Rambung Kota Binjai ( Studi Kasus : Penyakit Flu dan Batuk ) Implementation of BPJS Health Services in Improving Administrative Services for Handling Minor Illnesses at the Rambung Community Health Center in Binjai City ( Case Study : Flu and Cough )*. 8(7), 4642–4649. <https://doi.org/10.56338/jks.v8i7.8269>
- Herlin, L., Suwendra, I. W., & Haris, I. A. (2018). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Siswa Smp Saraswati Singaraja Terhadap Evaluasi Pembelajaran Ips Terpadu Pada Tahun Ajaran 2017 / 2018*. 9(2).
- Ika Widiastuti. (2017). *Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. 4.
- Khaidir Ali, A. S. (2020). *Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Pematang Johar*. 14, 602–614.
- Kristianto, Atamimi, N., & Sanmustari, R. B. (2016). *Hubungan Antara Efektivitas Fungsi Bimbingan dan Konseling Dengan Persepsi Siswa Terhadap Bimbingan dan Konseling di Sekolah Menengah Pertama*. 36(1), 18–34.

- Lestari. (2013). Konsep Dasar Tentang Persepsi Secara Umum. *Http://Eprints.Uny.Ac.Id/9686/3/Bab%202.Pdf*, 53(9), 54–56. <http://eprints.uny.ac.id/9686/3/bab 2.pdf>
- Lubis, S. W. (2023). Persepsi Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Puskesmas Kotanopan Kabupaten Mandailing Natal Perception of BPJS Kesehatan Participants on Kotanopan Puskesmas Services, Mandailing Natal District. *Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 2(2), 126–134.
- Lusya Vivi Gorahe, Fonny Waani, F. T. (2021). *Dampak Pandemi Covid 19 Terhadap Kesejahteraan Masyarakat di Desa Dalako Bembanehe Kecamatan Tatoareng Kabupaten Kepulauan Sangihe*. 1(1), 1–9.
- Luthfia, A. R., Studi, P., Administrasi, I., Maret, U. S., Nada, E., Alkhajar, S., Studi, P., Komunikasi, I., & Maret, U. S. (2006). *Praktik pelayanan publik: puskesmas sebagai garda terdepan pelayanan kesehatan*. 71–81.
- Mastuti, S., Ulfa, L., & Nugraha, S. (2019). Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 14(01), 93–112.
- Muchsam, Y., & Mareta, F. (2015). Analisis Pengaruh Kepahaman Sistem Rujukan Online Peserta BPJS Terhadap Kepuasan Pelayanan BPJS. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 28(6), 985–998.
- Muhson, A. (2006). *T eknik A nalisis Kuantitatif T eknik A nalisis Kuantitatif*.
- Nasution, I. S., Safutri, B. T., Naipospos, F. R., Putri, N., Sahputri, N., Amalia, V., & Ramadhan, R. (2025). Tingkat Pengetahuan dan Kepuasan Masyarakat terhadap Kebijakan Kesehatan BPJS di Indonesia. *PubHealth Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 3(4), 82–91. <https://doi.org/10.56211/pubhealth.v3i4.993>
- Nidia suriani, Risnita, M, S. J. (2023). *Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau*. 1, 24–36.
- Nisa, A. H., Hasna, H., & Yarni, L. (2023). Persepsi Diri. *Persepsi Diri*, 2(4), 213–226. <https://koloni.or.id/index.php/koloni/article/view/568/541>
- Pundenswari, P. (n.d.). *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat*. 13–21.
- Putri, H. J., & Murhayati, S. (2025). *Metode Pengumpulan Data Kualitatif*. 9, 13074–13086.
- Rafieqah Nalar Rizky, A. M. (2023). *SENTRI : Jurnal Riset Ilmiah*. 2(4), 1275–1289.
- Safarudin, R., Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). *Penelitian Kualitatif*. 3, 9680–9694.

- Saputra, A., Hajar, S., & Sari, M. T. (2024). *Analisis kebijakan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan puskesmas di kota medan*. 15, 210–227.
- Solechan. (2019). BPJS Sebagai Pelayanan Publik. *Administrative Law & Governance*, 2(4), 686–696.
- Sumpeno, S. J., Raniah, S., & Gurning, F. P. (2025). *Faktor Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan BPJS pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas ( Literature Review ) Factors Influencing the Utilization of BPJS in Health Services at Community Health Centers ( Literature Review )*. 8(7), 4706–4712. <https://doi.org/10.56338/jks.v8i7.8278>
- Wahyu Nuviana, Muhammad Noor, J. B. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Di*. 6(4), 1621–1634.
- Yusuf Hariyoko, Yanuarius Dolfinto Jehaut, A. S. (2021). *Efektivitas pelayanan kesehatan masyarakat oleh puskesmas di kabupaten manggarai*. 17(2), 169–178.

## DOKUMENTASI



Gambar 1. Wawancara dengan Ibu Hj. Yusriani



Gambar 2. Wawancara dengan Ibu Hotnida



Gambar 3. Wawancara dengan Ibu Kartini



Gambar 4. Wawancara dengan Ibu Ima

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### Data Pribadi

Nama : Mutiah Wahyuni  
Tempat Tanggal Lahir : Rantau Prapat, 06 Januari 2004  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat : Tanjung Marulak Kecamatan  
Sungai Kanan Kabupaten Labuhan Batu Selatan  
Anak ke : Pertama dari empat bersaudara

### Nama Orang Tua

Ayah : Alm.Syahri Awan  
Ibu : Hj.Saniah Rambe  
Alamat : Tanjung Marulak Kecamatan Sungai Kanan  
Kabupaten Labuhan Batu Selatan

### Riwayat Pendidikan

Pendidikan Dasar : SDN.100310 JANJI MANAHAN  
Pendidikan Menengah Pertama : MTS DAARUL MUHSININ  
Pendidikan Menengah Atas : MAN 2 MODEL MEDAN  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Medan, April 2026

Mutiah Wahyuni  
NPM 2203090025



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

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

UNISU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/AK.KP/PTXU2022  
Pusat Administrasi: Jalan Mulihur Bani No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
https://filsp.umu.ac.id filsp@umu.ac.id umsumednn umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-1

PERMOHONAN PERSETUJUAN  
JUDUL TUGAS AKHIR MAHASISWA  
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

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

Medan, 12 Desember 2025

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama Lengkap : Muliyah Wahyuni  
N P M : 2203090025  
Program Studi : Kesehatan Jeraan Sosial  
Tabungan sks : 121 sks, IP Kumulatif 3,38

Mengajukan permohonan persetujuan judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah):

No	Judul	Peretujuan
1	Persepsi Peserta BBS Kesehatan terhadap Pelayanan Puskesmas Huta Godang Kabupaten Labuhan Batu Selatan	Agg
2	Peran Ibu Rumah Tangga dalam meningkatkan ekonomi keluarga melalui pemanfaatan lidi kelapa di Desa Anji Manahan	
3	Persepsi masyarakat Desa terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Huta Godang Kabupaten Labuhan Batu Selatan.	

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.

Rekomendasi Ketua Program Studi:

Diteruskan kepada Dekan untuk  
Penetapan Judul dan Pembimbing  
Medan, 12 Desember 2025

Ketua,  
(Dr. Sahran Sahputra, S.p.s., M.Si)  
NIDN: 0101018701

019.22.309

Pemohon,

(Muliyah Wahyuni)  
Dosen Pembimbing yang ditunjuk  
Program Studi: Kesehatan Sosial

(Dr. Jehan Rihho Rihang, M.Si)  
NIDN: 01201001





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

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/IAK.Pj/PT/III/2024  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
<https://fislip.umsu.ac.id> [fislip@umsu.ac.id](mailto:fislip@umsu.ac.id) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Sk-2

**SURAT PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING**  
**TUGAS AKHIR MAHASISWA**  
**(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)**  
**Nomor : 2197/SK/IL.3.AU/UMSU-03/F/2025**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor: 1964/SK/IL.3.AU/UMSU-03/F/2024 Tanggal 04 Djumadil Awwal 1446H/ 06 November 2024 M Tentang Panduan Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dan Rekomendasi Pimpinan Program Studi Kesejahteraan Sosial tertanggal: **12 Desember 2025**, dengan ini menetapkan judul dan pembimbing penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **MUTIAH WAHYUNI**  
N P M : 2203090025  
Program Studi : Kesejahteraan Sosial  
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2025/2026  
Judul Tugas Akhir Mahasiswa : **PERSEPSI PESERTA BPJS KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN PUSKESMAS HUTA GODANG KABUPATEN LABUHAN BATU SELATAN**  
(Skripsi dan Jurnal Ilmiah)  
Pembimbing : **Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah), dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) FISIP UMSU Tahun 2024.
2. Penetapan judul dan pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) sesuai dengan nomor yang terdaftar di Program Studi Kesejahteraan Sosial: 019.22.309 tahun 2025.
3. Penetapan judul, pembimbing dan naskah Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku .

**Masa Kadaluarsa tanggal: 12 Juni 2026.**

Ditetapkan di Medan,  
Pada Tanggal, 25 Djumadil Akhir 1447 H  
15 Desember 2025 M

Dekan,

  
Assoc. Prof. Dr. **JEHAN SALEH, MSP.**  
NIDN. 0030017402



Tembusan:

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





**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya  
Bila memilih kami, kami siap diandalkan  
nomor dan tanggalnya

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

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SIK/BAN-PT/IAK.KP/PT/XXI/2022  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Bharu No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224587 Fax. (061) 6025474 - 6631003  
http://fis.p.umsu.ac.id | fisip@umsu.ac.id | umsumedan | umsumedan | umsumedan | umsumedan

Sk-3

PERMOHONAN  
SEMINAR PROPOSAL TUGAS AKHIR MAHASISWA  
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Kepada Yth.  
Bapak Dekan FISIP UMSU  
di  
Medan.

Medan, 29 Januari 2021

Assalamu'alaikah wr. wb.

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

Nama lengkap : Mutiha Wahyuni  
NPM : 2203090025  
Program Studi : Keajahteraan Sosial

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) Nomor : ...../SK/IL3-AU/UMSU-03/F/20..... tanggal ..... dengan judul sebagai berikut :

Peserta ~~BPS~~ BPJS Kesehatan Terhadap  
Pelayanan Kesehatan Puskesmas Huta Godang  
Kabupaten Labuhan Batu Selatan

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Permohonan Perchujuan Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK-1);
2. Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK-2);
3. DKAM/Transkrip Nilai Sementara yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester I s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa;
7. Kartu Kunjng Petinjau Seminar Proposal;
8. Semua berkas difotocopy rangkap 1 dan dimasukkan ke dalam MAP berwarna BIRU;
9. Proposal Tugas Akhir Mahasiswa yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap-3).

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

Diketahui oleh Ketua  
Program Studi

([Signature])  
NIDN: 010108701

Menyetujui  
Pembimbing

(Dr. Joha, S.Pd, M.Pd, M.Si)  
NIDN: 0117013201

Pemohon,

([Signature])





**UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR  
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)**

Nomor : 216/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2026



Program Studi : Kesejahteraan Sosial  
 Hari, Tanggal : Senin, 02 Februari 2026  
 Waktu : 08.30 WIB s.d. Selesai  
 Tempat : LAB KESSOS FISIP UMSU Lt. 2  
 Pemimpin Seminar : Dr. SAHRAN SAPUTRA, S.Sos., M.Sos.

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
6	ADHA SIREGAR	2203090012	Assoc. Prof. Dr. H. MUJAHIDDIN, S.Sos, M.SP.	Dr. Hj. YURISNA TANJUNG, M.AP.	KONTRIBUSI KOMUNITAS SASUDE MELALUI PROGRAM ECOBRICK TERHADAP PELESTARIAN LINGKUNGAN DAN SOSIAL DI KELURAHAN SELAMAT
7	KHANSA HUMAIRA NAZWA LUBIS	2203090017	Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.	Dr. Hj. YURISNA TANJUNG, M.AP.	PARTISIPASI IBU RUMAH TANGGA DALAM MENINGKATKAN EKONOMI KELUARGA MELALUI PEKERJAAN PENGUPAS BAWANG DI JL. SELAMAT KETAREN MMTC
8	MUTIAH WAHYUNI	2203090025	Dr. Hj. YURISNA TANJUNG, M.AP.	Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.	PERSEPSI PESERTA BPJS KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN PUSKESMAS HUTA GODANG KABUPATEN LABUHAN BATU SELATAN
9					
10					

Medan, 11 Sya'ban 1447 H  
30 Januari 2026 M

Dehan

(Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH., MSP.)



Acc. Draft wawancara  
10-2-2026  
Dr. Jehan Ralho Rahay

## DAFTAR PERTANYAAN (DRAF WAWANCARA)

Judul Penelitian : Persepsi Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Puskesmas Huta Godang Kabupaten Labuhan Batu Selatan

Nama Peneliti : Mutiah Wahyuni  
NPM : 2203090025  
Prodi : Kesejahteraan Sosial

### I Identitas Informan

- a. Nama :
- b. Jenis Kelamin :
- c. Jabatan :
- d. No. Hp :

### II Daftar Pertanyaan:

#### A. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai

1. Apakah fasilitas yang ada sudah mencukupi untuk menunjang pelayanan kesehatan sehari-hari?
2. Apakah jumlah dan kondisi ruang pelayanan seperti ruang tunggu, ruang pemeriksaan, ruang tindakan sudah memadai?
3. Apakah kebersihan dan perawatan bangunan puskesmas sudah terjaga dengan baik?
4. Bagaimana kenyamanan ruang tunggu bagi pasien, terutama saat jumlah pasien banyak?

#### B. Adanya interaksi yang baik antara pasien dan tenaga medis

1. Menurut bapak/ibu, apakah tenaga medis mudah diajak berkomunikasi oleh pasien?
2. Apakah tenaga medis menjelaskan kondisi kesehatan pasien dengan bahasa yang mudah dipahami?

3. Apakah pasien diberi kesempatan untuk bertanya tentang keluhan atau pengobatan yang diberikan?
4. Apakah pasien merasa dihargai saat berinteraksi dengan tenaga medis?

C. Kemudahan Aksesibilitas

1. Apakah jam pelayanan puskesmas sesuai dan memudahkan bapak/ibu untuk berobat?
2. Apakah ada petunjuk atau papan informasi yang membantu bapak/ibu menemukan tempat pendaftaran dan ruang pelayanan?
3. Apakah proses pendaftaran BPJS mudah dan tidak berbelit-belit?
4. Menurut bapak/ibu, apakah waktu menunggu pelayanan sudah cukup wajar?

D. Standar mutu yang terjaga

1. Menurut bapak/ibu, apakah pelayanan yang diberikan di puskesmas ini sudah baik dan memuaskan?
2. Apakah prosedur pelayanan, mulai dari pendaftaran sampai pemeriksaan berjalan dengan tertib?
3. Menurut bapak/ibu, apakah kualitas pelayanan pasien BPJS sama dengan pasien lainnya?

Demikianlah permohonan wawancara ini saya ajukan guna mendukung kelancaran penelitian skripsi. Atas perhatian dan kesediaan bapak/ibu kami ucapkan terima kasih.

Medan, 10 Februari 2026

Mutiah Wahyuni



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila mendapat suni ni agar disalurkan  
sungguh dan langgengnya

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

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SKJ/BAN-PTIAK.KP/PT/XI/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](mailto:fisip@umsu.ac.id) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Nomor : 319/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2026  
Lampiran : --  
Hal : *Mohon Diberikan izin  
Penelitian Mahasiswa*

Medan, 23 Sya'ban 1447 H  
11 Februari 2026 M

Kepada Yth : Kepala Puskesmas Huta Godang,  
Kecamatan Sungai Kanan, Kabupaten Labuhan Batu Selatan

di-  
Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim  
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 Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami di Puskesmas Huta Godang, Kecamatan Sungai Kanan, Kabupaten Labuhan Batu Selatan, atas nama :

Nama mahasiswa : **MUTIAH WAHYUNI**  
N P M : 2203090025  
Program Studi : Kesejahteraan Sosial  
Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2025/2026  
Judul Tugas Akhir Mahasiswa : **PERSEPSI PESERTA BPJS KESEHATAN  
TERHADAP PELAYANAN PUSKESMAS  
HUTA GODANG KABUPATEN LABUHAN  
BATU SELATAN**

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

Dekan,



Cc : File.





PEMERINTAH KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN  
DINAS KESEHATAN  
UPTD PUSKESMAS HUTAGODANG  
KECAMATAN SUNGAI KANAN

Jalan Besar.No. .... Hutagodang KodePos 21465  
Telepon: 081262014576 Email: puskesmashutagodang1@gmail.com



Hutagodang,06 Maret 2026

Nomor : 440.000/ 127 /UPTD.HG/III/2026  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Balasan Permohonan Izin Penelitian

Menindak lanjuti surat dari Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 319/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2026 Tanggal 11 Februari 2026. Tentang Permohonan Izin Penelitian di UPTD Puskesmas Hutagodang. Maka dari itu kami Memberikan Izin Kepada :

Nama : MUTIAH WAHYUNI  
NPM : 2203090025  
Fakultas/Jurusan : FISIP/Kesejahteraan Sosial

Untuk melakukan penelitian ( Riset) di UPTD Puskesmas Hutagodang dengan Judul "Persepsi Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Puskesmas Hutagodang Kabupaten Labuhanbatu Selatan".

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

Kepala UPTD Puskesmas Hutagodang



Hj. Yusriani, S.Kep, Ners, M.KM  
NIP. 19750103 201001 2 006



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya  
Bila menjelek, kami tetap disebarkan nomor dan lengannya

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

UMSU Terakreditasi 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 | umsumedan @umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-5

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama lengkap : Mutiha Wahyuni  
NPM : 2202030025  
Program Studi : KeSejahteraan Sosial  
Judul Skripsi : Persepsi Peserta BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Puskesmas Huta Godang kabupaten Labuhan Batu Selatan

No	Tanggal	Kegiatan/Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1	18/12/25	- Bimbingan judul Penelitian	J
2	23/12/25	- Bimbingan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, uraian teoritis, metode penelitian	J
3	25/12/25	- Bimbingan uraian teoritis metode penelitian	J
4	31/01/26	- Bimbingan Seminar Proposal	J
5	7/02/26	- Bimbingan Bab 4 Pedoman Wawancara	J
6	10/02/26	- Bimbingan bab IV hasil penelitian	J
7	6/03/26	- Bimbingan bab IV Pembahasan	J
8	6/03/26	- Bimbingan bab V Simpulan & Saran	J
9	6/03/26	- Bimbingan Daftar pustaka & lampiran	J
10	6/04/26	- ACC Ujian Skripsi	J

Medan, 6 April 2026



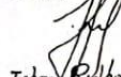
(Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP.)  
NIDN: 0030017402

Ketua Program Studi,



(Dr. Saifulrahman Saifulrahman, S.Sos., M.Pd.)  
NIDN: 0101018701

Pembimbing,



(Dr. Jehan Rielho Izharyal, M.Si.)  
NIDN: 011709201



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Slk-10



UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN TUGAS AKHIR  
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)  
Nomor : 764/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2026



Pogram Studi : Kesejahteraan Sosial  
Hari, Tanggal : Kamis, 09 April 2026  
Tempat : Aula FISIP UMSU Lt. 2  
Pembukaan : 08.15 WIB

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	Waktu	TIM PENJUALI			Judul Ujian Tugas Akhir
				PENJUALI I	PENJUALI II	PENJUALI III	
1	KHANSA HUMARA NAZWA LUBIS	2203090017		Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH, MSP.	Dr. SAHRAN SAPUTRA, S.Sos., M.Sos.	Assoc. Prof. Dr. H. YURISNA TANJUNG, M.AP.	PARTISIPASI ISU RUMAH TANGGA DALAM MENINGKATKAN EKONOMI KELUARGA MELALUI PEKERJAAN PENGUPAS BAWANG DI JL. SELAMAT KETAREN KMTC
2	SAVILA HANJA	2203090014		Assoc. Prof. Dr. H. YURISNA TANJUNG, M.AP.	Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.	Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH, MSP.	ANALISIS ADAPTASI KETAHANAN SOSIAL EKONOMI BAGI KELUARGA MISKIN PENERIMA PROGRAM MAKAN BERGIZI GRATIS (MBG) DI DESA SANDAR KLIPPA, DELI SERDANG SUMATERA UTARA
3	ADHA SIREGAR	2203090012		Assoc. Prof. Dr. H. MUJAHIDDIN, S.Sos., MSP.	Dr. SAHRAN SAPUTRA, S.Sos., M.Sos.	Assoc. Prof. Dr. H. YURISNA TANJUNG, M.AP.	KONTRIBUSI KOMUNITAS SASUDE MELALUI PROGRAM ECOBRICK TERHADAP PELESTARIAN LINGKUNGAN DAN SOSIAL DI KELURAHAN SEI MATI
4	OLVI SALSABILA SIREGAR	2203090005		Assoc. Prof. Dr. H. YURISNA TANJUNG, M.AP.	Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.	Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH, MSP.	DINAMIKA MOBILITAS SOSIAL PADA KELUARGA DI DESA BIEGERPAWANG KECAMATAN BANGUN PURBA KABUPATEN DELI SERDANG
5	MUTIAH WAHYUNI	2203090025		Assoc. Prof. Dr. H. MUJAHIDDIN, S.Sos., MSP.	Assoc. Prof. Dr. H. YURISNA TANJUNG, M.AP.	Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.	PERSEPSI PESERTA BPJS KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN PUSKESMAS HUTA GODANG KABUPATEN LABuhan BATU SELATAN

Notulis Sidang :

Toront - 9 wks

Medan, 19 Syawal 1447 H  
07 Maret 2026 M

1. Dittekan oleh :  
Rektor  
Prof. Dr. Muhammad Arifin, SH, M.Hum.

Ketua  
Assoc. Prof. Dr. Arifin Saleh, MSP.

Pangia Ujian  
Sekretaris  
Assoc. Prof. Dr. Abrar Adhani, M.I.Kom

