

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Paridah Hanum lahir di Simaninggir Kecamatan Kota Pinang Kabupaten Labuhan Batu Selatan Provinsi Sumatera Utara pada tanggal 23 Mei 1993 merupakan anak ketiga dari enam bersaudara. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak Saipul Nasution dan Alm. Ibu Ponijah. Penulis sekarang bertempat tinggal di Dusun Lubuk Panjang Kecamatan Kota Pinang Kabupaten Labuhan Batu Selatan.

Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di Sekolah Dasar Negeri 115499 Kalapane (Kelas 1-3), pindah studi ke Sekolah Dasar Negeri 117473 Afd II Sisumut (Kelas 4-6) Kecamatan Kota Pinang Kabupaten Labuhan Batu Selatan lulus pada tahun 2005, lalu melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di SLTP/SMP Negeri 1 Torgamba dan lulus pada tahun 2008, dan kemudian melanjutkan pendidikan di SMK Ki Hajar Dewantara Kecamatan Kota Pinang lulus pada tahun 2011, kemudian melanjutkan jenjang pendidikan strata 1 ke Universitas Medan Area (UMA) Kampus 1 pada Tahun 2012, selama masa perkuliahan penulis mengikuti keanggotaan PEMA (Pemerintahan Mahasiswa) Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik periode 2014-2015 dan 2015-2016 sebagai Sekretaris Bidang Eksternal dan Ketua Bidang Penelitian Dan Pengembangan Sumber Daya Mahasiswa (PPSDM), sampai dengan penulisan skripsi ini penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa Program S1 studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area (UMA) Kampus 1 Jl. Kolam No. 1 Medan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur setinggi tingginya penulis panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan semesta Alam Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, atas izin dan pertolongan-Nya, skripsi dengan judul “KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT SEBAGAI PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN (Studi Kasus Di Puskesmas Aek Batu Kecamatan Torgamba Kabupaten Labuhan Batu Selatan)” dapat terselesaikan.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini atas bantuan dari berbagai pihak. Dan dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H.A. Ya'kub Matondang, MA selaku Rektor Universitas Medan Area
2. Bapak Prof. Dr. H. M. Arif Nasution, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area
3. Ibu Dra. Hj. Rosmala Dewi, M.Pd selaku Ketua Jurusan studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area
4. Bapak Drs. H. Irwan Nasution S.Pd. MAP selaku Dosen Pembimbing I
5. Ibu Nina Angelia S.Sos. Msi selaku Dosen Pembimbing II
6. Bapak Bimby Hidayat S.Sos MA Selaku Sekretaris seminar
7. Ibu Beby Masitho Batubara S.Sos MAP selaku Sekretaris ujian skripsi
8. Seluruh Bapak dan Ibu dosen serta Staf Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area
9. Ibu Dr. Lily Syafitri Lubis, kepala Puskesmas Aek Batu Kecamatan Torgamba Kabupaten Labuhan Batu Selatan serta kakak Zuhairah AM.Keb dan kakak Wuryani AM.Keb

10. Kedua orang tua saya tersayang, terimakasih sebesar-besarnya dan untuk kakak (Nur Siah Nst), abang (Amaluddin Nst S.Si & M. Taufik), adik (Laila Nst & Aldi Nst), serta keponakan saya (Reni, Reza, Rika) terima kasih untuk dukungan dan doanya.
11. Para teman seperjuangan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik stambuk 2012 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area serta seluruh pengurus PEMA FISIP UMA

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan dalam penulisan skripsi ini. Saran dan kritik dari pembaca sangat penulis harapkan untuk perbaikan penelitian ini. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Akhir kata penulis ucapkan banyak terima kasih atas segala bantuan dari berbagai pihak yang turut mendukung penulis hingga skripsi ini selesai.

Medan, Agustus 2016

Penulis,

Paridah Hanum

NPM : 12.852.0004

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
RIWAYAT HIDUP	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Pembatasan Masalah	4
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.5.1 Tujuan Penelitian	5
1.5.2 Manfaat Penelitian	6
1.6 Kerangka Pemikiran	6
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Kebijakan Publik	9
2.2 Pelayanan Kesehatan	10
2.2.1 Pengertian Pelayanan Kesehatan	10
2.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan Kesehatan	13
2.2.3 Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan	14

2.3 Kualitas Pelayanan Kesehatan	16
2.4 Puskesmas	21
2.4.1 Pengertian Puskesmas	21
2.4.2 Tujuan Puskesmas	22
2.4.3 Manajemen Puskesmas	22
2.4.4 Fungsi Puskesmas	24
2.4.5 Program Pokok Puskesmas	25
2.5 Pengertian Kemiskinan	27
2.6 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)	30
2.6.1 Pengertian Badan Penyelenggara Jaminan Sosial	30
2.6.2 Fungsi Dan Tugas (BPJS)	31
2.6.3 Wewenang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial	32
2.6.4 Prinsip Badan Penyelenggara Jaminan Sosial	33
2.6.5 Tujuan Dan Manfaat	34
2.6.6 Kepesertaan	35
2.6.7 Pelayanan BPJS	36
2.6.8 Prosedur Pendaftaran	41
2.6.9 Hak Dan Kewajiban Peserta	41
2.6.10 Masa Berlaku Peserta	42

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian, Jenis Penelitian, Lokasi Dan Waktu Penelitian	43
3.1.1 Pendekatan Penelitian	43
3.1.2 Jenis Penelitian	43
3.1.3 Lokasi Dan Waktu Penelitian	44
3.2 Prosedur Pemilihan Responden Dan Informan Penelitian	44

3.2.1	Prosedur Pemilihan Responden	44
3.2.2	Informan Penelitian	44
3.3	Teknik Pengumpulan Data	45
3.4	Analisis Data	48
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN		
4.1	Hasil Penelitian	51
4.1.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian (Puskesmas Aek Batu)	51
4.1.2	Visi Dan Misi Puskesmas	52
4.1.3	Struktur Organisasi	52
4.1.4	Tugas Satuan Kerja Puskesmas Aek Batu	53
4.1.5	Kondisi Pegawai Puskesmas Aek Batu	58
4.1.6	Kondisi Penduduk Dan Wilayah Kerja Puskesmas Aek Batu	60
4.2	Pembahasan Penelitian	61
4.2.1	Gambaran Responden Penelitian	61
4.2.2	Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Aek Batu Kecamatan Torgamba Kabupaten Labuhan Batu Selatan	63
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	76
5.2	Saran	77
 DAFTAR PUSTAKA		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Data Pegawai Puskesmas Aek Batu Berdasarkan Status Kepegawaian	58
Tabel 2. Data Pegawai Puskesmas Aek Batu Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 3. Data Pegawai Puskesmas Aek Batu Berdasarkan Jenis Pendidikan	59
Tabel 4. Daftar Jumlah Penduduk Yang Menggunakan BPJS Kesehatan Bulan Januari 2015 – Februari 2016	60
Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Umur	61
Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 7. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	62
Tabel 8. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	63

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pemikiran	6
Gambar 2. Tampilan Depan Puskesmas Aek Torop / Batu Kecamatan Torgamba	51
Gambar 3. Struktur Organisasi Puskesmas Aek Batu	52



DAFTAR LAMPIRAN

1. Data Responden
2. Pedoman Pertanyaan Wawancara
3. Pertanyaan Wawancara
4. Dokumentasi Lapangan

