PENERAPAN MUTU PELAYANAN DASAR PADA STANDAR PELAYANAN MINIMAL DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN PUSKESMAS TRIDAYASAKTI TAMBUN SELATAN

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S1) dalam Bidang Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

NAUFAL HILMI MUNHAMIR

41183522190019

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ISLAM 45 BEKASI

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul	:	Penerapan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Tridayasakti Tambun Selatan
Penyusun	:	Naufal Hilmi Munhamir
NPM	:	41183522190019

Bekasi, 03 Juni 2026

Menyetujui,

Pembimbing

(Abdul Muis, Drs., M.Si.)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara

(Dila Novita, S.Sos., M.Si.)

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI

Penerapan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Tridayasakti Tambun Selatan

Dipersiapkan dan disusun oleh :

NAUFAL HILMI MUNHAMIR

41183522190019

Telah diuji dihadapan Dewan Penguji

Pada tanggal: 11 Mei 2026

Dan telah dinyatakan Lulus / Disahkan

Di Bekasi

Pada tanggal: 11 Mei 2026

Dewan Penguji :

Ketua	:	Dila Novita, S.Sos., M.Si.	(.....)
Sekretaris	:	Mita Widyastuti, Dra., M.Si.	(.....)
Anggota	:	1. Abdul Muis, Drs., M.Si.	(.....)
		2. Adi Susila, Drs., M.Si.	(.....)

PERNYATAAN ORISINILITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama	:	Naufal Hilmi Munhamir
NPM	:	41183522190019
Tanda Tangan	:	



Ditetapkan di	:	Bekasi
Tanggal	:	03 Juni 2026

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Islam "45" Bekasi, saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Naufal Hilmi Munhamir
NPM	:	41183522190019
Program Studi	:	Ilmu Administrasi Negara
Fakultas	:	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya	:	Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui memberikan kepada Universitas Islam "45" Bekasi **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

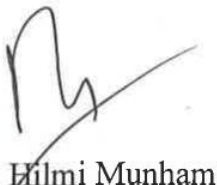
Penerapan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Tridayasakti Tambun Selatan

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Nonekslusif ini Universitas Islam "45" Bekasi berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di	:	Bekasi
Pada Tanggal	:	03 Juni 2026

Yang Menyatakan,



Naufal Hilmi Munhamir

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama	:	Naufal Hilmi Munhamir
Tempat, tanggal lahir	:	Bekasi, 31 Juli 2001
Jenis Kelamin	:	Laki-laki
Agama	:	Islam
Anak ke	:	Ketiga
Kewarganegaraan	:	Indonesia
Status	:	Belum Menikah
E-mail	:	naufalhilmi82@gmail.com
Alamat Rumah	:	Taman Tridaya Indah blok f15 no 21 RT006 RW0010 Kel Tridayasakti Kec Tambun Selatan Kab Bekasi Jawa Barat

B. Nama Orangtua

Nama Ayah	:	Khairul Munhamir
Nama Ibu	:	Jumrotun

C. Nama Saudara

Nama Kakak Pertama	:	Andini Iswari
Nama Kakak Kedua	:	Andhinta Ismi Auliyah

D. Riwayat Pendidikan

SDN Mangunjaya 01	Lulus 2012	Bekasi
SMP Islam Putradarma	Lulus 2016	Bekasi
SMA Negeri 7 Tambun Selatan	Lulus 2019	Bekasi
Universitas Islam “45” Bekasi	Masuk 2019	Bekasi

MOTTO HIDUP

"Every rejection, every disappointment has led you here to this moment."
— Waymond Wang (Everything Everywhere All at Once)

"If you leave something behind, you gain something too."
— Nora (Past Lives)

“Tidaklah mungkin bagi matahari mengejar bulan dan malam pun tidak dapat mendahului siang. Masing-masing beredar pada garis edarnya." (QS. Yasin: 40)

PERSEMBAHAN

Terimakasih kepada Allah SWT yang selalu cinta dan mengasihi diriku

Terimakasih kepada keluarga yang selalu sabar dan mendidikku dengan baik

Terimakasih kepada teman yang menajadi teman perjalanan dalam kehidupan

Terimakasih kepada diriku sendiri sudah berjuang dengan sebaik-baiknya

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warohmatullahi wabarokatuh

Puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan kemudahan yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **"Penerapan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Tridayasakti Tambun Selatan"**.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Islam 45 (UNISMA) Bekasi.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dila Novita, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang telah memfasilitasi dan mendukung kelancaran proses perkuliahan
2. Bapak Abdul Muis, Drs., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan, saran, serta motivasi kepada penulis dari awal hingga selesainya skripsi ini.
3. Segenap Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara UNISMA Bekasi yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.

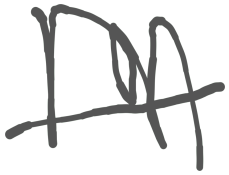
4. Pimpinan dan seluruh staf, khususnya di bagian Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Tridayasakti Tambun Selatan, yang telah memberikan izin, bantuan, serta data yang dibutuhkan selama proses penelitian.
5. Kedua orang tua yaitu Bapak dan Ibu serta kakak saya Mba Dini dan Mba Dinta, keluarga tercinta yang senantiasa memberikan doa yang tak putus-putusnya, kasih sayang, serta dukungan baik moral maupun material.
6. Rekan-rekan mahasiswa Ilmu Administrasi Negara UNISMA Bekasi, khususnya angkatan 2019, serta sahabat-sahabat yang selalu saling mendukung dan bertukar pikiran.
7. Keluarga besar Warjokes yang selalu support dan push diri saya untuk menjadi lebih baik
8. Sahabat saya Muhammad Ilham Saputra yang senantiasa mengingatkan dan mendukung moril saya selama satu dekade terakhir
9. Keluarga besar OP'S yang berbagi tawa dan luka
10. Keluarga besar Absurd 19 yang berbagi keceriaan
11. Kucing saya tercinta Rojak yang membuat saya tersenyum setiap melihatnya

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan penelitian ini di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, tidak hanya bagi penulis, tetapi juga bagi para pembaca dan perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Ilmu Administrasi Negara.

Bekasi, 28 April 2026

Penulis,



Naufal Hilmi Munhamir

Penerapan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Tridayasakti Tambun Selatan

Naufal Hilmi Munhamir
Universitas Islam "45" Bekasi
naufalhilmi82@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis penerapan mutu pelayanan dasar pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Tridayasakti Tambun Selatan. Kualitas pelayanan publik di sektor kesehatan menjadi tolok ukur penting dalam menjamin hak masyarakat atas layanan yang cepat, tepat, dan nyaman. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi lapangan terhadap sarana prasarana serta wawancara langsung dengan petugas loket dan pasien untuk mengukur dimensi pelayanan administrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan mutu pelayanan dasar secara umum telah berjalan dengan responsif dan efisien. Pada dimensi keandalan (*Reliability*) dan daya tanggap (*Responsiveness*), aparatur pelayanan menunjukkan kinerja yang sangat baik dengan pencapaian target waktu pelayanan sekitar 5 menit per pasien, serta adaptasi inovasi melalui penggunaan sistem antrean *Mobile JKN*. Petugas juga sigap dan edukatif dalam menangani kendala teknis pada sistem informasi. Kendati demikian, implementasi SPM belum sepenuhnya optimal pada dimensi bukti fisik (*Tangibles*). Keterbatasan jumlah kursi di ruang tunggu, sirkulasi udara yang belum memadai, dan kurangnya transparansi informasi pada papan alur pendaftaran masih menjadi faktor pengurang tingkat kenyamanan pasien. Di samping itu, tingkat kelengkapan dokumen administratif dan validitas kepesertaan BPJS pasien masih menjadi hambatan dalam kelancaran proses pendaftaran. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan adanya peningkatan fasilitas fisik ruang tunggu, perancangan media informasi visual (*signage*) yang lebih jelas, serta edukasi dan sosialisasi proaktif kepada masyarakat terkait persyaratan administrasi sebelum mengakses layanan kesehatan di puskesmas.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan Dasar, Standar Pelayanan Minimal, Kualitas Pelayanan Publik, Administrasi Publik, Puskesmas.

Penerapan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Tridayasakti Tambun Selatan

Naufal Hilmi Munhamir
41183522190019
Universitas Islam “45” Bekasi
naufalhilmi82@gmail.com

ABSTRAK

This study aims to examine and analyze the implementation of basic service quality based on Minimum Service Standards (SPM) at the outpatient registration desk of the Tridayasakti Community Health Center (Puskesmas), South Tambun. The quality of public services in the health sector is a crucial benchmark in guaranteeing the community's right to fast, accurate, and comfortable services. Data collection was conducted through field observations of facilities and infrastructure, as well as direct interviews with registration officers and patients to measure the dimensions of administrative services. The results show that the implementation of basic service quality has generally been responsive and efficient. In the dimensions of reliability and responsiveness, the service apparatus demonstrated excellent performance by achieving the service time target of approximately 5 minutes per patient, along with the adaptation to innovation through the use of the Mobile JKN queuing system. The officers were also prompt and educative in handling technical issues within the information system. However, the implementation of SPM has not been fully optimal in the dimension of physical evidence (Tangibles). The limited number of seats in the waiting room, inadequate air circulation, and a lack of information transparency on the registration flow board remain factors that reduce the level of patient comfort. Additionally, the completeness of administrative documents and the validity of patients' BPJS membership are still obstacles to a smooth registration process. Therefore, this study recommends improving the physical facilities of the waiting room, designing clearer visual information media (signage), and conducting proactive education and socialization for the community regarding administrative requirements prior to accessing health services at the health center.

Keywords: *Basic Service Quality, Minimum Service Standards, Public Service Quality, Public Administration, Community Health Center.*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR **7**
DAFTAR ISI ..... **iv**
DAFTAR TABEL ..... **vi**
DAFTAR GAMBAR ..... **vii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **viii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang Masalah **1**
1.2 Perumusan Masalah **5**
1.3 Tujuan Penelitian **5**
1.4 Signifikansi Penelitian **6**
1.4.1 Signifikansi Akademik **6**
1.4.2 Signifikansi Praktis **20**
1.4.3 Sistematika Penulisan **20**
BAB II KERANGKA TEORI **23**
2.1 Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) **23**
2.1.1 Pengertian PUSKESMAS **23**
2.2 Mutu Pelayanan Kesehatan **24**
2.2.1 Pengertian Mutu Pelayanan ***24***
2.2.2 Dimensi Mutu Pelayanan ***25***
2.3 Standar Pelayanan Minimal **27**
2.3.1 Sejarah Standar Pelayanan Minimal ***28***
2.3.2 Dasar Pengaturan Standar Pelayanan Minimal ***30***
2.3.3 Ruang Lingkup Standar Pelayanan Minimal ***32***
2.3.4 Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan ***34***
2.4 Teori Implementasi Kebijakan Publik **35**
2.5 Kerangka Pemikiran **37**
2.6 Asumsi Penelitian **39**
BAB III **40**
METODOLOGI PENELITIAN **40**
3.1 Paradigma Penelitian **40**
3.1.1 Paradigma Konstruktivisme ***40***

3.2 Metode Penelitian Kualitatif *41*
3.3 Desain Penelitian *42*
3.4 Sumber dan Teknik Perolehan Data *43*
3.5 Teknik Perekrutan Informan *47*
3.6 Teknik Analisis Data *49*
3.7 Goodness dan Quality Criteria Penelitian *50*
3.8 Tempat dan Waktu Penelitian *51*
3.9 Keterbatasan Penelitian *52*
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN **54**
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian **54**
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN **65**
DAFTAR PUSTAKA **67**

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Standar Pelayanan (UU Nomor 25 Tahun 2009 dan PP Nomor 2 Tahun 2018) 38
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Wawancara Teori Implementasi Kebijakan George C. Edward III 50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran Penelitian 42
Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi UPTD Puskesmas Tridayasakti 58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Ruang Tunggu Pasien UPTD Puskesmas Tridayasakti 79
Lampiran 2 Dokumentasi Bersama Tim UPTD Puskesmas Tridayasakti..... 80
Lampiran 3 Dokumentasi Tim Tempat Pendaftaran Rawat Jalan (TPPRJ) 81
Lampiran 4 Hasil Transkrip *Open Coding* Wawancara Informan Penelitian 82

11% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Top Sources

10% Internet sources
5% Publications
0% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

10% Internet sources
5% Publications
0% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	
repository.unismabekasi.ac.id		3%
2	Internet	
text-id.123dok.com		<1%
3	Internet	
www.scribd.com		<1%
4	Internet	
id.scribd.com		<1%
5	Publication	
Cindy Alesia, Buchari Lapau, Yessy Harnani, Yuyun Priwahyuni, Miklon Miklon. "F...		<1%
6	Internet	
ejournal.unsrat.ac.id		<1%
7	Internet	
garuda.ristekbrin.go.id		<1%
8	Internet	
eprints.amikompurwokerto.ac.id		<1%
9	Internet	
konsultasiskripsi.com		<1%
10	Internet	
repository.unimugo.ac.id		<1%
11	Internet	
bapperida.lebakkab.go.id		<1%

12	Internet	
journal.al-matani.com		<1%
13	Internet	
eafm-indonesia.net		<1%
14	Internet	
hikmah-adi.blogspot.com		<1%
15	Internet	
jurmafis.untan.ac.id		<1%
16	Internet	
repository.ar-raniry.ac.id		<1%
17	Internet	
docplayer.info		<1%
18	Publication	
Rini Tri Hastuti, Indri Kusuma Dewi, Nur Rachmat, Yuyun Setyorini Setyorini et al....		<1%
19	Internet	
www.ijpsat.org		<1%
20	Internet	
lawpass.org		<1%
21	Internet	
repository.stialan.ac.id		<1%
22	Internet	
adoc.pub		<1%
23	Internet	
ejournal.patria-artha.ac.id		<1%
24	Internet	
jurnal.unswagati.ac.id		<1%
25	Internet	
123dok.com		<1%

26	Internet	
repository.uin-suska.ac.id		<1%
27	Internet	
scholar.unand.ac.id		<1%
28	Publication	
Eka Revikasari, Sani Fitriyani. "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelaya...		<1%
29	Internet	
qdoc.tips		<1%
30	Internet	
repository.radenintan.ac.id		<1%
31	Internet	
repository.unsri.ac.id		<1%
32	Publication	
Ok Yoga Syah Putra, Sarinah Sihombing, Chaidir Tasran. "Pengaruh Pelayanan da...		<1%
33	Internet	
asmaul2.rssing.com		<1%
34	Internet	
digilib.unila.ac.id		<1%
35	Internet	
es.scribd.com		<1%
36	Internet	
jurnal.untan.ac.id		<1%
37	Internet	
journals.usm.ac.id		<1%
38	Internet	
m.blog.naver.com		<1%
39	Internet	
pt.scribd.com		<1%

40	Internet	
digilibadmin.unismuh.ac.id		<1%
41	Internet	
ejurnal.unikarta.ac.id		<1%
42	Internet	
repository.ubharajaya.ac.id		<1%
43	Internet	
repository.unitomo.ac.id		<1%
44	Internet	
www.lib.ui.ac.id		<1%
45	Publication	
Rini Rini, Cahyo Sasmito, Cakti Indra Gunawan. "Implementasi kebijakan penyedi...		<1%
46	Internet	
edoc.pub		<1%
47	Internet	
journal.lppspsemarang.org		<1%
48	Internet	
repo-dosen.ulm.ac.id		<1%
49	Internet	
repository.nusamandiri.ac.id		<1%
50	Internet	
repository.unifa.ac.id		<1%
51	Internet	
repository.unika.ac.id		<1%
52	Internet	
repository.unmuhjember.ac.id		<1%
53	Internet	
st.letterboxd.com		<1%

54 Publication
Imam Lukito. "IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA ... <1%

55 Internet
ainamulyana.blogspot.com <1%

56 Internet
blog.lapor.go.id <1%

57 Internet
dspace.uii.ac.id <1%

58 Internet
id.123dok.com <1%

59 Internet
journal.ugm.ac.id <1%

60 Internet
rsudsoeselo.tegalkab.go.id <1%

61 Publication
Ika Putri Ramadhani, Amrina Amran. "Penyuluhan Imunisasi Dasar pada Masa Pa... <1%

62 Internet
kukuhkurniant.blogspot.com <1%