

**MANAJEMEN PELAYANAN RAWAT JALAN  
DI PUSKESMAS BIRU-BIRU KABUPATEN DELI SERDANG  
(STUDI PADA PUSKESMAS BIRU BIRU KECAMATAN BIRU BIRU KABUPATEN  
DELI SERDANG)**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Melengkapi Dan Memenuhi Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*

Diajukan Oleh:

Nama : Azi Prayoga  
NIM/NPM : 71200611033  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2024**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

---

---

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**Judul : Manajemen Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Biru Biru Kecamatan Biru  
Biru Kabupaten Deli Serdang**

**Nama : Azi Prayoga**  
**NIM/NPM : 71200611033**  
**Program Studi : Ilmu Administrasi Negara**

Menyetujui :

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

(Samsul Bahri Pane, S.Sos, M.AP)

(Mardiansyah S.Sos, MM)

Diketahui Oleh:  
KETUA PROGRAM STUDI

Disetujui  
DEKAN

(Mardiansyah, S.Sos, MM)

(Ridwan Nasution, S.Sos, M.Ikom.I)

---

---

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Panitia Penguji Skripsi

Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Islam Sumatera Utara

Hari : Sabtu

Tanggal : 20 Juli

Jam : 08.30 - Selesai

Tempat : Ruang Sidang FISIP – UISU Medan

### PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Ketua : ( )

Sekretaris : ( )

Pembimbing I : ( )

Pembimbing II : ( )

Penguji I : ( )

Penguji II : ( )

## **SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Azi Prayoga

NPM : 71200611033

Mahasiswa Prodi : Ilmu Administrasi Negara

Tahun Akademik : 2024/2025

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul :

**Manajemen Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Biru Biru Kecamatan  
Biru Biru Kabupaten Deli Serdang**

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Medan, Juli 2024

(AZI PRAYOGA)

NPM : 71200611003

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Sembah sujud serta hantaran rasa syukur yang tidak bertepi aku panjatkan kepada Allah SWT. Karena baiknya semesta telah membantuku untuk menyelesaikan Skripsi sederhana ini. Dan tidak lupa sholawat serta salam juga ikut aku persembahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW.

Kupersembahkan karya sederhana berbalut cinta ini kepada orang hebat yang telah berhasil mendidikku.

Ibu & Bapak

Semoga ini menjadi langkah awal yang baik bagi anakmu untuk membuatmu bangga, agar bisa membalas semua keringat yang telah terkuras, mengembalikan waktu yang telah terbuang, dan membayar suara berisik yang telah mengusik tidurmu. Meski semua pengorbanan Ibu dan Bapak tidak mungkin aku tebus mengingat cinta dan kasih yang tanpa batas namun setidaknya Ibu dan Bapak bisa tersenyum bangga dihari tua.

Terimakasih telah membuatku tumbuh dari kebaikan.....

## KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkat rahmat dan karunia-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang sederhana ini dengan judul “Manajemen Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Biru Biru Studi Pada Puskesmas Biru Biru Kabupaten Deli Serdang”. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, keluarga, sahabat, serta umat muslim yang mengikuti ajaran hingga akhir zaman. Dalam skripsi ini dibahas mengenai bagaimana Manajemen pelayanan rawat jalan yang di laksanakan oleh Puskesmas Biru Biru. Adapun maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam mengikuti sidang skripsi pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara.

Selama penelitian dan penulisan skripsi ini banyak sekali hambatan yang penulis alami, namun berkat bantuan, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Dengan selesainya penulisan skripsi ini, penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Ridwan Nasution, S.Sos, M.Ikom.I selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik UISU
2. Bapak Mardiansyah, S.Sos, MM selaku ketua program studi Ilmu Adminidtrasi Negara FISIP UISU
3. Bapak Samsul Bahri Pane, S.Sos, M.AP selaku dosen pembimbing kesatu skripsi
4. Seluruh dosen serta pegawai di lingkup Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik UISU

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Namun, penulis akan terus melakukan *upgrade* agar kedepannya akan menghasilkan karya-karya yang lebih baik lagi. Penulis juga menerima kritik serta saran yang bersifat membangun untuk Skripsi ini.

Medan, Juli 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
Daftar tabel.....	ix
ABSTRAK .....	x
BAB 1 .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	3
BAB II.....	4
KERANGKA TEORI .....	4
2.1 Teori Penelitian .....	4
2.1.1 Manajemen Pelayanan Publik .....	4
2.1.2 Pelayanan Publik .....	12
2.2 Penelitian Terdahulu .....	15
2.3 Kerangka Berpikir.....	17
BAB III .....	21
METODOLOGI PENELITIAN.....	21
3.1 Metode Penelitian.....	21
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	21
3.3 Informan Penelitian.....	22
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.5 Teknik Analisis Data.....	26
3.6 Jadwal Pelaksanaan.....	28



BAB IV .....	29
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Gamabaran Umum Lokasi Peneletian.....	29
4.2 Hasil Penelitian .....	38
4.3 Manajemen Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Biru Biru Kabupaten Deli Serdang.....	57
Bab V .....	60
KESIMPULAN DAN SARAN.....	60
5.1 Kesimpulan .....	60
5.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA .....	62
Lampiran .....	64

**Daftar tabel**

Table 1. Informan Penelitian.....	30
Table 2. Jadwal Pelaksanaan.....	35
Tabel 3 Jenis Pelayanan UPT Puskesmas Biru Biru.....	38

**Daftar Gambar dan lampiran**

Gambar 1 Skema Kerangka Berpikir Berdasarkan Teori George R. Terry .....	27
Gambar 2 Struktur Organisasi .....	37
Gambar 3 Tarif pelayanan rawat jalan .....	39
Gambar 4 Tarif pelayanan tindakan medik .....	40
Gambar 5 Standar pelayanan Puskesmas Biru Biru .....	41
Gambar 6 Surat izin penelitian	
Gambar 7 Dokumentasi Penelitian	

## DAFTAR PUSTAKA

- Buhang, F. (2007). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Handoko, T. H. (1996). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, M. S. (2014). *Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia, Fungsi SDM, Pengawasan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Heryana, A. (2018). *Informan dan Pemilihan Informan pada Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Universitas Esa Unggul.
- J.R, R. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UUP STIM YKPN.
- Rahayu, S. A. (2019). *Metode Penelitian Ilmiah*. Surakarta: CV. Djiwa Amarta Press.
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukarna. (2011). *Dasar-dasar Manajemen*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Thoha, M. (2001). *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: CV. Rajawali.

Undang-Undang:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik  
Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 Tentang  
Pedoman Manajemen Puskesmas

Jurnal

D. Afrizal dan C. Sahuri (2012), Analisis Manajemen Pelayanan Publik di Pekanbaru.  
*Jurnal Administrasi Pembangunan*

ED. Noviani (2017), Penerapan Lean Manajemen Pada Pelayanan Rawat Jalan Pasien  
BPJS Rumah Sakit Hermina Depok Tahun 2017. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit  
Indonesia*

D. Supriyadi, E. Komara (2020), Studi Terhadap Wisatawan Dilihat Dari Manajemen  
Pelayanan Pariwisata dan Kebijakan Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) Di Kabupaten  
Pangandaran. *Jurnal Manajemen Jasa*

R.H. Nurriszka, W. Saputra (2011), Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap  
Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*

## **Lampiran**

### **Pedoman Wawancara**

#### **a. Perencanaan**

1. Bagaimanakah ibu/bapak penetapan tujuan terhadap pelayanan rawat jalan?
2. Bagaimanakah rumusan rencana dalam pelayanan rawat jalan?
3. Bagaimanakah penentuan sumber daya manusia terhadap pegawai dalam melaksanakan pelayanan rawat jalan

#### **b. Pengorganisasian**

1. Bagaimanakah proses pembagian tugas dalam melayani pasien rawat jalan?
2. Bagaimanakah koordinasi yang dilakukan nakes dalam layanan rawat jalan?
3. Bagaimanakah delegasi yang dilakukan oleh kapus dalam pelayanan rawat jalan?
4. Bagaimanakah struktur organisasi yang ada di Puskesmas Biru Biru?


#### **c. Pelaksanaan**

1. Bagaimana kepemimpinan dari atasan terhadap tenaga kesehatan?
2. Adakah motivasi dari atasan untuk bawahan atau tenaga kesehatan?
3. Bagaimana komunikasi yang dijalin atasan terhadap bawahan?
4. Bagaimanakah pelaksanaan tugas yang dijalankan oleh bawahan?

#### **d. Pengawasan**

1. Bagaimana cara atasan mengukur pelaksanaan pelayanan rawat jalan?
2. Bagaimanakah evaluasi yang dilaksanakan di Puskesmas Biru Biru
3. Adakah tindakan korektif yang dilakukan oleh atasan?
4. Bagaimanakah pelaporan terhadap pelaksanaan layanan rawat jalan di Puskesmas?

## Surat izin penelitian

  
**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
Jl. SM. Raja - Teladan Medan 20217

Nomor : 81/E/1.03/11/2024  
Lamp : -  
Hal : Izin Penelitian

Medan, 14 Syahban 1445H  
24 Februari 2024M

Kepada Yth : Ibu Kepala UPT Puskesmas Biru-biru  
Jln. Besar Delitua Biru-biru Sari Laba Jahe  
Kecamatan Biru-biru Kabupaten Deli Serdang  
Di \_  
Medan

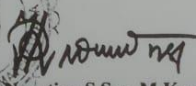
Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan Hormat,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara  
(FISIP UISU) Medan, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Azi Prayoga  
Tpt Tgl Dan Lahir : Desa Sidodadi, 3 Maret 2001  
NPM : 71200611033  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Adalah benar Mahasiswa FISIP UISU Medan yang akan melaksanakan  
Penelitian Skripsi berjudul : "Manajemen Pelayanan Rawat Jalan Di  
Puskesmas Biru-biru Kabupaten Deli Serdang", Untuk itu mohon kiranya  
kepada Bapak berkenan memberikan izin penelitian kepada Mahasiswa kami  
tersebut.

Demikian hal ini kami sampaikan atas kerjasama diucapkan terima kasih.

Wassalam  
Dekan,  
  
Ridwan Nasution, S.Sos, M.Kom.I

**Tembusa:**  
1. Pertinggal

Website : [fisip.uisu.ac.id](http://fisip.uisu.ac.id) - Email : [admin@fisip.uisu.ac.id](mailto:admin@fisip.uisu.ac.id)



PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG  
DINAS KESEHATAN  
UPT PUSKESMAS BIRU-BIRU

Jln. Besar Biru-Biru Kec. Biru-Biru Kode Pos 20358  
Pos-el : puskesmasbirubiru01@gmail.com



Nomor : 440/77/Pusk.BB/BLS/III/2024.

Biru - Biru, tgl : 13 Maret 2024.

Lamp. : -

Perihal : Izin Survey Awal.

Kepada Yth :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan  
Ilmu Politik Universitas Islam  
Sumatera Utara ( FISID UISU )  
Medan

di -

Medan

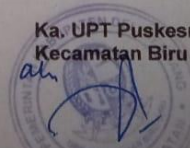
Sehubungan dengan Surat dari Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara ( FISID UISU ) tertanggal : 24 Februari 2024, Nomor 81/E/I.03/II/2024 yakni perihal pada pokok surat diatas, maka dengan ini kami sampaikan bahwa Mahasiswa tersebut dibawah ini :

No	Nama	NPM	Judul Survey
1	Azi Prayoga	71200611033	Manajemen Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Biru-Biru Kabupaten Deli Serdang

Diberikan Izin dan telah melaksanakan Survey Awal di Puskesmas Biru-Biru Kecamatan Biru-Biru Kabupaten Deli Serdang dalam rangka memenuhi kewajiban menyelesaikan Program Studi pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara ( FISID UISU )

Demikianlah hal ini kami sampaikan agar kiranya yang bersangkutan dapat maklum.

Ka. UPT Puskesmas Biru - Biru  
Kecamatan Biru - Biru :



dr. Misdar Ningsih  
Pembina Tk. I  
NIP : 19810818 201001 2 012

**Dokumentasi Penelitian**









