

**KUALITAS PROGRAM PELAYANAN JAMINAN
KESEHATAN MASYARAKAT MISKIN (JKMM) DI
PUSKESMAS PORONG KABUPATEN SIDOARJO**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



OLEH:

NOFIRO BENING DWI WANGKASA

NPM: 21041010268

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

SURABAYA

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

**KUALITAS PROGRAM PELAYANAN JAMINAN
KESEHATAN MASYARAKAT MISKIN (JKMM) DI
PUSKESMAS PORONG KABUPATEN SIDOARJO**

Disusun Oleh:



Nofiro Bening Dwi Wangkasa

NPM. 21041010268

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Penilaian Skripsi

Menyetujui,

Pembimbing



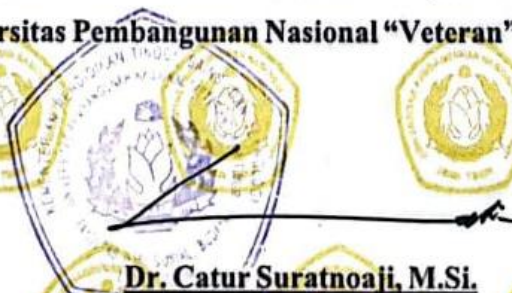
Singgih Manggalou. S.IP., M.IP

NIP. 19920412024211029

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si.

NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**KUALITAS PROGRAM PELAYANAN JAMINAN KESEHATAN
MASYARAKAT MISKIN (JKMM) DI PUSKESMAS PORONG
KABUPATEN SIDOARJO**


Disusun oleh:

NOFIRO BENING DWI WANGKASA
NPM. 21041010268

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada
Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan dan Sosial: Sosioedukasi
(Terakreditasi Sinta 3)
Volume 15 Nomor 2, Oktober 2026

Menyetujui,

PEMBIMBING


Singgih Manggalou, S.IP., M.IP
NIP.19920412024211029

TIM PENGUJI


1. Ketua


Oktarizka Reviandani, S.AP., M.AP
NPT. 21219941014318

2. Sekretaris


Singgih Manggalou, S.IP., M.IP
NIP.19920412024211029

3. Anggota


Hendra Wijayanto, S.Sos., M.Si
NIP. 198905022024061001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

**KUALITAS PROGRAM PELAYANAN JAMINAN KESEHATAN
MASYARAKAT MISKIN (JKMM) DI PUSKESMAS PORONG
KABUPATEN SIDOARJO**

Disusun oleh:

NOFIRO BENING DWI WANGKASA
NPM. 21041010268

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 9 April 2026

Menyetujui,

Dosen Penguji 1



Oktarizka Reviandani, S.AP., M.AP
NPT. 21219941014318

Dosen Penguji 2



Singgih Manggalou, S.IP., M.IP
NIP.19920412024211029

Dosen Penguji 3



Hendra Wijavanto, S.Sos., M
NIP. 198905022024061001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nofiro Bening Dwi Wangkasa
NPM : 21041010268
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 12 Februari 2026
Yang membuat pernyataan



Nofiro Bening Dwi Wangkasa
NPM. 21041010268

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya yang memungkinkan saya sebagai penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **“Kualitas Program Pelayanan Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin (JKMM) di Puskesmas Porong Kabupaten Sidoarjo”**. Ini tepat waktu dengan secara baik.

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan yang diperlukan guna pemenuhan kurikulum dalam meraih gelar Sarjana di Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dengan selesainya penulisan skripsi ini, saya sebagai penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sangat besar kepada Bapak Singgih Manggalou, S.IP., M.IP., sebagai dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran meluangkan waktu dan tenaganya dengan penuh kesabaran dan ketelitian untuk membimbing dalam proses penyusunan penulisan skripsi ini.

Penulis juga menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak lainnya yang terlibat di antaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT., IPU, selaku Rektor UPN Veteran Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Catur Suratnoji, Msi. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Kedua orang tua saya yang selalu mendampingi, memberikan doa restu, kakak laki-laki saya yang selalu menjadi pemberi semangat, serta saran terhadap proses penyusunan skripsi ini dan seluruh keluarga besar saya yang memberi dukungan.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan.
6. Pasangan saya sebagai pendamping dan supporter terbaik dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Aliefa Rizky Ananda, Rachel Zefanya, Berlian Fauzia Maylani sebagai sahabat terbaik dalam menemani perjalanan masa kuliah hingga menyelesaikan penulisan skripsi.
8. Ibu Panca Yuni Yanti A.Md Penanggung Jawab Program JKMM Puskesmas Porong Kabupaten Sidoarjo, dan Pihak-pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu dalam penulisan.
9. Teman-teman seperjuangan Administrasi Publik angkatan 2021 yang telah kebersamai dan berjuang sejak awal perkuliahan hingga menuju kelulusan.
10. Ucapan terima kasih dan apresiasi untuk diri sendiri yang mampu bertahan dan berjuang sejauh ini untuk menyelesaikan penulisan skripsi.

Surabaya, 12 Februari 2026

Nofiro Bening Dwi Wangkasa

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REVISI	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRAC.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	28
1.3 Tujuan Penelitian	28
1.4 Manfaat Penelitian	28
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	28
1.4.2 Manfaat Praktis	29
BAB II KAJIAN PUSTAKA	30
2.1 Penelitian Terdahulu.....	30
2.2 Landasan Teori.....	37
2.2.1 Pelayanan Publik	37
2.2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik	37
2.2.1.2 Pelayanan Publik sebagai Pemenuhan Hak Masyarakat	38
2.2.1.3 Tujuan dan Karakteristik Pelayanan Publik	38

2.2.1.4 Pelayanan Publik dalam Konteks Administrasi Negara	39
2.2.2 Kualitas Pelayanan	40
2.2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	40
2.2.2.2 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	42
2.2.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	44
2.2.3 Pelayanan Kesehatan	46
2.2.3.1 Pengertian Pelayanan Kesehatan	46
2.2.3.2 Jenis dan Jenjang Pelayanan Kesehatan.....	47
2.2.3.3 Ciri dan Karakteristik Pelayanan Kesehatan	47
2.2.3.4 Peran Pemerintah dalam Pelayanan Kesehatan.....	48
2.2.3.5 Tantangan dan Inovasi Pelayanan Kesehatan	48
2.2.4 Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin (JKMM)	48
2.2.4.1 Pengertian dan Tujuan JKMM.....	48
2.2.4.2 Kebijakan dan Regulasi Terkait JKMM	49
2.2.4.3 Tantangan dan Peluang Pelayanan Kesehatan dalam JKMM.....	51
2.2 Kerangka Berpikir.....	53
BAB III METODE PENELITIAN	54
3.1 Jenis Penelitian.....	54
3.2 Lokasi Penelitian	55
3.3 Fokus Penelitian	56
3.4 Sumber Data.....	60
3.5 Teknik Pengumpulan Data	61
3.6 Teknik Penentuan Informan	63
3.7 Teknik Analisis Data.....	64
3.8 Keabsahan Data.....	66
BAB IV PEMBAHASAN.....	69
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	69
4.1.1 Profil Puskesmas Porong.....	69

4.1.2 Tujuan, Visi, Misi, Maklumat Pelayanan, dan Motto Puskesmas Porong.	70
4.1.3 Struktur Organisasi Puskesmas Porong.....	71
4.1.4 Tugas dan Fungsi Petugas Pelayanan Puskesmas Porong	72
4.1.5 Jenis Layanan Puskesmas Porong.....	78
4.1.6 Jadwal Pelayanan Puskesmas Porong.....	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	113
5.1 Kesimpulan	113
5.2 Saran.....	116
DAFTAR PUSTAKA	118
LAMPIRAN.....	125

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Rasio Dokter di Beberapa Negara-Negara Asean 2023	7
Gambar 1.2 Tingkat Kemiskinan Nasional 2014-2021.....	8
Gambar 1.3 Puskesmas Porong Kabupaten Sidoarjo.....	22
Gambar 3.1 Komponen Analisis Data Model Interaktif	63
Gambar 4.1 Puskesmas Porong Kabupaten Sidoarjo.....	68
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Puskesmas Porong.....	70
Gambar 4.3 Ruang Tunggu Puskesmas Porong.....	80
Gambar 4.4 Alur Pendaftaran Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin (JKMM) .	87
Gambar 4.5 Informasi Pengaduan dan Kotak Saran Puskesmas Porong.....	92
Gambar 4.6 Standart Pelayanan Minimal Bagian Loker Puskesmas Porong.....	95
Gambar 4.7 Petugas Puskesmas Porong Melayani Pasien.....	99

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Beberapa Negara Layanan Jaminan Kesehatan Terbaik.....	4
Tabel 1.2 Jumlah Penduduk Miskin dan Tidak Miskin Kabupaten Sidoarjo	10
Tabel 1.3 Tabel Data Penduduk Sidoarjo yang menerima KIS	14
Tabel 1.4 Sarana Kesehatan Pelayanan BPJS di Kabupaten Sidoarjo.....	16
Tabel 1.5 Capaian Indeks Pelayanan Publik (IPP) Beberapa Puskesmas di Kabupaten Sidoarjo Tahun 2024.....	21
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....	33
Tabel 4.1 Identifikasi Persyaratan Penyelenggaraan Puskesmas Porong	82

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Tabel Pedoman Wawancara	121
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	126
Lampiran 3 Lembar Persetujuan Publikasi Jurnal	129
Lampiran 4 Letter Of Acceptance (LoA)	130
Lampiran 5 Sertifikat Akreditasi Jurnal	131
Lampiran 6 Lampiran Cek Plagiasi	132
Lampiran 7 Tabel Latar Belakang Sarana dan Prasarana Kesehatan BPJS di Sidoarjo	133
Lampiran 8 Dokumentasi Wawancara dan Observasi	140

ABSTRAK

KUALITAS PROGRAM PELAYANAN JAMINAN KESEHATAN MASYARAKAT MISKIN (JKMM) DI PUSKESMAS PORONG KABUPATEN SIDOARJO

Nofiro Bening Dwi Wangkasa
NPM. 21041010268

Meningkatnya kebutuhan pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin menjadi perhatian pemerintah daerah dalam menjamin akses layanan kesehatan yang merata, terutama bagi masyarakat yang belum seluruhnya tercakup dalam program BPJS Kesehatan kategori Penerima Bantuan Iuran (PBI). Kondisi tersebut menjadi urgensi pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin (JKMM) sebagai bentuk jaminan kesehatan daerah di Sidoarjo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan JKMM di Puskesmas Porong. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis penelitian menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml yang terdiri atas lima dimensi, yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan JKMM di Puskesmas Porong secara umum layanan yang dijalankan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Namun, masih perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan agar berjalan optimal. Dimensi bukti fisik (*tangible*) ditunjukkan melalui ketersediaan fasilitas pelayanan, meskipun ruang tunggu masih terbatas. Dimensi kehandalan (*reliability*) terlihat dari pelayanan yang sesuai prosedur dan informasi yang mudah dipahami. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) tercermin dari kecepatan petugas dalam melayani pasien, meskipun pada kondisi tertentu atau sedang ramai berdampak pada penumpukan antrean. Dimensi jaminan (*assurance*) dibuktikan dengan adanya jaminan biaya pelayanan berdasarkan kebijakan pemerintah daerah, meskipun masih diperlukan adanya sosialisasi pada masyarakat agar mengetahui hak mereka, sedangkan dimensi empati (*empathy*) terlihat dari sikap ramah dan perhatian petugas kepada pasien.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, JKMM Sidoarjo, Puskesmas Porong

ABSTRAC

QUALITY OF THE HEALTH INSURANCE SERVICE PROGRAM FOR THE POOR (JKMM) AT THE PORONG COMMUNITY HEALTH CENTER, SIDOARJO REGENCY

Nofiro Bening Dwi Wangkasa
NPM. 21041010268

The increasing need for health services for the poor has become a concern for the local government in ensuring equitable access to health services, especially for those not yet fully covered by the BPJS Kesehatan program in the Premium Assistance Recipient (PBI) category. This condition has become an urgent need for the implementation of the Poor Community Health Insurance Program (JKMM) as a form of regional health insurance in Sidoarjo. This study aims to determine the quality of JKMM services at the Porong Community Health Center. The study used a qualitative descriptive method with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The research analysis used Zeithaml's service quality theory which consists of five dimensions, namely physical evidence (tangible), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), and empathy (empathy). The results of the study indicate that the quality of JKMM services at the Porong Community Health Center in general, the services provided are in accordance with applicable service standards. However, there is still a need to improve the quality of services to run optimally. The dimension of physical evidence (tangible) is shown through the availability of service facilities, although the waiting room is still limited. The dimension of reliability (reliability) is seen from services that comply with procedures and easy-to-understand information. The responsiveness dimension is reflected in the speed of staff in serving patients, even under certain conditions or during busy times, which can lead to queue congestion. The assurance dimension is demonstrated by the guarantee of service costs based on local government policy, although further outreach is still needed to inform the public about their rights. The empathy dimension is demonstrated by the staff's friendly and attentive attitude toward patients.

Keywords: Public Service Quality; JKMM Sidoarjo; Porong Community Health Center