

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PASIEN BPJS
KESEHATAN DI UPTD PUSKESMAS CILODONG KOTA
DEPOK**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh

Gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh

MUHAMMAD ARKHAM FAUZAN

NIM D.1910738



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL, ILMU POLITIK
DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS DJUNDA BOGOR
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PASIEN BPJS KESEHATAN DI UPTD PUSKESMAS CILODONG KOTA DEPOK

Oleh

MUHAMMAD ARKHAM FAUZAN

NIM D.1910738

Telah Disetujui oleh Tim Pembimbing
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Studi Administrasi Publik

Bogor, 11 Agustus 2023

Pembimbing I,



Gotfridus Goris Seran, Drs., M.Si
NIP/NPP : 213870299

Pembimbing II,



Afmi Apriliani, S.Sos., M.A.P
NIP/NPP : 213870590



UNIVERSITAS DJUANDA
FAKULTAS ILMU SOSIAL, ILMU POLITIK DAN ILMU KOMPUTER

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK, SAINS KOMUNIKASI DAN ILMU KOMPUTER

STATUS TERAKREDITASI BAN-PT DIKTI

Jl. Tol Ciawi No.1, Kotac Pos Ciawi 35, Bogor 16720 Jawa Barat Telp./Fax : (0251)8240773, E-Mail : fsiip@unida.ac.id

Nama : **Muhammad Arkham Fauzan**

NIM : **D.1910738**

Telah diuji tanggal : **31 Juli 2023**

PANITIA UJIAN SIDANG SKRIPSI S1
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL, ILMU POLITIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS DJUANDA

Ketua,

Hj. Ginung Pratidina, Dra., M.Si.

Pembimbing I,

Muhamad YGG. Seran, Drs., M.Si.

Pembimbing II,

Afmi Apriliani, S.Sos., MAP.

Anggota Penguji,

R. Akhmad Munjin, Drs., M.Si.



UNIVERSITAS DJUANDA
FAKULTAS ILMU SOSIAL, ILMU POLITIK DAN ILMU KOMPUTER

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK, SAINS KOMUNIKASI DAN ILMU KOMPUTER

STATUS TERAKREDITASI BAN-PT DIKTI

Jl. Tol Ciawi No.1, Kotak Pos Ciawi 35, Bogor 16720 Jawa Barat Telp./Fax : (0251)8240773, E-Mail : fisip@unida.ac.id

21 AUG 2023

Bogor, _____

Disahkan oleh :
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik dan Ilmu Komputer
Universitas Djuanda

Hj. Ginung Pratidina, Dra., M.Si.
NIP. 1967 0519 1992 0320 03

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas Rahmat Allah SWT dan tidak lupa kepada Rasulullah SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PASIEN BPJS KESEHATAN DI UPTD PUSKESMAS CILODONG KOTA DEPOK.

Tujuan dari penelitian akhir ini adalah mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kesehatan bagi pasien bpjs kesehatan di UPTD Puskesmas Cilodong Kota Depok, mengetahui hambatan dalam pelayanan kesehatan bagi pasien bpjs kesehatan di UPTD Puskesmas Cilodong Kota Depok dan upaya apa saja dalam kualitas pelayanan kesehatan bagi pasien bpjs kesehatan di UPTD Puskesmas Cilodong Kota Depok.

Tentunya penulis memberikan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya bahwa dalam menyusun skripsi, tentunya penulis mendapatkan bimbingan dan wawasan.

1. Bapak Prof. Mohamad Ali Fulazzaky, Ph. D. sebagai Rektor Universitas Djuanda Bogor beserta Wakil Rektor Universitas Djuanda Bogor dan para staf.
2. Ibu Ginung Pratidina, Dra., M.Si. sebagai Dekan Ilmu Sosial, Ilmu Politik Dan Ilmu Komputer Universitas Djuanda Bogor beserta jajarannya.
3. Bapak Faisal Tri Ramdani S.Sos., M.A.P. sebagai Kepala Program Studi Administrasi Publik.
4. Gotfridus Goris Seran, Drs., M.Si. sebagai pembimbing I
5. Ibu Afmi Apriliani, Ss.Sos., M.A.P. sebagai pembimbing II.
6. UPTD Puskesmas Cilodong sebagai lokus penelitian telah memberikan banyak wawasan dan pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.

Tentunya terdapat juga dukungan dari orang tua, rekan-rekan dan para responden. Tanpa dukungan penulis tidak dapat menyelesaikan skripsi sebagai syarat mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi Publik.

Penulis menyadari skripsi ini jauh dari kata sempurna sehingga masih banyak terdapat kesalahan dan mendapatkan masukan dari berbagai pihak. Semoga bagi para pembaca dapat menjadikan skripsi ini untuk menambah wawasan serta ilmu pengetahuan yang baru.

Bogor, Agustus 2023

Muhammad Arkham Fauzan

DAFTAR ISI

Abstrack.....	i
Abstrak	ii
Kata Pengantar.....	iii
Daftar Isi.....	v
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Gambar	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Bagi Pengembangan Ilmu.....	7
1.4.2 Bagi Institusi.....	7
1.4.3 Bagi Mahasiswa Yang Bersangkutan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Teori Yang Relevan	12
2.2.1 Kualitas	12
2.2.2 Pelayanan	13
2.2.3 Kualitas Pelayanan.....	14
2.3 Kerangka Pemikiran.....	16
2.4 Operasionalisasi Variabel	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	18
3.1 Pendekatan Penelitian	18

	3.2 Metode Penelitian	18
	3.3 Unit Analisis	19
	3.3.1 Populasi.....	19
	3.3.2. Sampel.....	19
	3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	21
	3.5 Teknik Analisis Data.....	22
	3.6 Lokasi Penelitian.....	25
	3.7 Jadwal Penelitian	26
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	27
	4.1 Gambaran Lokus Penelitian.....	27
	4.1.1 Kondisi Geografi.....	27
	4.1.2 Kondisi Demografi	27
	4.1.3 Visi dan Misi.....	28
	4.1.4 Profil Informan / Identitas Responden.....	28
	4.2 Hasil dan Analisis Data.....	32
	4.3 Hambatan	61
	4.4 Upaya	62
	4.5 Implikasi	62
	4.5.1 Implikasi Teoritis.....	62
	4.5.2 Implikasi Praktis	63
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	64
	5.1 Kesimpulan.....	64
	5.2 Saran.....	67
	DAFTAR PUSTAKA.....	68
	LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	71

DAFTAR RIWAYAT HIDUP80

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekapitulasi Pelayanan Kesehatan UPTD Puskesmas Cilodong 2022 .2	
Tabel 1.2 Struktural Pegawai UPTD Puskesmas Cilodong 2022.....3	3
Tabel 1.3 Jenis Pelayanan UPTD Puskesmas Cilodong 20224	4
Tabel 2.1 Operasional Variabel.....17	17
Tabel 3.1 Skala Likert23	23
Tabel 3.2 Interpretasi Skor24	24
Tabel 3.3 Frekuensi Untuk Setiap Item.....24	24
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian.....26	26
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Pasien BPJS Kesehatan Puskesmas Cilodong28	28
Tabel 4.2 Usia Pasien BPJS Kesehatan Puskesmas Cilodong30	30
Tabel 4.3 Frekuensi Berkunjung Pasien BPJS Kesehatan Puskesmas Cilodong 31	31
Tabel 4.4 Indikator Fasilitas Pendukung Peralatan Pelayanan.....34	34
Tabel 4.5 Indikator Fasilitas Ruang Tunggu35	35
Tabel 4.6 Indikator Pegawai Pelayanan Berpenampilan Rapih36	36
Tabel 4.7 Rekapitulasi Penilaian Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)37	37
Tabel 4.8 Indikator Pegawai Mempunyai Rasa Kepedulian39	39
Tabel 4.9 Indikator Pegawai Mendengarkan Dengan Baik.....40	40
Tabel 4.10 Indikator Pegawai Memberikan Perhatian41	41
Tabel 4.11 Rekapitulasi Penilaian Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)42	42
Tabel 4.12 Indikator Pegawai Membantu Pasien Yang Kesulitan44	44
Tabel 4.13 Indikator Pegawai Cepat Dalam Melayani.....45	45
Tabel 4.14 Indikator Pegawai Tanggap Dalam Melayani46	46
Tabel 4.15 Rekapitulasi Penilaian Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)....47	47
Tabel 4.16 Indikator Pegawai Mempunyai Kemampuan Kompetensi.....49	49

Tabel 4.17 Indikator Pegawai Melakukan Pendataan Secara Tepat.....	50
Tabel 4.18 Indikator Pegawai Menggunakan Peralatan Dengan Baik	51
Tabel 4.19 Rekapitulasi Penilaian Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	52
Tabel 4.20 Indikator Pegawai Memberikan Informasi Dan Pengetahuan.....	54
Tabel 4.21 Indikator Pegawai Memberikan Keamanan	55
Tabel 4.22 Indikator Pegawai Tepat Waktu Dalam Melayani	56
Tabel 4.23 Rekapitulasi Penilaian Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	57
Tabel 4.24 Rekapitulasi Jawaban Responden Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Kesehatan Di Puskesmas Cilodong Kota Depok.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	16
Gambar 3.1 Rumus <i>Weight Means Score</i>	25
Gambar 4.1 Diagram Jenis Kelamin Pasien BPJS Kesehatan.....	29
Gambar 4.2 Diagram Usia Pasien BPJS Kesehatan	32
Gambar 4.3 Diagram Frekuensi Berkunjung Pasien BPJS Kesehatan	32