

**KUALITAS PELAYANAN POLIKLINIK RAWAT JALAN DI RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH RAJA AHMAD TABIB TERHADAP PASIEN
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)**

SKRIPSI



Oleh :

GITA PUTRI

NIM : 180565201011

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2022**

**KUALITAS PELAYANAN POLIKLINIK RAWAT JALAN DI RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH RAJA AHMAD TABIB TERHADAP PASIEN
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Pemerintahan (S.IP)



Oleh :

GITA PUTRI

NIM : 180565201011

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2022**

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, sebagai sivitas akademika Universitas Maritim Raja Ali Haji :

Nama : GITA PUTRI
Nomor Induk Mahasiswa : 180565201011
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Maritim Raja Haji Hak bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Kualitas pelayanan Poliklinik Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Tabib terhadap Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak bebas royalti Non-eksklusif ini Universitas Maritim Raja Ali Haji berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini di buat dengan sebenarnya

Tanjungpinang, 23 Juni 2022



GITA PUTRI

NIM. 180565201011

PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gita Putri
Nomor Induk Mahasiswa : 180565201011
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Kualitas pelayanan Poliklinik Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Tabib terhadap Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah dalam skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia skripsi ini di gugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar

Tanjungpinang, 23 Juni 2022

Yang Membuat Pernyataan,



GITA PUTRI

NIM. 180565201011

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Gita Putri
Nomor Induk Mahasiswa : 180565201011
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : kualitas pelayanan Poliklinik Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Tabib terhadap Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 5 juli 2022 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji

1. Yudhanto Satyagraha Adiputra, S.IP, M.A Ketua (.....)
2. Nazaki, S.Sos., M.Si Anggota 1 (.....)
3. Handrisal, S.Sos., M.Si Anggota 2 (.....)
4. Kustiawan, S.S., M.Soc.Sc. Anggota 3 (.....)
5. Ardi Putra, M.Ip Anggota 4 (.....)

Disahkan Oleh:

Dekan,

Assoc. Prof. Dr. H. Adhayanto, SH., MH
NIP/NIDN. 12015041002



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala, atas segala nikmat dan karuniaNya yang telah diberikan kepada penulis, sehingga penulis telah berhasil menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan judul:“ Kualitas pelayanan Poliklinik Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Tabib terhadap Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)”. Penulis menyadari bahwa tanpa dukungan berbagai belah pihak, maka penulisan Skripsi ini tidak akan selesai sebagaimana mestinya, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. DR. Agung Dhamar Syakti, S.Pi, DEA selaku rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji
2. Bapak Dr. Oksep Adhayanto, SH, MH selaku Dekan Fisip Universitas Maritim Raja Ali Haji
3. Bapak Yudhanto Satyagraha Adiputra, S.IP, M.A sebagai ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan
4. Bapak Kustiawan, S.S., M.Soc.Sc sebagai pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan, serta saran yang sangat berguna dalam penulisan skripsi
5. Bapak Ardi Putra, M.Ip selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan, serta saran yang sangat berguna dalam penulisan skripsi

6. Bapak Nazaki, S.Soc., M.Si sebagai Dosen Penasehat Akademik saya yang telah memberikan bimbingan, saran serta motivasi guna menyelesaikan perkuliahan ini
7. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Maritim Raja Haji Tanjungpinang yang telah banyak memberikan sumbangsih ilmunya serta seluruh staf pegawai tata usaha di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang yang telah memberikan pelayanan yang cepat dan mudah dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Pihak RSUD Raja Ahmad Tabib Kepulauan Riau yang memberikan waktu dan kesempatan kepada penulis untuk mengumpulkan data guna untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini
9. Kepada kedua orang tua saya tercinta Bapak Saipul Anwar, Ibu Asmarni dan kakak saya Desi Audina dan juga Adek saya Tiara Mulianti yang selalu memberikan do'a,serta dukungan untuk kelancaran penyelesaian tugas akhir ini.
10. Seluruh sahabat-sahabat saya wanda,sri, anggun serta semua yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat serta masukan dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis juga menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan, dan untuk itu penulis sangat mengharapkan adanya saran, keritikan maupun bimbingan agar penulisan yang akan datang dapat lebih sempurna sesuai yang diharapkan.

Akhir kata penulis berharap semoga Skripsi ini dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan menjadi salah satu karya yang bermanfaat bagi orang lain baik bagi mahasiswa maupun masyarakat umum.

Tanjungpinang, 23 Juni 2022

GITA PUTRI
NIM. 180565201011



DAFTAR ISI

SAMPUL/COVER	
HALAMAN JUDUL COVER	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	7
2.1. Tinjauan Pustaka	7
2.2 Kerangka Teori	14
2.3 Kerangka Pemikiran	35
2.4 Definisi Konsep	36
BAB 3 METODE PENELITIAN	38
3.1. Pendekatan penelitian	38
3.2. Objek dan lokasi penelitian	39

3.3 Fokus Penelitian	39
3.4. Sumber Data	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data	40
3.6. Informan	41
3.7. Teknik Analisis Data	42
3.8 Jadwal Penelitian	44
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Deskripsi Objek Dan Lokasi Penelitian	45
4.2 Hasil Penelitian.....	55
BAB 5 PENUTUP.....	80
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran.....	81
DAFTAR REFRENSI.....	83
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	103

