

**PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
PASIEN BPJS DAN PASIEN UMUM DI PUSKESMAS BATU 10
KOTA TANJUNGPINANG**

SKRIPSI



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

**PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
PASIEN BPJS DAN PASIEN UMUM DI PUSKESMAS BATU 10
KOTA TANJUNGPINANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Pemerintahan



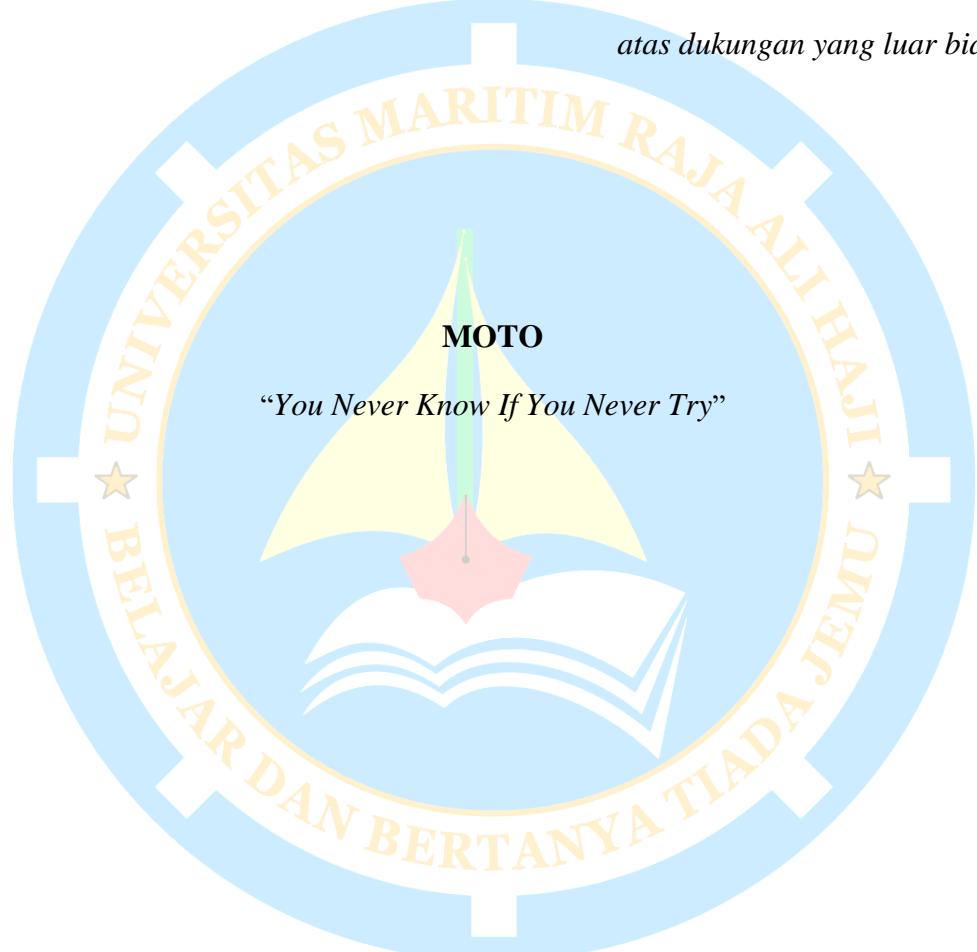
**MEYSA DOLLA
NIM. 180565201088**

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

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk Ibu saya. Efrila yang saya cintai atas semua pengorbanan dan perjuangannya yang sangat luar biasa. Untuk adik-adik saya Muhammad Keysar Dolla dan Ganggi Athabina Putri yang sangat saya sayangi

atas dukungan yang luar biasa.



PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

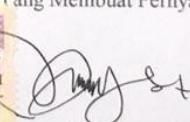
Nama : Meysa Dolla
Nomor Induk Mahasiswa : 180565201088
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Perbandingan Kualitas Pelayanan Terhadap
Pasien BPJS Dan Pasien Umum Di Puskemas
Batu 10 Kota Tanjungpinang

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat 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 skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiatis, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses 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, 22 Juni 2022
Yang Membuat Pernyataan



MEYSA DOLLA

NIM.180565201088

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

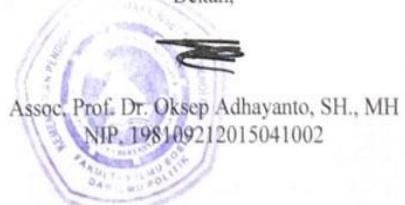
Nama : Meysa Dolla
Nomor Induk Mahasiswa : 180565201088
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Perbandingan Kualitas Pelayanan Terhadap Pasien
BPJS dan Pasien Umum di Puskesmas Batu 10
Kota Tanjungpinang

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Pengaji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 06 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 Pengaji,

- | | |
|---|-------------------|
| 1. Nazaki, S.Sos., M.Si
NIP/NIDN.0003118301 | Ketua (.....) |
| 2. Kustiawan, S.S., M.Soc.Sc
NIP/NIDN.0507097301 | Anggota 1 (.....) |
| 3. Novi Winarti, M.A
NIP/NIDN.0005118904 | Anggota 2 (.....) |
| 4. Handrisal, S.Sos., M.Si
NIP/NIDN.1020028802 | Anggota 3 (.....) |
| 5. Ardi Putra. M.Ip
NIP/NIDN.0019109204 | Anggota 4 (.....) |

Disahkan Oleh:
Dekan,



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Alhamdulillahirabbil'alamin, dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan karunia dan nikmat-Nya kepada saya terutama ni'mat keberkahan dan kesehatan sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul "**Perbadangan Kualitas Pelayanan Terhadap Pasien BPJS Dan Pasien Umum Di Puskesmas Batu 10 Di Kota Tanjungpinang**" Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintan (S.IP) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH).

Saya menyadari bahwa, Terwujudnya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, saya ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya, yaitu kepada :

1. Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi, DEA, selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH) Tanjungpinang.
2. Assoc. Prof. Dr. Oksep Adhayanto, S.H., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji.
3. Assist Prof. Yudhanto Satyagraha Adiputra, S.IP. M.A selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji.

4. Assist Prof. Handrisal, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing utama saya yang telah memberikan arahan, ilmu, saran serta meluangkan waktu ditengah-tengah kesibukan beliau untuk memberikan masukkan untuk skripsi ini.
5. Assist Prof. Ardi Putra, S.IP., M.I.P selaku Dosen Pembimbing dua saya yang telah memberikan masukkan dan saran untuk skripsi ini.
6. Dosen serta Staff Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tanjungpinang, Kepulauan Riau yang telah membantu dalam memberikan kelancaran kepada penulis dalam menyelesaikan perkuliahan ini.
7. Kepada para informan yang sudah mengisi kuesioner serta memberi infomasi dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada Ibu saya, mami Efrila yang selalu memberi cinta, dukungan, doa, kasih sayang dan material kepada penulis hingga saat ini.
9. Kepada adik-adik saya yang amat saya sayangi, Muhammad Keysar Dolla dan Ganggi Athabina Putri yang telah memberi dukungan dan motivasi kepada penulis.
10. Kepada Endri Susilowati, Maya Juliansari, Muhammad Radif, Pipi Latifah, Julita, Nervis Andrianto, Uci Suryani, Nadia Ivara dan teman-teman seperjuangan Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali haji Angkatan 2018 yang selalu memberikan dukungan dan semangat yang sama-sama sedang memperjuangkan gelar sarjana.

11. Kepada seluruh pihak yang tidak bisa di sebutkan satu persatu, yang tulus memberikan doa serta motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

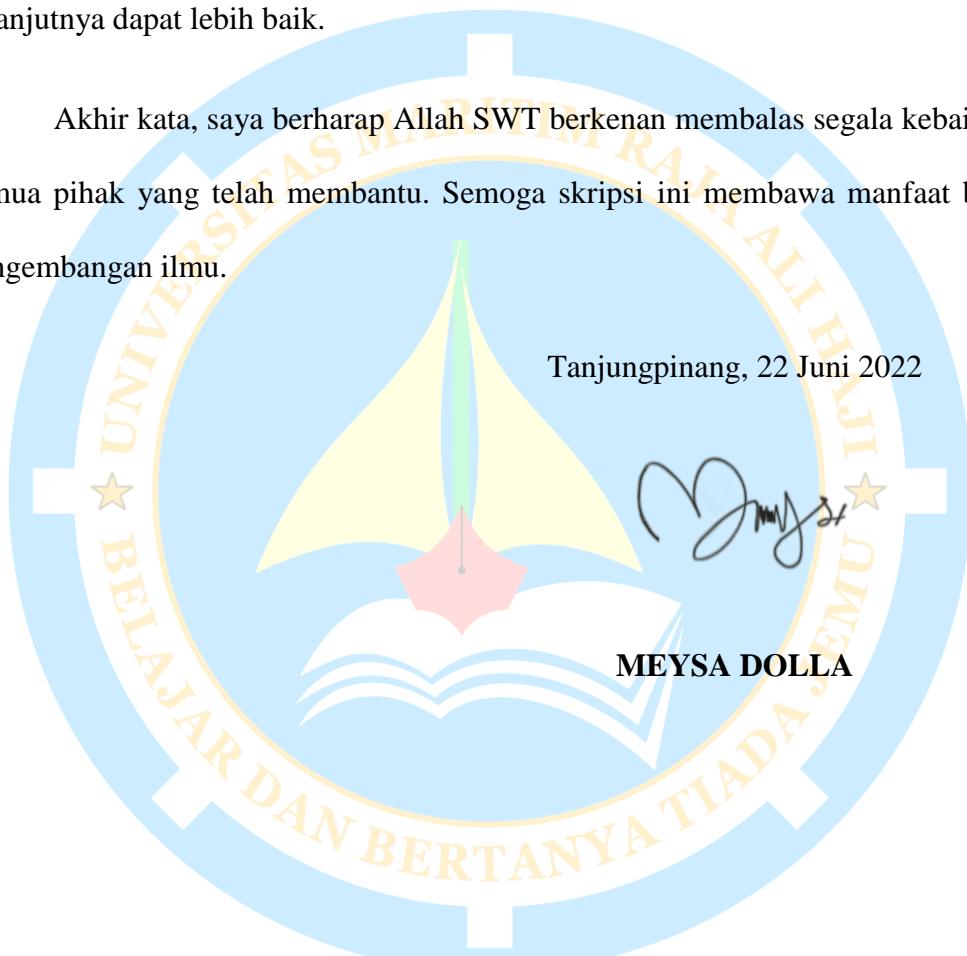
Atas segala kekurangan dan ketidak sempurnaan skripsi ini, penulis sangat mengharapkan masukan, kritik dan saran yang bersifat membangun ke arah perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini, agar dalam penyusunan karya tulis selanjutnya dapat lebih baik.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membala segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Tanjungpinang, 22 Juni 2022



MEYSA DOLLA



**PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

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

Nama : Meysa Dolla
Nomor Induk Mahasiswa : 180565201088
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 Ali Haji Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**Perbandingan Kualitas Pelayanan Terhadap Pasien BPJS dan Pasien Umum
di Puskesmas Batu 10 di Kota Tanjungpinang**

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

Demikian peryataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tanjungpinang
Pada tanggal : 22 Juni 2022
Yang Menyatakan,



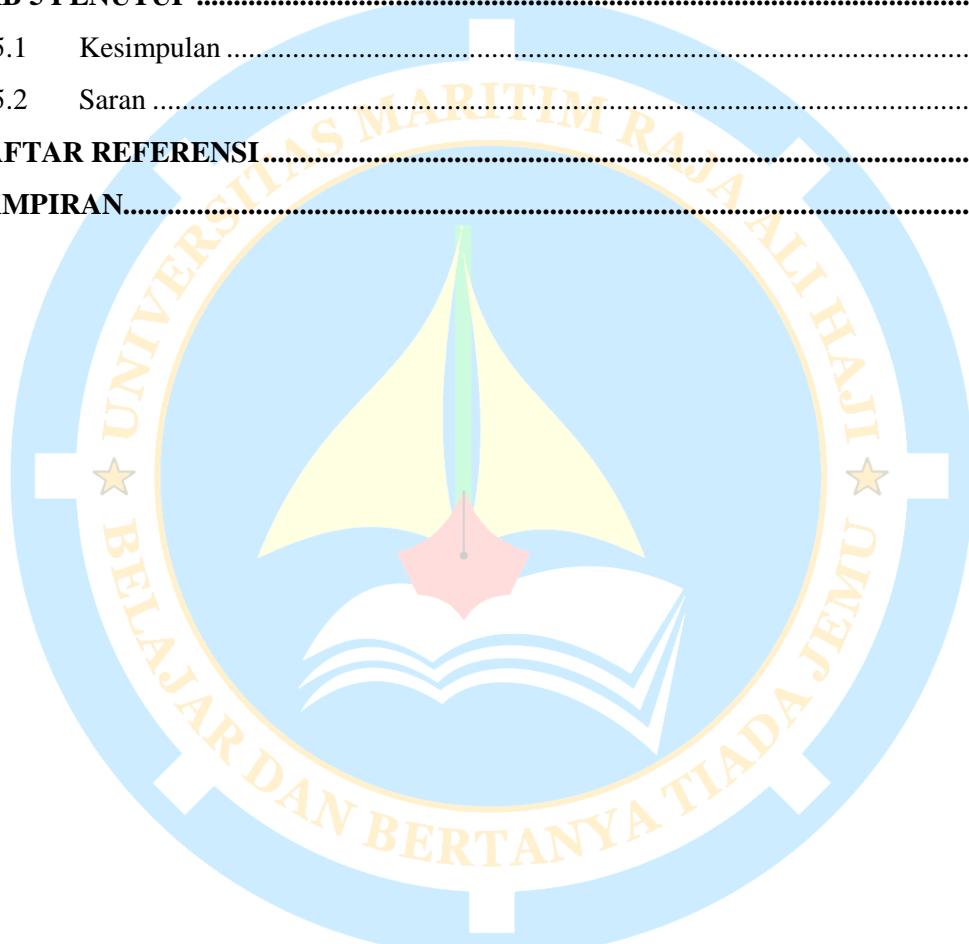
Meysa Dolla
NIM. 180565201088

DAFTAR ISI

SAMPUL (COVER)	i
HALAMAN SAMPUL SKRIPSI	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
PERSETUJUAN	iv
KATA PENGANTAR	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	viii
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT.....</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
 BAB 1 PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	6
 BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	 8
2.1. Tinjauan Pustaka	8
2.1.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Kerangka Teori	11
2.2.1 Puskesmas	11
2.2.2 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).....	13
2.2.3 Kualitas	15

2.2.4	Pelayanan Publik.....	16
2.2.5	Perbandingan.....	19
2.3	Kerangka Pemikiran.....	20
2.4	Konsep Operasional	21
2.5	Hipotesis Penelitian	22
BAB 3 METODE PENELITIAN.....		24
3.1	Pendekatan Penelitian	24
3.2	Objek dan Lokasi Penelitian	24
3.3	Populasi dan Sampel.....	25
3.3.1	Populasi.....	25
3.3.2	Sampel.....	25
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel	26
3.4	Variabel dan Pengukuran	27
3.4.1	Variabel.....	27
3.4.2	Pengukuran	28
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.5.1	Kuesioner (Angket).....	29
3.5.2	Pengamatan (Observasi)	29
3.6	Teknik Analisis Data.....	30
3.6.1	Uji Validitas	30
3.6.2	Uji Reliabilitas	31
3.7	Jadwal Penelitian	32
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		33
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	33
4.1.1	Puskesmas Batu 10 Kota Tanjungpinang.....	33
4.1.2	Deskriptif Kuesioner	35
4.1.3	Karakteristik Responden	35
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	37
4.2.1	Uji Validitas	37
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas	38

4.3 Hasil Pembahasan	40
4.3.1 Analisis Kualitas Pelayanan Pasien BPJS.....	40
4.3.2 Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Umum	51
4.3.3 Perbandingan Kualitas Pelayanan Pasien BPJS dan Pasien Umum.....	60
4.3.4 Penilaian Keseluruhan Indikator Kualitas Pelayanan Terhadap Pasien BPJS dan Pasien Umum di Puskemas Batu 10 Kota Tanjungpinang	62
BAB 5 PENUTUP	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	65
DAFTAR REFERENSI.....	66
LAMPIRAN.....	70



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Pasien BPJS dan UMUM Tahun 2021	20
Tabel 3.1 Instrumen Pengukuran Skala Likert	44
Tabel 3.2 Interval Skala Likert	45
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian	49
Tabel 4.1 Deskripsi Data Penelitian	52
Tabel 4.2 Karakteristik Responden	53
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	36
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	36
Tabel 4.5 Hasil Penilaian Terhadap Kepuasan Pasien Tangible BPJS	58
Tabel 4.6 Hasil Penilaian Terhadap Kepuasan Pasien Reliability BPJS	60
Tabel 4.7 Hasil Penilaian Terhadap Kepuasan Pasien Responsiveness BPJS	62
Tabel 4.8 Hasil Penilaian Terhadap Kepuasan Pasien Assurance BPJS.....	64
Tabel 4.9 Hasil Penilaian Terhadap Kepuasan Pasien Emphaty BPJS	66
Tabel 4.10 Hasil Penilaian Terhadap Kepuasan Pasien Tangible Umum.....	68
Tabel 4.11 Hasil Penilaian Terhadap Kepuasan Pasien Reliability Umum.....	70
Tabel 4.12 Hasil Penilaian Terhadap Kepuasan Pasien Responsiveness Umum	72
Tabel 4.13 Hasil Penilaian Terhadap Kepuasan Pasien Assurance Umum	74
Tabel 4.14 Hasil Penilaian Terhadap Kepuasan Pasien Emphaty Umum	76
Tabel 4.15 Perbandingan Kualitas Pasien BPJS dan Pasien Umum	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Puskesmas Batu 10 Kota Tanjungpinang	19
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	36



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Kuesioner	87
Lampiran 2 Surat Rekomendasi Penelitian dari Fakultas	91
Lampiran 3 Surat Rekomendasi Penelitian dari Kesbangpol.....	92
Lampiran 4 Surat Rekomendasi Penelitian dari Dinas Kesehatan.....	93
Lampiran 5 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian	96
Lampiran 6 Surat Penetapan Dewan Pengaji Seminar	97
Lampiran 7 Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing.....	98
Lampiran 8 Surat Keputusan Penetapan Dewan Pengaji Skripsi	101
Lampiran 9 Lembar Perbaikan Skripsi	103
Lampiran 10 Dokumentasi Foto.....	104