

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN RSUD KABUPATEN NATUNA
TERHADAP PASIEN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL
(BPJS) TAHUN 2021**

SKRIPSI



**WANDA SUMIWATI
NIM.180565201013**

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

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN RSUD KABUPATEN NATUNA
TERHADAP PASIEN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL
(BPJS) TAHUN 2021**

SKRIPSI

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



**WANDA SUMIWATI
NIM.180565201013**

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

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Kedua orang tua saya Bapak Kamarudin (Alm) dan Ibu Mailamah yang saya cintai.

pengorbanan, perjuangan dan doa kedua orang tua yang sangat luar biasa dalam

pendidikan saya selama ini, serta keluarga dan orang yang saya sayangi atas

dukungannya yang luar biasa.

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

QS Al Baqarah 28

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wanda Sumiwati
Program Studi : 180565201013
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Kesehatan RSUD Kabupaten
Natuna Terhadap Pasien BPJS Tahun 2021

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 plagiat, 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, 20 Juni 2022.

Yang Membuat Pernyataan


METERAI TEMPEL
A12AJX856371161
Wanda Sumiwati
NIM. 180565201013



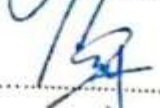
PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Wanda Sumiwati
Nomor Induk Mahasiswa : 180565201013
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Kesehatan RSUD Kabupate Natuna Terhadap Pasiie Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Tahun 2021.

Telah berhasil dipertahankan dihadapan 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. Novi Winarti, M.A
NIP/NIDN.198911052018032001 | Ketua (.....) |  |
| 2. Ryan Anggria Pratama, S.Sos., M.IP
NIP/NIDN.198911052018032001 | Anggota 1 (.....) |  |
| 3. Eki Darmawan S.Sos, M.IP
NIP/NIDN. 0027129002 | Anggota 2 (.....) |  |
| 4. Handrisal, S.Sos., M.Si
NIP/NIDN. 198802202015041002 | Anggota 3 (.....) |  |
| 5. Ardi Putra, M.IP
NIP/NIDN. 0019109204 | Anggota 4 (.....) |  |



Disahkan Oleh:
Dekan,

Assoc. Prof. Dr. Oksep Adhayanto, SH., MH
NIP.198109212015041002

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim.

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah Swt. atas ridanya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun judul skripsi yang saya ajukan adalah “Kualitas Pelayanan Kesehatan RSUD Kabupaten Natuna Terhadap Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Natuna”.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan mata kuliah Skripsi di Fakultas (Univeraitas Maritim Raja Ali Haji). Tidak dapat disangkal bahwa butuh usaha yang keras dalam penyelesaian pengerjaan skripsi ini. Namun, karya ini tidak akan selesai tanpa orang-orang tercinta di sekeliling saya yang mendukung dan membantu. Terima kasih saya sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr Agung Dhamar Syakti. Spi. DEA, selaku rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH)
2. Bapak Dr. Oksep Adhayanto, SH., M.H selaku Dekan Fakultas Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH).
3. Bapak Handrisal S Sos, M.Si selaku dosen selaku Dosen pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan dan berbagai pengalaman kepada penulis.
4. Bapak Ardi Putra, M.Ip Dosen pembimbing kedua yang telah memberikan petunjuk serta arahan dalam penulisan skripsi.
5. Pihak RSUD Natuna yang memberikan waktu dan kesempatan kepada penulis untuk mengumpulkan data guna untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.

6. Beribu-ribu terimakasih dan salam kasih sayang untuk Kedua orang tua saya, Bapak kamarudin (Alm) dan Ibu Mailamah atas usaha dan doa merekalah yang membuat saya bisa sampai ke tahap ini,
7. Terimakasih untuk keluarga besar saya, yang telah memberikan semangat dan motivasi untuk saya.
8. Terimakasih untuk rekan juang saya Maya Juliarsari yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Terimakasih untuk teman dekat saya (Sri, Anggun, Gita) yang telah memberikan semangat dan waktu untuk saya.
10. Dan teman-teman seperjuangan lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapat berkah dari Allah Swt. dan akhirnya saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan ilmu yang saya miliki. Untuk itu saya dengan kerendahan hati mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak demi membangun laporan penelitian ini.

Tanjung Pinang , 13 juni 2022



Wanda Sumiwati

**PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

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

Nama : Wanda Sumiwati
Nomor Induk Mahasiswa : 180565201013
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 :

**“Kualitas Pelayanan Kesehatan RSUD Kabupaten Natuna Terhadap Pasien
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Tahun 2021 ”**

Beserta perangkat yang ada, 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 pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tanjungpinang

Pada tanggal : 20 Juni 2022

Yang Menyatakan,



Wanda Sumiwati
NIM. 180565201013

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN RSUD KABUPATEN NATUNA
TERHADAP PASIEN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL
(BPJS) TAHUN 2021**

**Oleh
Wanda Sumiwati
NIM. 180565201013**

Abstrak

Kualitas pelayanan kesehatan RSUD Kabupaten Natuna Terhadap Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Tahun 2021, menghadapi sejumlah masalah, yakni kurangnya pelayanan yang didapatkan seperti lambatnya layanan yang diterima, fasilitas yang masih terbatas, dan kurangnya ketersediaan obat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan RSUD Kabupaten Natuna Terhadap Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Natuna. peneliti menggunakan teori dari Zeithaml dkk (Hardiyansyah 2018: 63) untuk mengukur kualitas pelayanan publik ada 5 dimensi yaitu, Reability (Kehandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), Empathy (Empati). Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian skripsi ini adalah metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini ialah jumlah pasien peserta BPJS Kesehatan di RSUD Natuna tahun 2019-2021 dengan total 7478. Sedangkan dalam menentukan sampel, peneliti menggunakan rumus slovin, dengan jumlah margin eror yang ditoleransi 10%. Dengan jumlah sampel peneliti yang didapatkan sebanyak 99 responden. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik Analisa data menggunakan kuesioner yang di sebarakan dengan mengujinya melalui uji validasi dan uji reabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hasil penelitian kualitas pelayanan kesehatan RSUD Kabupaten Natuna Terhadap Pasien BPJS tahun 2019-2021 berada pada interval 61%-80% dengan jumlah nilai 67,61%. Dimana nilai tersebut berkategori **baik**.

Kata Kunci: pelayanan publik, kualitas pelayana, RSUD Natuna.

**QUALITY OF HEALTH SERVICES OF NATUNA REGENCY HOSPITAL
FOR PATIENTS OF SOCIAL SECURITY IMPLEMENTING AGENCY
(BPJS) YEAR 2021**

**By
Wanda Sumiwati
NIM. 180565201013**

Abstract

Fair and impartial medical care is one way to realize everyone's right to health. In the era of the National Health Insurance (JKN), all Indonesians registered with the Social Security Administration (BPJS) are entitled to health benefits. This is an effort by the Indonesian government to realize the right of individuals to the health of the Indonesian people. As for the formulation of the problem in the study, how is the quality of health services at the Natuna District Hospital for BPJS patients. The purpose of this study was to measure the quality of health services at the Natuna District Hospital for BPJS patients at the Natuna District General Hospital. researchers use the theory of Zeithaml et al (Hardiyansyah 2018: 63) to measure the quality of public services there are 5 dimensions, namely, Reability (Reliability), Responsiveness (Responsiveness), Assurance (Guarantee), Empathy (Empathy). The research method used by the researcher in this thesis research is a quantitative research method. The population in this study is the number of BPJS Kesehatan participant patients at the Natuna Hospital in 2019-2021 with a total of 7478. Meanwhile, in determining the sample, the researcher uses the slovin formula, with a tolerable margin of error of 10%. With the number of samples of researchers obtained as many as 99 respondents. In this study, researchers used data analysis techniques using questionnaires distributed by testing them through validation tests and reliability tests. The results showed that the results of the research on the quality of health services at the Natuna District Hospital for BPJS Patients in 2019-2021 were in the 61%-80% interval with a total value of 67.61%. Where the value is categorized as good.

Keywords: public service, service quality, Natuna Hospital.

DAFTAR ISI

SAMPUL/ <i>COVER</i>	
JUDUL	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan pustaka	8
2.2 Kerangka Teori	10
2.3 Kerangka Pemikiran	21
2.4 Konsep Operasional	21
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1 Pendekatan Penelitian	24
3.2 Objek dan lokasi penelitian	24
3.3 Populasi dan Sampel	25
3.4 Variabel dan Pengukuran	26
3.5 Teknik Pengumpulan Data	29
3.6 Teknik Analisa Data	30
3.7 Jadwal Penelitian	32

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian	33
4.2 Uji Validitas dan Uji Reabilitas	3
4.3 Hasil Penelitian	

BAB 5 KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran.....	64

DAFTAR REFERENSI	65
------------------------	----

LAMPIRAN

