

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN DALAM MENDAPATKAN PELAYANAN
BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS TAMBELAN KABUPATEN BINTAN
TAHUN 2021**

SKRIPSI



**RITA NOVIYANTY
NIM. 180563201085**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG**

2023

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rita Noviyanty
Nim : 180563201085
Program studi : ilmu administrasi negara
Fakultas : fakultas ilmu sosial dan ilmu politik
Judul : Analisis Kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan BPJS kesehatan di Puskesmas Tambelan Kabupaten Bintan Tahun 2021.

Hadirnya surat pernyataan tersebut, saya berikan pernyataan bahwa skripsi yang dibuat bukanlah karya yang menjiplak ataupun karya yang sudah pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali karya-karya yang menjadi acuan dalam penulisan dan tentunya sudah penulis tulis sebagai daftar referensi.

Jika suatu saat skripsi ini terbukti ada beberapa plagiatnya, maka saya bersedia jika skripsi ini bisa dibatalkan dan dibatalkan pula gelar akademik yang sudah saya dapatkan (S1) sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70 Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Pendidikan Nasional).

Pernyataan ini saya buat dengan rasa tanggung jawab dan bersedia menerima sanksi apabila terbukti melakukan kecurangan dalam skripsi ini.

Tanjungpinang 30 Desember 2022
Yang membuat pernyataan


RITA NOVIYANTY
NIM : 180563201085

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Rita Noviyanty
Nomor Induk Mahasiswa : 180563201085
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan BPJS Kesehatan Di Puskesmas Tambelan Kabupaten Bintan Tahun 2021

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 23 September 2022 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji

1. **Agus Hendrayady, S.Sos., M.S.i** Ketua (.....)
NIDN. 1005087301
2. **Firman, S.T., M.A.P** Anggota 1 (.....)
NIDN. 0003108704
3. **Chaerey Ranba Sholeh, S.A.P., M.A.P** Anggota 2 (.....)
NIDN. 0002119205
4. **Dr. Rudi Subivakto, S.Sos., M.A.** Anggota 3 (.....)
NIDN. 1016127402
5. **Dr. Okparizan, S.Sos., M.H.I., M.Si** Anggota 4 (.....)
NIDN. 000118304

Disahkan Oleh:
Dekan,



Dr. Oksen Adhivanto, SH., MH
NIP. 198109212015041002

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah Subhanahuata'ala. puji syukur yang tak terhingga karna berkat izin dan kuasanya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Kepuasan Pasien dalam Mendapatkan Pelayanan BPJS kesehatan di Puskesmas Tambelan Kabupaten Bintan Tahun 2021”**

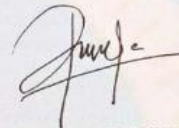
Penulis menyadari bahwa, tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, maka penulis karya tulis ilmiah ini tidak terselesaikan dengan baik, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar besarnya kepada yang terhormat :

1. Prof Dr. Agung Dhamar syakti, S.Pi, DEA. Selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mendapatkan ilmu dan pengetahuan pada lembaga pemimpin.
2. Dr. Oksep Adhyanto, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja ali Haji yang telah mengesahkan secara resmi judul penelitian sehingga penulis skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
3. Edison, S.AP., MPA, selaku ketua Prodi ilmu Administrasi Negara
4. Untuk kedua orangtuaku terima kasih yang tak terhingga sudah selalu memberikan semangat serta dukungan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini.
5. Dr. Rudi Subiyakto, S,Sos.,M.A. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Dr. Okparizan selaku dosen pembimbing kedua penulis, yang juga telah memberikan nasehat dan bimbinganya yang sangat besar dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Bapak dan ibu dosen Ilmu Administrasi Negara yang telah memberi bekal kepada penulis pengetahuan yang berguna dan bermanfaat serta para staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang juga ikut berkontribusi untuk membantu dalam pelayanan administrasi yang dibutuhkan oleh penulis.
8. Para dosen penguji yang sudah banyak memberikan masukan serta arahan upaya penyempurnakan skripsi ini.
9. dr. Ahmad Jalaludin Rumi selaku kepala Puskesmas Tambelan Kabupaten Bintan yang telah banyak membantu dalam penulisan skripsi ini.
10. Terimakasih kepada kakak kandung saya myta aprillia dan adik kandung saya Tri heryandi yang telah memberikan dukungan selama penulisan skripsi ini.
11. Serta untuk sahabatku Refda swinty, Farida sari, Dewi utami, Natya disruliandina yang selalu memberikan nasehat serta ada di saat susah dan senang. Terimakasih dukungannya sehingga penulis bersemangat menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman teman seperjuangan IAN angkatan 2018 yang memberikan semangat kepada peneliti sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini.
13. keluarga besar Abu Thalib dan keluarga besar Azimah Bakar yang telah memberikan nasehat selama penulisan skripsi ini.

14. Terimakasih untuk paman saya Rio Chandra S. AK. yang telah banyak membantu dalam penulisan skripsi ini.
15. Dan untuk teman seperjuanganku Diko Giovanni, hima persis Tanjungpinang, himpunan mahasiswa Tambelan (Hmt), anak bintang berbagi yang selalu senantiasa mendukung saya untuk menyelesaikan skripsi ini, sehingga penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat dan kegunaan bagi semua pihak, Aaminn

Tanjungpinang, 30 Desember 2022



RITA NOVIYANTY
NIM.180563201085

DAFTAR ISI

PERSEMBAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	viii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
LAMPIRAN	xvi
BAB I 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	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.2 Kerangka Teori	11
2.2.1 Pengertian Analisis	11
2.2.3 Cara mengukur Kepuasan pasien	15
2.2.4 Pelayanan Kesehatan	16
2.2.5 Definisi BPJS	19

2.3 Kerangka Pemikiran	21
2.4 Definisi Konsep	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Pendekatan Penelitian.....	27
3.2 Objek dan Lokasi Penelitian.....	27
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	27
3.2.2 Objek Penelitian.....	27
3.3 Fokus Penelitian	28
3.4 Sumber Data	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data	29
3.5.1 Wawancara.....	29
3.5.2 Dokumentasi	30
3.5.3 Observasi	30
3.6 Informan	31
3.7 Teknik Analisis Data.....	31
3.8 Jadwal Penelitian.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1 Objek dan lokasi penelitian	34
4.1.1 Gambaran Umum Puskesmas Tambelan Kabupaten Bintan	34
4.1.2 Visi dan Misi Puskesmas Tambelan Kabupaten Bintan	36
4.2 Hasil Penelitian.....	39
4.2.1 Karakteristik Informan.....	39
4.2.2 Hasil Analisis Data	40
4.2.3 Pembahasan.....	46
BAB V PENUTUP.....	55
5.1 Kesimpulan.....	55

5.2 Saran 57

DAFTAR REFERENSI 59

LAMPIRAN..... 63

