

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PENGGUNA BADAN PENYELENGARA
JAMINAN SOSIAL (BPJS) DI PUSKESMAS MABU'UN KECAMATAN
MURUNG PUDAK KABUPATEN TABALONG**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana (S1)



disusun oleh :

Muhammad Sibqi Ma'arif Saputra

NIM : 221632013684

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI TABALONG**

2025

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN PROGRAM BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) PADA POLI KESEHATAN
IBU DAN ANAK DI PUSKESMAS MABUUN KECAMATAN MURUNG
PUDAK

A. Nama Mahasiswa : Muhammad Sibqi Ma'arif Saputra

NIM : 221632013684

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

B. Disetujui Oleh

Pembimbing : Aulia Rahman, S.pd.I. M.pd ()
NIDN. 1107078601

Penguji I : Hj.Rahmi Hayati, S.Sos., M.A.P ()
NIDN. 11261007702

Penguji II : Norhalidah, S.AP, M.A ()
NIDN. 1102069302

C. Dinyatakan LULUS dalam mempertahankan ujian skripsi pada tingkat Starta
Satu (S-1) pada tanggal 19 Mei 2025

Mengetahui

Ketua STIA Tabalong

Tanjung, 19 Mei 2025

Ketua Program
Administrasi Publik

Hj. Rahmi Hayati, S.Sos., M.A.P
NIK. 005 057 021

Lilis Suryani, S.A.P., M.A.P
NIK. 005 057 085

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Muhammad Sibqi Ma'arif Saputra
NIM : 221632013684
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul : Efektivitas Pelayanan Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dipuskesmas Mabu'un Kabupaten Tabalong Kecamatan Murung Pudak

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Efektivitas pelayanan pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dipuskesmas Mabu'un Kabupaten Tabalong Kecamatan Murung Pudak” adalah hasil karya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hasil skripsi ini unsur hasil plagiasi, maka gelar kesarjanaan saya siap untuk dicabut.

Tanjung, 19 Mei 2025

Yang menyatakan,

Muhammad Sibqi Ma'arif Saputra
NIM. 220632013498

LEMBARAN PERSETUJUAN

EFEKTIVITAS PELAYANAN PENGGUNA BADAN PENYELENGARA
JAMINAN SOSIAL (BPJS) DI PUSKESMAS MABU'UN KABUPATEN
TABALONG KECAMATAN MURUNG PUDAK

Oleh :

Muhammad Sibqi Ma'arif Saputra
221632013684

Pembimbing

Aulia Rahman, S.pd.I. M.pd.
005 057 033

UCAPAN TERIMAKASIH

Alhamdulillah, segala Puji bagi Allah SWT atas segala limpahan berkah, rahmat, ilmu dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Maka dari itu, tidak akan lahir sebuah karya tanpa bantuan berbagai pihak dalam proses pembuatannya. Segala macam halangan dan rintangan tidaklah berarti jika dibandingkan dengan berbagai bentuk dukungan serta bantuan yang diterima penulis dalam proses penelitian ini.

Penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada Ketua STIA Tabalong ibu Hj. Rahmi Hayati. S.Sos., M.A.P. Selaku penguji 1
2. Ibu Lilis Suryani, S.AP, M.A.P. selaku ketua jurusan Administrasi Publik STIA tabalong yang telah memberikan perlengkapan dan fasilitas kepada saya selama mengikuti dan menyelesaikan Pendidikan Strata 1 (S1) di STIA Tabalong.
3. Dosen pembimbing Bapak Aulia Rahman, S.pd.I. M.pd yang sudah meluangkan waktu disela kesibukannya untuk membimbing saya, selalu sabar dan selalu memberikan arahan, masukan, dan pengalaman kepada penulis dari awal hingga akhir penulisan skripsi
4. Ibu Norhalidah, S.AP, M.AP selaku dosen penguji 2 yang telah memberi masukan berupa kritikan dan saran demi kesempurnaa skripsi ini.
5. Kepada seluruh staf puskesmas Mabu'un yang telah banyak memberikan bantuan dan ikut berperan dalam memperlancar penelitian dan penulisan skripsi ini.

6. kepada ibu saya, Ana mariana terima kasih sebesar-besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, semangat dan doanya yang diberikan selama ini hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Tanjung, 19 Mei 2025

Yang menyatakan,

Muhammad Sibqi Ma'arif Saputra
NIM. 220632013498

RINGKASAN

Muhammad Sibqi Ma'arif Saputra, NIM. 221632013684. Program Strata 1 (S1) Ilmu Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administasi Tabalong, 2025. Efektivitas pelayanan pengguna Badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) di puskesmas Mabu'un Kabupaten Tabalong Kecamatan Murung Puduk.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk melihat seberapa efektivitasnya pelayanan pengguna BPJS di puskesmas Mabu'un Kabupaten Tabalong Kecamatan Murung puduk.

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatis Dimana pengumpulan datanya menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dengan analisis data menggunakan model interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldana yang mencakup tiga komponen yaitu Kondensasi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan.

Berdasarkan penelitian maka dapat ditarik Kesimpulan bahwa efektivitas pelayanan pengguna badan penyelenggara jaminan sosial dipuskesmas Mabu'un Kabupaten Tabalong Kecamatan Murung Puduk dikategorikan efektif.

KATA KUNCI : Efektivitas, Pelayanan, BPJS

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan berupa kesehatan, kesempatan kepada saya sehingga mampu menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Efektivitas Pelayanan Pengguna Badan Penyelenggaraan jaminan Sosial (BPJS) di Puskesmas Mabu’un Kecamatan Murung pudak Kabupaten Tabalong”**. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademis dalam menyelesaikan Studi Progam Sarjana 1 (S1).

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih perlu adanya perbaikan. Untuk itu saya mengharapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak demi penulisan yang lebih baik di masa mendatang.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan atas bantuannya dalam memberikan bimbingan, arahan, semoga Allah SWT membalas dengan pahala dan nikmatnya. Aamiin.

Tanjung, 19, Mei 2025

Muhammad Sibqi Ma’arif Saputra
NIM. 221632013684

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
LEMBARAN PERSETUJUAN	iv
UCAPAN TERIMAKASIH	v
RINGKASAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. RUMUSAN MASALAH	6
C. TUJUAN PENELITIAN	6
D. MANFAAT PENELITIAN	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. PENELITIAN TERDAHULU	8
B. KERANGKA TEORI	10
C. KERANGKA KONSEPTUAL	39
BAB III METODE PENELITIAN	40
A. PENDEKATAN DAN TEORI PENELITIAN	40
B. LOKASI PENELITIAN	41

C. SUMBER DATA	41
D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	42
E. ANALISIS DATA	43
F. PENGUJI KEABSAHAN DATA	46
G. JADWAL PENELITIAN	47
BAB IV HASIL & PEMABAHASAN	48
A. DESKRIPSI DATA	48
B. HASIL PENELITIAN	52
C. PEMBAHASAN	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	75
A. KESIMPULAN	75
B. SARAN	75
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
1. Tabel 4.1 Rekapitulasi Hasil Penelitian	69

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Halaman
1. Gambar Kerangka Konseptual	39
2. Gambar Teknik analisis data Miles & Huberman	45
3. Gambar 4.1 Gedung Puskesmas Mabun'	49
4. Gambar 4.2 Struktur Organisasi Puskesmas Mabun'	51

DAFTAR LAMPIRAN

1. Dokumentasi ruangan yang ada dipuskesmas Mabu'un
2. Dokumentasi dengan Pasien yang menggunakan layanan BPJS di puskesmas Mabu'un
3. Hasil wawancara
4. Pedoman wawancara
5. Surat lembar bebas plagiasi
6. Lembar Konsultasi
7. Surat balasan penelitian