KUALITAS PELAYANAN PENGGUNA BPJS KESEHATAN PADA PUSKESMAS HARUAI KECAMATAN HARUAI KABUPATEN TABALONG

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana

Oleh :

Nia Astuti

NIM : 222632013807

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI TABALONG

2026

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PENGGUNA BPJS KESEHATAN PADA PUSKESMAS HARUAI KECAMATAN HARUAI KABUPATEN TABALONG

A. Nama Mahasiswa : Nia Astuti

Nim 222632013807

Program Studi : Administrasi Negara

B. Disetujui Oleh :

Pembimbing : Dr. Nurmalasyiah,S.Sos.,M.AP (.....)

: NIDN.0016117001

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

: NIDN.1126107702

Penguji II : Norhalidah, S.A.P.,M.A.P (.....)

: NIDN.1102069302

C. Dinyatakan **LULUS/TIDAK LULUS** dalam mempertahankan ujian skripsi pada tingkat *Strata Satu* (S-1) pada tanggal April 2026

Mengetahui,	Tanjung, April 2026
Ketua STIA Tabalong	Ketua Prodi Administrasi Negara
Hj.Rahmi Hayati, S.Sos.,M.A.P	Lilis Suryani, S.A.P., M.A.P
NIK.005057012	NIK.005057058

PERYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nia Astuti

NIM 222632013807

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Judul : Kualitas Pelayanan Pengguna BPJS Kesehatan Pada Puskesmas Haruai Kecematan Haruai Kabupaten Tabalong

Menyatakan dengan sebenar-benarnaya sepanjang sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutif dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Tanjung, 22 April 2026

Nia Astuti

NIM. 222632013807

LEMBAR PERSETUJUAN

KUALITAS PELAYANAN PENGGUNA BPJS KESEHATAN PADA PUSKESMAS HARUAI KECAMATAN HARUAI KABUPATEN TABALONG

Oleh :

Nia Astuti

Nim : 222632013807

Tanjung..... 2026

.....

Dr. Nurmalasyiah,S.Sos.,M.A.P

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis ingin menyampaikan ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada: Kepada Ketua STIA Tabalong Ibu Hj. Rahmi Hayati, S.Sos., M.A.P. Ketua Program Studi Administrasi Publik STIA Tabalong Ibu Lilis Suryani, S.AP., M.A.P. Ibu Dr. Nurmalasyiah selaku Dosen Pembimbing. Ibu Hj Rahmi Hayati selaku Dosen Penguji I. Ibu Norhalidah, S.A.P., M.A.P. selaku Dosen Penguji II. Seluruh Dosen STIA Tabalong yang telah banyak memberikan bantuan serta ikut berperan dalam memperlancar penelitian dan penulisan skripsi ini. Dr. Endar Wibowo, MM selaku Kepala Puskesmas Haruai., Dina Arianty., S Keb .Seluruh pegawai Puskesmas Haruai serta Staff Puskesmas Haruai yang telah ikut berperan dan membantu melaksanakan penelitian serta rekan – rekan penulis dan warga Kecamatan Haruai khususnya Desa Bongkang yang telah memberikan bantuan dan ikut berperan dalam memperlancar penelitian dan penulisan skripsi ini.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada kedua orang tua dan kaka saya yang telah menjadi sumber kekuatan, motivasi, dan doa dalam setiap langkah penulis. Terima kasih atas segala pengorbanan, kerja keras, kasih sayang, serta dukungan yang tiada henti diberikan, baik secara moral maupun material, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Segala perjuangan, kesabaran, dan keikhlasan yang telah diberikan menjadi alasan utama bagi penulis untuk terus berusaha dan tidak menyerah dalam menghadapi setiap proses penyusunan skripsi ini. Semoga segala kebaikan dan

pengorbanan yang telah diberikan mendapat balasan yang berlipat ganda dari Tuhan Yang Maha Esa.

Tanjung, 22 April 2026

Nia Astuti

NIM.222632013807

RINGKASAN

Nia Astuti, NIM 222632013807, Program Strata 1 Ilmu Administrasi, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong, 2026. Kualitas Pelayanan Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Haruai Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong. Dosen Pembimbing Dr. Nurmalasyiah, S.Sos., M.A.P.

Pelayanan ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayananan pengguna BPJS Kesehatan di puskesmas Haruai. metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pemgumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi

Hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Haruai Kecematan Haruai Kabupaten Tabalaong dapat dikatakan cukup berkualitas.

Saran yang diberikan yaitu peningkatan sarana dan prasarana, kecepatan pelayanan, daya tanggap petugas, kejelasan informasi, serta sikap empati dalam memberikan pelayanan.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan BPJS, Puskesmas Haruai

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, saya dapat menyelesaikan Skripsi penelitian ini dengan judul "Kualitas Pelayanan Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Haruai Kabupaten Tabalong". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada program studi yang penulis tempuh

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk mengkaji dan mengevaluasi pelaksanaan pelayanan administrasi BPJS Kesehatan di Puskesmas Haruai, khususnya dalam melihat efektivitas pelayanan serta berbagai hambatan yang dihadapi baik oleh pihak puskesmas maupun masyarakat sebagai pengguna layanan. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat secara akademis maupun praktis sebagai bahan masukan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada ibu Dr. Nurmalasyiah, S.Sos.,M.A.P selaku dosen pembimbing saya yang telah memberikan arahan dan masukan, serta kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.

Tanjung, 25 Desember 2025

Nia Astuti

222632013807

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL..... i

LEMBAR PENGESAHAN..... ii

PERYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....iii

LEMBAR PERSETUJUAN..... iv

UCAPAN TERIMAKASIH.....v

RINGKASAN.....vii

KATA PENGANTAR.....viii

DAFTAR ISI.....ix

DAFTAR TABEL.....xi

DAFTAR GAMBAR.....xii

BAB I PENDAHULUAN..... 1

A. Latar Belakang..... 1

B. Rumusan Masalah..... 6

C. Tujuan Penelitian.....6

D. Manfaat Penelitian.....7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....9

A. Penelitian Terdahulu.....9

B. Dekripsi teori..... 14

C. Kerangka Konseptual.....35

BAB III METODE PENELITIAN..... 36

A. Pendekatan Penelitian dan Jenis Penelitian..... 36

B. Lokasi Penelitian..... 37

C. Sumber Data..... 38

D. Teknik Pengumpulan Data..... 40

E. Teknik Analisis Data..... 41

F. Keabsahan Data..... 43

G. Jadwal Waktu Penelitian..... 44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 46

A. Gambaran Umum Lokasi Peneltian..... 46

B. Hasil Penelitian..... 61

C. Pembahasan..... 78

BAB VPENUTUP..... 92

A. Kesimpulan..... 92

B. Saran..... 93

DAFTAR PUSTAKA..... 95

LAMPIRAN..... 98

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Relevansi Penelitian..... 9

Tabel 3.1 Daftar Informan..... 39

Tabel 3.2 Rencana pengambilan data..... 40

Tabel 4.1 Batas Wilayah Kerja Puskesmas..... 45

Tabel 4.2 Distribusi Jumlah Penduduk Menurut Desa Tahun 2026.....47

Tabel 4.3 Daftar Nama dan Jabatan Pegawai Puskesmas Haruai.....50

Tabel 4.4 Data Ketenagaan Puskesmas Haruai..... 57

Tabel 4.5 Data Kunjungan Pasien BPJS(2026)..... 59

Tabel 4.6 Rekapitulasi Hasil Penelitian..... 72

Tabel 4.7 Matrik Analisis..... 83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka konseptual.....35

Gambar 3.1 Peta Lokasi Penelitian Puskesmas Haruai..... 38

Gambar 3.2 Teknik Analisis Data Kualitatif..... 42

Gambar 4.1Peta Kecematan Haruai.....46

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Puskesmas Haruai.....50