

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

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Mempeloreh Gelar Sarjana



Oleh

Ahmad Muttaqin

NIM. 222632012829

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

2026

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

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

A. Nama Mahasiswa : Ahmad Muttaqin

N I M : 222632012829

Program Studi : Administrasi Negara

B. Disetujui oleh

Pembimbing : Aulia Rahman, S.Pd.I., M.Pd (.....)

NIDN : 1107078601

Penguji I : Dr. Nurmalasyiah, S.Sos., M.A.P. (.....)

NIDN : 0016117001

Penguji II : Hj. Susiani, S.Sos., M.A.P. (.....)

NIDN : 8852340017

C. Dinyatakan LULUS / TIDAK LULUS dalam mempertahankan ujian skripsi pada tingkat

Strata Satu (S-1) pada tanggal

Mengetahui:

Tanjung, ... 2026

Ketua STIA Tabalong,

Ketua Prodi.....,

Hj. Rahmi Hayati, S.Sos., M.A.P.

Lilis Suryani, S.A.P., M.A.P.

NIK 005 057 012

NIK 005 057 085

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

Oleh :

Ahmad Muttaqin

Nim: 222632012829

Tanjung, 14 Januari 2026

.....
PEMBIMBING

Aulia Rahman, S.Pd.I., M.Pd

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ahmad Muttaqin

NIM : 222632012829

Jurusan : Administrasi Publik

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

Menyatakan dengan sebenar-benarnya sepanjang sepengetahuan saya, didalam 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 dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam 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, 14 Januari 2026

Ahmad Muttaqin

NIM. 222632012829

UCAPAN TERIMA KASIH

Saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada: Kepada Ketua STIA Tabalong Hj. Rahmi Hayati, S.Sos., M.A.P. dan seterusnya Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara STIA Tabalong Ibu Lilis Suryani, S.A.P., M.A.P. selaku pembimbing Bapak Aulia Rahman, S.Pd.I., M.Pd dan seterusnya Penguji 1 Ibu Dr. Nurmalasyiah, S.Sos., M.A.P. dan Penguji 2 Ibu Hj. Susiani, S.Sos., M.A.P. Dan seterusnya Pemerintah Kabupaten Tabalong Ir. H. Muhammad Noor Rifani, S.H., S.T., M.T. serta Kepala Puskesmas Drg. Hj. Tenry Ariny dan seterusnya Rekan-rekan penulis, Petugas Puskesmas, dan warga Tabalong yang telah banyak memberikan bantuan ikut berperan dalam memperlancar penelitian dan penulisan skripsi ini. Sujud dan terimakasih yang dalam penulis persembahkan kepada ibunda dan ayahanda tercinta, atas dorongan yang kuat, bijaksana dan do'a yang dipanjatkan.

Tanjung, 14 Januari 2026

Penulis,

Ahmad Muttaqin

NIM. 222632012829

RINGKASAN

Ahmad Muttaqin, NIM. 222632912829. Program Strata I Ilmu Administrasi Negara Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong, 2026. Efektivitas Pelayanan Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Puskesmas Mabu'un Kabupaten Tabalong Kecamatan Murung Pudak.

Pelayanan publik khususnya pada pelayanan kesehatan sering dinilai kurang baik. Keluhan pengguna BPJS terhadap lambatnya pelayanan di Puskesmas Mabu'un, mulai dari pendaftaran, pemeriksaan, hingga pengambilan obat. Kondisi tersebut dinilai memengaruhi kepuasan pasien sehingga perlu dilakukan evaluasi terhadap efektivitas pelayanan.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana efektivitas pelayanan pengguna badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) di Puskesmas Mabu'un Kabupaten Tabalong Kecamatan Murung Pudak.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. data yang diperoleh berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi serta informan yang terdiri dari 2 staf administrasi dan 3 pengguna BPJS. Teknik analisis penelitian ini menggunakan teknik analisis data Miles, Huberman, & Saldaña dengan tahapan pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pengujian keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pengguna BPJS di Puskesmas Mabu'un tergolong efektif. Hal ini terlihat dari pelayanan yang relatif cepat, petugas yang ramah dan sopan, kondisi ruang pelayanan yang bersih dan nyaman, ketersediaan tenaga medis, serta tersedianya obat-obatan bagi pasien. Secara keseluruhan, pengguna BPJS merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan pengguna badan penyelenggara jaminan sosial di puskesmas mabu'un kabupaten tabalong kecamatan murung pudak dikategorikan efektif.

Kata kunci: Efektivitas, BPJS, Pelayanan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana.

Pada kesempatan ini, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Aulia Rahman, S.Pd.I., M.Pd. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta masukan yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi ini. Saya juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, saya sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini ke depannya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan menjadi acuan bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Tanjung, 14 Januari 2026

Ahmad Muttaqin

NIM. 222632012829

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
RINGKASAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
B. Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
C. Kerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.

C. Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
D. Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
E. Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
F. Keabsahan Data.....	Error! Bookmark not defined.
G. Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN...	Error! Bookmark not defined.
A. Deskripsi Data	Error! Bookmark not defined.
B. Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
C. Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Rekapitulasi Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
---	-------------------------------------

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 1 Gedung Puskesmas Mabu'un.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 2 Analisis Miles, Huberman, & Saldaña (2020) .	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Puskesmas Mabuun	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 2. Surat Keterangan Bebas Plagiasi.....**Error! Bookmark not defined.**

