EFEKTIVITAS PELAYANAN PASIEN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN PADA POLI UMUM DI PUSKEMAS MURUNG PUDAK

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana

Oleh

Syifa Rahmadila

NIM. 222632013910

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI TABALONG 2026

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

EFEKTIVITAS PELAYANAN PASIEN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN PADA POLI UMUM DI PUSKEMAS MURUNG PUDAK

A. Nama Mahasiswa : Syifa Rahmadila

   NIM : 222 6320 13910

   Program Studi : Administrasi Negara

B. Disetuji oleh

   Pembimbing : H. Jamaludin, S.E., M.A.P.

   NIDK 8845930017 (.....)

   Penguji I : Dr. Muhammad Noor Ifansyah, S.Sos., M.A.P.

   NIDN 0009038201 (.....)

   Penguji II : Drs. H. Yuzan Noor, M.Si.

   NIDK 8801410016 (.....)

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 Administrasi Negara
Hj. Rahmi Hayati, S.Sos.,M.A.P.	LILIS SURYANI, S.AP,M.A.P
NIK 005 057 012	NIK 005 057 085

LEMBAR PERSETUJUAN

EFEKTIVITAS PELAYANAN PASIEN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN PADA POLI UMUM DI PUSKEMAS MURUNG PUDAK

Oleh :

SYIFA RAHMADILA

NIM : 222632013910

Tanjung, April 2026

H. Jamaludin, SE., M.A.P

NIDK : 8845930017

PEMBIMBING

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Syifa Rahmadila

NIM : 222632013910

Jurusan : Administrasi Negara

Judul : Efektivitas Pelayanan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Pada Poli Umum di Puskesmas Murung Pudak.

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 dikutif 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, April 2026

Syifa Rahmadila

NIM. 222632013910

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada Ketua STIA Tabalong Ibu Hj. Rahmi Hayati, S.Sos., M.A.P.
2. Ibu Lilis Suryani, S.A.P., M.A.P selaku Kepala Jurusan Ilmu Administrasi Negara STIA Tabalong.
3. Bapak H. Jamaludin, SE., M.A.P selaku dosen pembimbing, penulis sangat berterima kasih karena selalu memberikan bimbingan, motivasi, arahan serta dorongan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Seluruh dosen serta staf-staf akademik STIA Tabalong yang membantu dan bekerjasama selama menempih pendidikan.
5. Bapak Dr. Agus Suseno, M.Kes. selaku Kepala Puskesmas Murung Pudak, Kecamatan Murung Pudak yang telah memberikan izin penelitian.
6. Dokter dan seluruh pegawai di Puskesmas Murung Pudak yang telah bersedia menjadi informan dan memberikan data-data serta keterangan yang dibutuhkan penulis.
7. Masyarakat Kecamatan Murung Pudak yang telah membantu memberikan informasi dalam proses penyelesaian penulisan peneliti.
8. Kepada kedua orang tua saya, terutama untuk Mama yang sangat hebat selalu menjadi penyemangat saya. Terima kasih yang teramat besar sudah menjadi kuat dan mendampingi penulis dari awal hingga berada di titik ini, terima kasih sudah menjadi orang tua yang terbaik yang selalu ada dan selalu mengusahakan apapun untuk penulis, terima kasih juga untuk semua perjuangan dan pengorbanannya.

9. Kepada Alm. Kaka saya, Razzaq Sulaiman, terima kasih telah menjadi kaka yang terbaik untuk penulis meski kaka tak sempat menemani perjalanan penulis secara langsung, namun keinginan kaka agar penulis dapat lulus kuliah selalu menjadi semangat dalam setiap perjuangan agar dapat lulus kuliah walaupun tanpa ditemani.
10. Kepada Kaka Sepupu saya, Kaka Sabrina. Terima kasih karena telah memberikan dukungan secara moril kepada penulis, terima kasih karena selalu yakin kepada penulis bahwasanya penulis bisa dan mampu.
11. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri. Syifa Rahmadila, terima kasih karena telah bertahan sejauh ini, terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini, terima kasih karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai, terima kasih kepada hati yang selalu ikhlas, meski tidak semua hal berjalan dengan baik dan sesuai keinginan, terima kasih karena telah menjadi teman paling setia bagi diri sendiri, dan yang paling penting, terima kasih karena sudah berani memilih untuk mencoba dan memilih untuk belajar. Semoga kedepannya, raga ini tetap kuat, hati tetap tegar dan jiwa tetap lapang dalam menghadapi setiap proses kehidupan.

Tabalong, Januari 2026

Syifa Rahmadila

222632013910

RINGKASAN

Syifa Rahmadila, NIM. 222632013910, Program Strata 1 Ilmu Administrasi Negara Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong, 2026. Efektivitas Pelayanan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Pada Poli Umum di Puskesmas Murung Pudak. Dosen Pembimbing H. Jamaludin, SE.,M.A.P.

Kebijakan itu juga terbukti efektif dalam pelayanan, namun masih ada beberapa indikator yang menyatakan belum efektif seperti kenyamanan pelayanan dalam ketersediaan ruang tunggu yang kecil dan panas.

Tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis Efektivitas Pelayanan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Pada Poli Umum di Puskesmas Murung Pudak dengan 6 indikator yaitu; Ketepatan Waktu Pelayanan; Kesopanan Pelayanan; Tanggung Jawab Pelayanan; Kenyamanan Pelayanan; Ketersediaan Sarana Obat-Obatan; Ketersediaan Tenaga Medis.

Metode penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu; Observasi; Wawancara; Dokumentasi. Informan dalam penelitian ini berjumlah 5 yaitu; Dokter Poli Umum (1 Informan); Tenaga Kesehatan bagian Administrasi (1 Informan); Masyarakat Pengguna BPJS Pada Poli Umum di Puskesmas Murung Pudak (3 Informan). Teknik analisis data yang digunakan yaitu; Pengumpulan Data; Reduksi Data; Penyajian Data; Penarik Kesimpulan.

Kesimpulan dari penelitian ini terkait efektivitas pelayanan pasien badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) kesehatan pada poli umum di puskesmas murung pudak dikategorikan efektif.

Kata kunci: Efektivitas Pelayanan, Poli Umum, Kenyamanan Pelayanan.

KATA PENGANTAR

Alhamdulilah segala puji hanya bagi Allah SWT serta Sholawat yang tercurah keharibaan junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW yang mana atas ridho dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Efektivitas Pelayanan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Pada Poli Umum di Puskesmas Murung Pudak". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Tabalong.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan pengetahuan, kemampuan, serta pengalaman penulis. Tetapi berkat bantuan dari berbagai pihak penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan, oleh karena itu dengan yang terbuka penulis menerima kritikan dan saran yang sifatnya membangun terhadap skripsi ini sebagaimana pedoman atau masukan bagi penulis.

Tabalong, April 2026

Penulis

Syifa Rahmadila

NIM. 222632013910