

MAKALAH ILMIAH  
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN BAGI PENGGUNA BPJS  
DI PUSKESMAS SIKUMANA KECAMATAN MAULafa  
KOTA KUPANG



OLEH

NAMA: SHERLY.DJAMI

NIM : 42116138

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS KATOLIK WYDIA MANDIRA KUPANG

2020

**LEMBAR PENGESAHAN**

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN BAGI PENGGUNA BPJS  
DI PUSKESMAS SIKUMANA KECAMATAN MAULafa  
KOTA KUPANG**

Oleh

**SHERLY.DJAMI**

**42116138**

**Di terima dan di setuju setuju oleh:**

**Pembimbing 1**



**Drs. Frans Nyong, M.Si**

**Pembimbing 2**



**Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si**

**Mengesahkan**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**Drs. Marianus Kleden, M.Si**



# UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Jl. Jend. Achmad Yani 50 – 52. Telp. (0380) 833395, Fax. 831194

Web Site : <http://www.unwira.ac.id> e-mail : [info@unwira.ac.id](mailto:info@unwira.ac.id)

Kupang 85225 – Timor - NTT

## BERITA ACARA UJIAN MAKALAH ILMIAH

Pada Hari ini, **Rabu Tanggal 05 Agustus 2020** Jam **10.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Makalah Ilmiah, bagi mahasiswa :

Nama : Sherly Djami  
Nomor Registrasi : 421 16 138  
Prodi : Administrasi Publik  
Judul Makalah Ilmiah :

**“KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN BAGI PENGGUNA BPJS DI PUSKESMAS SIKUMANA KOTA KUPANG.”**

Di hadapan Panitia Ujian Makalah Ilmiah yang terdiri dari :

- |                      |   |  |   |
|----------------------|---|--|---|
| 1 Ketua              | : | Drs. Frans Nyong, M.Si                 |    |
| 2 Sekretaris         | : | Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si          |   |
| 3 Penguji Materi I   | : | Paulus A. K. L. Ratumakin, S.Fil, M.Si |  |
| 4 Penguji Materi II  | : | Yosef Dionisius Lamawuran, S.Sos, M.Si |   |
| 5 Penguji Materi III | : | Drs. Frans Nyong, M.Si                 |   |
| 6 Pembimbing I       | : | Drs. Frans Nyong, M.Si                 |  |
| 7 Pembimbing II      | : | Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si          |  |

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 75  
Penguji II = 75  
Penguji III = 75

Lulus dengan Nilai = 75,81

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : ....., TANGGAL : ....., JAM :

Hasil Ujian Ulang = .....

Mengesahkan  
Dekan  
  
DRS. MARIANUS KLEDEN, M.SI

Kupang, 05 Agustus 2020  
Ketua Tim Penguji,

  
DRS. FRANS NYONG, M.SI

## MOTTO

ORANG HEBAT TIDAK DIHASILKAN DARI  
KEMUDAHAN, KESENANGAN DAN KENYAMANAN.  
MEREKA DIBENTUK MELALUI KESULITAN,  
TANTANGAN DAN AIR MATA

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan yang Mahakuasa karena telah memberikan kesempatan pada penulis untuk menyelesaikan Makalah Ilmiah ini. Atas rahmat-Nya lah penulis menyelesaikan Makalah Ilmiah yang berjudul “ kualitas pelayanan kesehatan bagi pengguna BPJS pada puskesmas sikumana kupang ” dengan baik dan tepat pada waktunya.

Makalah ini penulis persembahkan kepada kedua Orang tua tercinta yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan dan cinta yang tak terhingga dan melebihi apapun. Untuk keempat adik tercinta, Yhani, Stefen, Yhunita, dan Novita serta keluarga besar yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan Makalah ilmiah ini dengan caranya masing-masing.

Dalam penyusunan Makalah Ilmiah ini, penulis menyadari tidak akan selesai tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak dalam menyelesaikan Makalah Ilmiah ini, oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si, selaku pembimbing 1 dan Bapak Hendrikus L.Kaha, S.IP,M,Si pembimbing II yang dengan penuh kesabaran selalu memberikan bimbingan, pengarahan, motivasi dan perhatian kepada penulis sehingga penulisan makalah Ilmiah ini terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Paulus Andrianus K.L Ratumakin, selaku Dosen pembahas 1 dan Bapak Yosef D. Lamawuran, S. Sos, M.Si selaku pembahas 2.

6. Bapak dan Ibu Dosen, khususnya Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Kepada Kepala Puskesmas Sikumana Kupang bersama stafnya yang telah membantu memberikan data-data dan informasi yang dibutuhkan penulis.
8. Terkhususnya saya pesembahkan kepada kedua orang tua, dan adik-adik saya, yaitu Yahni, Stefen, Yunihta, dan Novita yang telah membantu dan mendukung saya dalam penulisan Makalah ini.
9. Teman-teman Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik angkatan 2016 yang selalu memberikan dukungan dan motivasi.
10. Teman Welmince Djunina, Elfensensius Y.P.LOPES, Agustina Luruk, Teresia angelina Manuk, Maria Teresia Osewelin, Mey Emerlinda, dan Dominika Seran.
11. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah dengan caranya masing-masing turut memberikan sumbangan dalam penyusunan makalah ilmiah ini.

Terlepas dari pada itu, penulis menyadari bahwa makalah ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan usulan dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan Makalah ini. Besar harapan penulis agar makalah Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Kupang, juli 2020

Penulis

## ABSTRAK

Makalah ilmiah ini berjudul: Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Pengguna BPJS Pada Puskesmas Sikumana Kupang. Masalah pokok yang dikaji adalah kualitas pelayanan kesehatan bagi pengguna BPJS pada Puskesmas sikumana Kupang. Tujuan yang dikaji yakni untuk mengetahui bagaimana daya tanggap pegawai dalam penanganan kualitas pelayanan kesehatan bagi pengguna BPJS Kesehatan. Metode yang digunakan dalam penulisan Makalah ilmiah ini adalah deskriptif kualitatif, teknik pengumpulan data yang digunakan data primer yang berupa hasil wawancara dan data sekunder.

Dari analisis data kualitas pelayanan publik adalah pelayanan penting dan menjadi prioritas utama bagi penyelenggara untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Kesehatan, salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama bagi peserta BPJS kesehatan dapat diperoleh dari puskesmas. Pelayanan puskesmas sangat dirasakan manfaatnya dan membantu masyarakat termaksud pasien BPJS. Sehingga pelayanan yang diberikan kepada pasien harus berkualitas sesuai standar pelayanan yang ditentukan. Melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan bagi peserta BPJS kesehatan dan BPJS Non Kesehatan serta faktor pendukung dan penghambat pelayanan. Penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan memahami subjek penelitian. Sumber data di peroleh dari data sekunder dan data primer. Penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS dan Non BPJS Kesehatan di Puskesmas Sikumana sudah baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dilihat dari, bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Sedangkan faktor pendukung pelayanan adalah sikap pegawai yang ramah sopan santun, kesederhanaan alur dan biaya terjangkau namun masih ada yang perlu diperbaiki yaitu kurangnya sarana dan prasarana penunjang, seperti pengeras suara, jaringan wifi lamban serta ketidak sesuaian jumlah pasien yang ramai dan jumlah petugas yang ada.

Kata kunci : Kualitas, pelayanan.

## ABSTRACT

This scientific paper is entitled: Quality of health services for BPJS user. The main problem that was studied was the quality of health services for BPJS user in the Sukmana Kupang Mass Health Clinic. The purpose of the study is to find out how the employees' catch in handling the quality of health services for users of BPJS. The method used in writing this scientific paper is descriptive qualitative, data collection techniques used are primary data in the form of interviews and secondary data.

From data analysts the quality of public services is services are important and become a priority for organizers to meet the basic needs of the community. Health is one of the first level health facilities for health care providers can be obtained from the health center. The benefits of Puskesmas services are very much felt and help the community, referred to as the BPJS patient. So the services provided to patients must be of quality according to specified service standards. Conducting research with the aim to find out the quality of services for all factors supporting and inhibiting service. The research used is qualitative research subject sources of data and primary data. The study states that the quality of services provided to BPJS and non BPJS patients in Sukmana Puskesmas it's good and in accordance with the needs of the community seen from, direct evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy while the supporting factors of service are the attitude of employees who are friendly and well-mannered, simplicity of flow and affordable costs, but there is still a need to be repaired namely the lack of supporting infrastructure such as slow network five loudspeakers and mismatches in the number of busy patients and the number of existing staff.

Key Word : Service Quality



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN.....i

MOTTO.....ii

KATA PENGANTAR.....iii

ABSTRAK.....iv

BAB 1 Pendahuluan.....v

A. Latar belakang ..... 1

B. Rumusan masalah.....5

C. Tujuan penulisan ..... 5

D. Manfaat penelitian ..... 6

E. Metode penulisan.....7

BAB II Landasa Konseptual

A. Kualitas pelayanan ..... 11

1. Pengertian kualitas pelayanan..... 11

2. Jenis pelayanan publik.....13

3. Indikator dari kualitas pelayanan ..... 17 .

4. Faktor-faktor mempengaruhi kualitas pelayan ..... 20

5. Azaz, prinsip, dan standar pelayanan publik..... 21

6. Karakteristik kualitas pelayanan ..... 26

7. Strategi meningkatkan kualitas pelayanan.....27



