



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**PELAYANAN POLI UMUM BAGI PASIEN PENGGUNA JAMINAN  
KESEHATAN DI PUSKESMAS CILODONG KOTA DEPOK**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi**

**Publik (S.AP)**

**Rudi Cahyono Putro**

**NPM.183112351520353**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK PROGRAM STUDI  
ADMINISTRASI PUBLIK**

2022



***UNIVERSITY NATIONAL***

**GENERAL POLY SERVICES FOR PATIENTS USING HEALTH  
INSURANCE IN CILODONG PUSKESMAS DEPOK CITY**

***SKRIPSI***

***Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Sarjana***

***Administrasi Publik (S.AP)***

**Rudi Cahyono Putro**

**NPM. 183112351520353**

***FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE  
DEPARTMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION NATIONAL UNIVERSITY***

2022



**UNIVERSITAS NASIONAL**

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Rudi Cahyono Putro  
Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351520353  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Pelayanan Poli umum bagi pasien pengguna jaminan kesehatan BPJS di puskesmas kecamatan Cilodong Kota Depok  
Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disahkan

Jakarta, Agustus 2022

Dosen Pembimbing

Dekan

Dr. Bhakti Nur Alvianto, M.Si



Dr. Erna Sriawati Chotim, M.Si



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

**JAKARTA**

### **HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Rudi Cahyono Putro  
NPM : 183112351520353  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Pelayanan Poli Umum bagi pasien pengguna  
jaminan kesehatan BPJS di Puskesmas Kecamatan  
Cilodong Kota Depok

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

**DEWAN PENGUJI**

Ketua Sidang ..... Ttd

Pembimbing I/Penguji I ..... Ttd

Pembimbing II/Penguji II ..... Ttd

Ditetapkan di : Jakarta

23 / 08 2022



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIC  
JAKARTA

## FORMULIR 4

### PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Rudi Cahyono Putro  
Nomor Induk Mahasiswa : 183112351520353  
Jurusan : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Admnistrasi Publik  
Judul Skripsi : Pelayanan Poli Umum bagi pasien jaminan kesehatan BPJS di Puskesmas Kecamatan Cilodong Kota Depok

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal, Selasa, 23 Agustus 2022, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 8 September 2022

Ketua Sidang Drs. Adi Prakoso, M.Si

Penguji I Heru Dian Setiawan, S.T, M.si

Penguji II Dr. Bhakti Nur Evianto, M.Si

*Keterangan:*

*1) Lembar ini tidak diminta di Sekretariat FKP, apabila Skripsinya telah direvisi dan dinyatakan LULUS, halaman ini tidak diisi.*

## LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Rudi Cahyono Putro  
NPM : 183112351520353  
Fakultas/Akademik : Ilmu Sosial & Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Publik  
Tanggal Sidang : 23 Agustus 2022

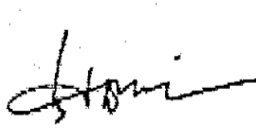
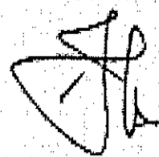
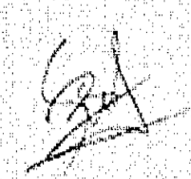
### JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA

PELAYANAN POLI UMUM BAGI PASIEN PENGGUNAAN JAMINAN KESEHATAN  
BPJS DI PUSKESMAS KECAMATAN CILODONG KOTA DEPOK

### JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS

GENERAL POLY SERVICES FOR PATIENTS USING HEALTH INSURANCE BPJS  
AT THE CILODONG SUB-DISTRICT HEALTH CENTER, DEPOK CITY

### TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL : 08 / 09 / 2022	TGL : 08 / 09 / 2022	TGL : 08 / 09 / 2022
 DR. Bhakti Nur Axiesto, M.si	 Dr. Mary Ismawati, M.si	 Rudi Cahyono Putro



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rudi Cahyono Putro

NPM : 183112351520353

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Pelayanan poli umum bagi pasien pengguna jaminan kesehatan di puskesmas cilodong Kota Depok

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 10 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,

Rudi Cahyono Putro





**UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
JAKARTA**

**BIODATA ALUMNI MAHASISWA**

**SEMESTER GENAP/GANJIL TAHUN AKADEMIK 2021/2022**

Nama Mahasiswa : Rudi Cahyono Putro  
NPM : 183112351520353  
Program Studi/Konsentrasi : Administrasi Publik  
Tempat, Tgl. Lahir : Ngawi, 1 Januari 1998  
Alamat Rumah : Asrama Divisi 1 Kostrad, 001/003,  
Kelurahan Cilodong, Kecamatan Cilodong,  
Kota Depok  
Alamat Kantor : Kota Kasablanka Gedung 88  
Telepon Rumah : -  
Telepon Kantor : -  
Hp : 089669644084  
E-mail : rudirezpone@gmail.com

Bekasi, 21 September 2022

Alumni

Rudi Cahyono Putro



## ABSTRAK

Nama : Rudi Cahyono Putro  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Pelayanan poli umum bagi pasien pengguna  
jaminan kesehatan di puskesmas cilodong Kota  
Depok

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan poli umum bagi pemegang jaminan kesehatan di puskesmas cilodong kota depok apakah sudah efektifkah dari segi pelayanan di poli umum bagi pasien yang berobat di puskesmas cilodong. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Informan berjumlah 5 Orang yang terdiri dari Kepala Puskesmas Cilodong, Ka Sub.Bag Tata Usaha Puskesmas, bagian loket/administrasi Puskesmas Cilodong, pegawai Puskesmas, dan pasien yang berobat di poli umum puskesmas. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh secara langsung dari informan sedangkan data sekunder bersumber dari data atau informasi yang telah dirangkum oleh profil puskesmas. Berdasarkan landasan teori yang dikemukakan oleh Lupiyoady yaitu ada 5 indikator :bukti fisik,kehandalan,ketanggapan,jaminan,dan empathy. Hasil dari penelitian ini dapat dikatakan belum efektif dalam hal penerapan pelayanan di poli umum pada saat menangani pasien program jaminan kesehatan, hal itu disebabkan karena kurangnya faktor pendukung yang menunjang dari puskesmas bisa dari sumber daya manusianya atau faktor lainnya dan yang harus dibenahi dari standar operasiaonal waktu istirahatnya dan juga perlatan medis yang harus di evaluasi dari pihak puskemas.

Kata Kunci: Pelayanan publik, penggun jaminan kesahatan ,Efektifitas  
Referensi :5 Buku , 7 Jurnal , 5 website  
Dosen Pembimbing: Dr. Bhakti Nur Avianto, SIP,. M.Si

## ABSTRACT

*Name : Rudi Cahyono Putro Program*

*studies : Public Administration*

*Title : General Poly Service For Patients Using Health Insurance in Cilodong Puskesmas, Depok City*

*This study aims to determine whether the general poly service for health insuranceholders at the Cilodong Public Health Center in Depok City has been effective in terms of service at the general poly for patients seeking treatment at the Cilodong Public Health Center. The research method used is descriptive qualitative. The number of informants consisted of 5 people consisting of the Head of the Cilodong Health Center, Head of the Health Center Administration Section, the counter/administration of the Cilodong Health Center, Puskesmas employees, and patients seeking treatment at the puskesmas general poly. Sources of data used are primary data obtained directly from informants while secondary data comes from data or information that has been summarized by the profile of the puskesmas. Based on the theoretical basis put forward by Lupiyoady, there are 5 indicators: physical evidence, reliability, resilience, assurance, and empathy. The results of this study can be said to be effective in terms of services at the general poly when dealing with patients, the health center always follows the rules or procedures that have been applied, although there are two indicators that are arguably not effective from the puskesmas, this is due to a lack of supporting factors that Support from puskesmas can be from its human resources or other factors and that must be addressed from the operational standards of the rest period which must be evaluated from the health center.*

*Key words : Public services, BPJS users, Effectiveness References : 5 books, 7 journals, 5 websites*

*Mentor : Dr. Bhakti Nur Avianto, SIP., M.Si*

## KATA PENGANTAR

Puji syukurisaya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas nikmat berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) di Universitas Nasional. Ketertarikan penulis dengan permasalahan dalam skripsi ini adalah untuk mengetahui pelayanan poli umum bagi pasien pengguna jaminan kesehatan di puskesmas Cilodong Kota Depok.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagi pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional. Dan juga sebagai Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penulisan skripsi ini. Peneliti

juga mengucapkan terimakasih atas kesabaran dan keikhlasannya dalam memberikan dukungan serta bimbingan selama proses penyusunan skripsi sampai pada sidang skripsi. Semoga Allah selalu memberikan kebaikan untuk bapak dan keluarga.

4. Dr. Ahmad Muksin, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik saya mengucapkan terimakasih banyak kepada bapak atas waktu dan pelajarannya selama 4 tahun memberikan Akademik di Universitas Nasional.
5. Dr. Marry Ismowati, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
6. Angga Sulaiman, S.IP., M.AP. selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
7. Achmad Bustomi selaku Sekretariat Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik di Program Studi Ilmu Administrasi Publik. Terima Kasih telah banyak membantu dalam hal pembuatan skripsi melalui surat menyurat dan informasi.
8. Seluruh dosen khususnya para Bapak dan Ibu dosen Administrasi Publik terhormat. Terimakasih atas semua ilmu, pengalaman, Pendidikan moral yang telah diberikan semenjak semester satu hingga pembuatan skripsi ini.
9. Kepala Puskesmas Cilodong, Kepala Sub bagian Tata Usaha Puskesmas Cildong, bagian loket atau administrasi puskesmas Cilodong, pegawai puksemas

Cilodong, Bapak atau Ibu pasien pengguna jaminan kesehatan BPJS yang berobat di Puskesmas yang telah meluangkan waktunya dan menyambut kehadiran penulis dengan sangat ramah dan baik, Terimah kasih.

10. Kedua orang tua peneliti, Mama endah dan Papa suparmo yang sangat banyak memberikan bantuan moril, material, arahan, dan selalu mendoakan keberhasilan dan keselamatan selama menempuh pendidikan. Semoga kelak peneliti dapat membahagiakan serta membuat kedua orangtua bangga.
11. Sahabat SMA tercinta Ovidra Rolio, Fajar galuh Rezha, Dinull Izra, Mahathir Muhammad yang telah menemani penulis dikala suka dan duka. Terimakasih atas doa dan dukungannya. Semoga kita selalu diberikan kesehatan dan kesuksesan.
12. Sahabat seperjuangan dari fakultas Fisip yaitu Haykal, Gea sisil, Michel Buran balen, dan Devi Mustika. Terimakasih telah memberikan warna selama masa perkuliahan ini di Universitas Nasional.
13. Sahabat Kerja saya yaitu Marcel Hartanto, fadli Ihsan, Ogum purba, dan Managers saya firman harahap yang telah memberikan saya izin dan waktu, semangat hingga saat ini saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Dengan penuh kesadaran diri dan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari berbagi kekurangan dan kesalahan

penulisan maupun materi yang disajikan. Maka dari itu penulis berharap akan ada tidak lanjut berupa saran dan kritik membangun setelah penyusunan skripsi ini agar dapat bermanfaat untu kita semua. Aamiin.

Jakarta,10 agustus 2022

Penulis,



Rudi Cahyono Putro



## DAFTAR ISI

<b>JUDUL COVER SKRIPSI</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iv
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACK</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang Masalah</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	11
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	12
<b>1.4 Manfaat Peneletian</b> .....	12
<b>1.5 Sistematika Penelitian</b> .....	13
<b>BAB II</b> .....	15
<b>KAJIAN PUSTAKA</b> .....	15
<b>2.1 Penelitian Terdahulu</b> .....	15
<b>2.2 Pengertian Kajian Pustaka</b> .....	20
<b>2.2.1 Pelayanan Publik</b> .....	22
<b>2.2.2 Indikator Pelayanan Publik</b> .....	23
<b>2.2.3 Faktor Penghambat Pelayanan Publik</b> .....	24
<b>2.2.4 Perbedaan Layanan dan Pelayanan</b> .....	25
<b>2.2.5 Pelayanan Jaminan Kesehatan</b> .....	27
<b>2.3 Pengertian Efektifitas</b> .....	30
<b>2.4 Pengukuran Kualitas Pelayanan</b> .....	32
<b>2.5 Jaminan Kesehatan</b> .....	34
<b>2.5.1 Definisi Jaminan Kesehatan</b> .....	35



2.5.2 Tujuan Jaminana Kesehatan.....	36
2.5.3 Manfaat Jaminan Kesehatan.....	37
2.6 Kerangka Pemikiran.....	40
<b>BAB III.....</b>	<b>41</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>41</b>
3.1 Pendekatan Penelitian.....	42
3.2 Informan Penelitian .....	53
3.3 Teknik pengumpulan Data.....	60
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	61
3.5 Lokasi Jadwal Penelitian.....	62
<b>BAB IV.....</b>	<b>68</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>68</b>
4.1 Gambaran Umum.....	69
4.1.1 Gambaran Poli Umum Puskesmas.....	72
4.1.2 Sejarah Puskesmas Cilodong.....	74
4.1.3 Akses Mutu Pelayanan Kesehatan.....	74
4.1.4 Visi Misi UPTD Puskesmas Cilodong.....	76
4.1.5 Struktur Organisasi UPTD Puskesmas Cilodong.....	78
4.1.6 Tugas Fungsi UPTD Puskesmas Cilodong.....	78
4.2 Hasil Penelitian.....	81
4.2.1 Bukti Fisik.....	81
4.2.2 Kehandalan.....	81
4.2.3 Ketanggapan.....	81
4.2.4 Jaminan.....	81
4.2.5 Empati.....	81
4.3 Pembahasan.....	85
<b>BAB V.....</b>	<b>87</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>87</b>
5.1 Kesimpulan.....	91
5.2 Saran.....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>91</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1 Peningkatan Peserta BPJS.....</b>	<b>8</b>
<b>Table 2.1 Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>16</b>
<b>Tabel 3.2. Jadwal Penelitian.....</b>	<b>40</b>
<b>Tabel 4.1 Gambaran Luas Wilayah UPTD Puskesmas Cilodong.....</b>	<b>44</b>
<b>Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Puskesmas Cilodong Tahun 2021 .....</b>	<b>47</b>
<b>Tabel 4.3Jumlah Penduduk Wilayah Kerja Puskemas&amp;Kelompok .....</b>	<b>48</b>
<b>Tabel 4.4 Jumlah Penduduk di Wilayah Kerja Puskesmas .....</b>	<b>48</b>
<b>Tabel 4.5 Jumlah Penduduk Puskesmas Menurut Agama.....</b>	<b>49</b>
<b>Tabel 4.6 Puskesmas Status Akreditasi dan Wilayah Kerja. ....</b>	<b>53</b>
<b>Tabel 4.7 10 Besar Penyakit Pasien Rawat Jalan Puskesmas .....</b>	<b>55</b>
<b>Tabel 4.8 Jumlah UKBM di Tahun 2021 .....</b>	<b>57</b>
<b>Tabel 4.9 Jumlah Sumber Daya Manusia di Puskesmas .....</b>	<b>59</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.6 Skema Kerangka Berpikir .....	34
Gambar 4.1 Peta Wilayah Kecamatan Cilodong .....	41
Gambar 4.2 Jumlah Penduduk Puskesmas Cilodong.....	45
Gambar 4. 3 Pramida Penduduk Puskesmas Cilodong Tahun 2021 .....	48
Gambar 4.4 Jumlah Penduduk Puskesmas Cilodong pendidikan .....	49
Gambar 4.6 Jumlah Kunjungan Pasien PONEID, 2019 – 2020.....	54



