

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

**KUALITAS RAWAT JALAN PADA PELAYANAN BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN DI
PUSKESMAS KECAMATAN NIPAH PANJANG
KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)
dalam Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Syariah**



Oleh:

HASMITA RAHMAN

NIM: 105180374

Pembimbing:

Dr. Dedek Kusnadi, S.Sos., M.Si., MM

Dody Sulistio, S.Sy., M.H

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
JAMBI
1444 H/2022 M**

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana strata 1 (S1) di Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
2. Semua sumber yang saya gunakan dalam penulisan ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UIN STS Jambi.
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa karya ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di UIN STS Jambi.

Jambi, 24 Mei 2022



Hasmita Rahman
NIM: 105180374

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
FAKULTAS SYARIAH

Jln. Raya Jambi-Muara Bulian KM. 16 Simpang Sungai Duren Kab. Muaro Jambi. 36363
Telp/Fax (0741) 583183-584118 website: iainjambi.ac.id

PENGESAHAN PANITIA UJIAN

Skripsi berjudul "Kualitas Rawat Jalan Pada Pelayanan Badan Penyelenggara Badan Jaminan Sosial Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Nipah Panjang Kabupaten Tanjung Jabung Timur" telah diujikan pada Sidang Munaqasah fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi pada tanggal 14 Juli 2022. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam Ilmu Pemerintahan.

Jambi, 22 Agustus 2022
Mengesahkan:

Dekan,

Dr. Savuti Una, S.Ag., M.Hi
NIP. 197201022000031005

Panitia Ujian :
Ketua Sidang

: Drs. H. M. Hasbi Ash-Shiddiqi, M.Ag
NIP. 196406081992031004

(.....)

Sekretaris Sidang

: Yudi Armansyah, M.Hum
NIP. 198606062015031007

(.....)

Pembimbing I

: Dr. Dedek Kusnadi, S.Sos., M.Si., MM
NIP. 199111072011011005

(.....)

Pembimbing II

: Dody Sulistio, S.Sy., M.H
NIP: 199110272020121005

(.....)

Penguji I

: Dr. H. Bahrul Ma'ani, M.Ag
NIP. 196302171990031004

(.....)

Penguji II

: Sigit Hartono, S.Pd., MA
NIDN. 2018038303

(.....)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ
تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat”. (Q.S. An-Nisa Ayat 58)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

PERSEMBAHAN

Syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT yang maha Pengasih Lagi Maha Penyayang Telah memberikan nikmat islam, iman, sehat, dan beribu-ribu nikmat lainnya.

Nabi Muhammad SAW Yang telah membawa peradaban manusia jahiliyyah menuju peradaban yang terang benderang penuh dengan ilmu pengetahuan serta memberikan syafaatnya hingga akhir zaman.

Teruntuk.....

Bapak-Ku Acoktang dan Mamak-Ku Hasmiati Yang Tercinta

Yang mendukung serta memberi doa restu dan juga memberikan motivasi-motivasi dukungan untuk kemajuan dalam skripsi secara moril maupun materil.

Abang-Ku Safruddin dan Mursidin Yang tercinta

Yang senantiasa memberikan semangat dan mendoakan.

Sepupu-Ku Tersayang Aisah Ahda Arief, S.K.M

Yang telah banyak membantuku dalam segala hal termasuk dalam penelitian ku, support, doa,dan saran.

Terkhusus Partner-Ku Fachry Ariezta Nasution

Yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan support, doa, semangat, dan menemaniku dalam keadaan apapun, dan membantuku dalam hal apapun.

Sahabat-ku Tersayang (Kak Indah, Ira, Nadila, Melita, Nisa, Rara, Santi, Diah, Irpan, Anda).

Yang telah memberikan dukungan penuh, saran, support, dalam semua hal dan bantuan lainnya.

Teman-Teman Seperjuangan yang tidak mungkin saya sebut Satu-Persatu Khususnya Kepada Ilmu Pemerintahan Kelas K Angkatan 2018 Yang Membantu dan Ikut Berperan Dalam Pendidikan Saya Untuk Mencapai Gelar.

ABSTRAK

Nama : Hasmita Rahman

NIM : 105180374

Judul : Kualitas Rawat Jalan Pada Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Nipah Panjang Kabupaten Tanjung Jabung Timur.

Abstrak: Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Rawat Jalan Pada Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional yaitu Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Nasional yang mana salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang dapat memberikan keringanan bagi masyarakat adalah Program Badan Penyelenggaraan Sosial (BPJS) Kesehatan yang baru diluncurkan pada Januari 2014. Dan penelitian dilakukan dengan fokus studi pada Puskesmas Kecamatan Nipah Panjang Kabupaten Tanjung Jabung Timur. Program BPJS Kesehatan ini dapat diperoleh di Kantor BPJS Kesehatan di Kabupaten/Kota setempat sesuai dengan domisili dari peserta. Sehingga apabila pasien/peserta BPJS Kesehatan ingin berobat di Puskesmas atau Rumah Sakit yang menggunakan pelayanan kesehatan dengan kartu BPJS Kesehatan, maka peserta/pasien BPJS Kesehatan dapat berobat secara gratis dengan menunjukkan kartu BPJS Kesehatan yang sudah dimiliki oleh peserta.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Dan Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Nasional Kesehatan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi

ABSTRACT

Nama : Hasmita Rahman

Nim : 105180374

Thesis Title : The Quality of Outpatient Service At The Health Social Security Administering Body at the Public Health Center of Nipah Panjang District, Tanjung Jabung Timur Regency.

Abstract : This thesis aims to find out how the service quality of outpatient at the National Health Insurance Program, namely the National Health Insurance Administering Agency, which one form of health services that can provide relief for the community is the Health Social Administration Agency (BPJS) Program which was launched in January 2014. And the research was conducted with the focus of the study on the Public Health Center of Nipah Panjang District, East Tanjung Jabung Timur Regency. This BPJS Health program can be obtained at the BPJS Health Office in the local Regency / City according to the domicile of the participants. So if the BPJS Health patient/participant wants to seek treatment at the Puskesmas or Hospital that uses health services with the BPJS Health card, the BPJS Health participant/patient can seek treatment for free by showing the BPJS Health card that is already owned by the participant.

Keywords: Quality, Service, and the National Health Insurance Administration Agency.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jambi

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillahirabbil'alamin, karena berkat rahmat dan ridho-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini dengan baik. Tujuan penelitian dan penulisan skripsi ini adalah sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Program Sarjana Strata Satu (S.1) dalam Ilmu Pemerintahan, pada Fakultas Syari'ah Jurusan Ilmu Pemerintahan (IP) UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Adapun judul skripsi adalah **“Kualitas Rawat Jalan Pada Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Nipah Panjang Kabupaten Tanjung Jabung Timur.”**

Kemudian dalam penelitian dan penulisan skripsi ini, penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih Kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Su'adi, MA. P.hD, selaku Rektor UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
2. Bapak dan Ibu Pembantu Rektor I, II dan III di lingkungan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
3. Bapak Dr. Sayuti Una, S.Ag., M.H selaku Dekan Fakultas Syari'ah beserta seluruh Pembantu Dekan I, II dan III UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
4. Ibu Dr. Irmawati Sagala, S.IP., M.S1., MSHS, selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Syari'ah UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi.
5. Bapak Dr. Dedek Kusnadi, S.Sos., M.Si., MM selaku pembimbing I dan Bapak Dody Sulistio, S.Sy., M.H selaku pembimbing II yang telah banyak membantu dan memberikan petunjuk, arahan, saran, serta bimbingan selama penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu para dosen dan staff akademik lingkungan Fakultas Syari'ah Jurusan Ilmu Pemerintahan UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi.
7. Puskesmas Kecamatan Nipah Panjang Kabupaten Tanjung Jabung Timur yang sudah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian dalam skripsi ini.

Penulis menyadari dalam pembuatan skripsi tak lupa dari kesalahan oleh karenanya kritik dan saran dari semua pihak sangat diharapkan supaya penulis bisa menjadikan koreksi untuk karya yang lebih baik kedepannya. Mudah-mudahan Allah SWT memberikan keberkahan dan kesehatan bagi kita semuanya

Aamiin...

Wabillahittaufiq Walhidayah ;

Wassalamu'alaikum, Warahmatullahi Wabarrakatuh :

Jambi, 01 Mei 2022

Penulis



Hasmita Rahman
NIM: 105180374

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
NOTA DINAS	ii
PENGESAHAN PANITIA UJIAN MUNAQSAH	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR SINGKATAN	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Batasan Masalah.....	8
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	8
E. Kerangka Teori.....	10
F. Tinjauan Pustaka.....	13
BAB II METODE PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian.....	16
B. Jenis Penelitian.....	17
C. Jenis dan Sumber Data.....	17
D. Populasi dan Sampel.....	19
E. Teknik Analisis Data.....	22
F. Sistematika Penulisan.....	25
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Profil Puskesmas Kecamatan Nipah Panjang.....	32
B. Visi dan Misi.....	35
C. Struktur Organisasi.....	36
D. Tugas Pokok dan Fungsi.....	38
E. Sarana Kesehatan.....	40

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian/Deskripsi Data.....	49
B. Pengujian Instrumen Penelitian.....	65

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	71
B. Saran.....	72

DAFTAR PUSTAKA

A. Literatur.....	73
B. Undang-Undang.....	74
C. Artikel dan Skripsi.....	74
D. Lainnya.....	75

LAMPIRAN-LAMPIRAN

CURRICULUM VITAE

DAFTAR SINGKATAN

BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
SDM	: Sumber Daya Manusia
UD	: Undang-Undang Dasar
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
KEMENKES	: Kementerian Kesehatan
BUMN/BUMD	: Badan Usaha Milik Negara/Daerah
PERMENKES	: Peraturan Menteri Kesehatan
WNA	: Warga Negara Asing
PBI	: Penerima Bantuan Iyuran
TNI	: Tentara Nasional Indonesia
POLRI	: Polisi Republik Indonesia
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
MoE	: Margin of Error
UKM	: Upaya Kesehatan Masyarakat
UKS	: Upaya Kesehatan Sekolah
KIA-KB	: Kesehatan Ibu Anak/Keluarga Berencana

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi

DAFTAR TABEL

Tabel 01	Jumlah penduduk Kecamatan Nipah Panjang Kabupaten Tanjung Jabung Timur.....	19
Tabel 02	Keterangan pada kuesioner.....	24
Tabel 03	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Puskesmas Kecamatan Nipah Panjang Kabupaten Tanjung Jabung Timur.....	43
Tabel 04	Responden Berdasarkan Umur di Puskesmas Kecamatan Nipah Panjang Kabupaten Tanjung Jabung Timur.....	44
Tabel 05	Prosedur penerimaan pasien dibagian administrasi mudah (tidak berbelit-belit).....	45
Tabel 06	Pendaftaran pasien dapat dilakukan dengan cepat dan tepat.....	45
Tabel 07	Tenaga medis dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan.....	46
Tabel 08	Perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, cara perawatan dan cara minum obat.....	46
Tabel 09	Dokter mampu mendiagnosa penyakit dengan cepat dan tepat.....	47
Tabel 10	Dimensi kehandalan/reliability.....	47
Tabel 11	Dokter segera tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pasien.....	48
Tabel 12	Tenaga medis menerima dan melayani dengan baik.....	49
Tabel 13	Dokter menjelaskan hasil pemeriksaan yang telah dilakukan.....	49

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Saifuddin Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Saifuddin Jambi

Tabel 14	Dokter memberikan informasi yang cukup jelas tentang penyakit yang diderita pasien.....	50
Tabel 15	Tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur.....	50
Tabel 16	Dimensi daya Tanggap/responsiveness.....	51
Tabel 17	Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menentukan diagnosa penyakit dengan cukup baik sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan.....	52
Tabel 18	Tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap.....	52
Tabel 19	Tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien.....	53
Tabel 20	Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman.....	53
Tabel 21	Pelayanan tidak membeda-bedakan antara pasien BPJS dan pasien yang lain.....	54
Tabel 22	Dimensi jaminan/assurance.....	54
Tabel 23	Prosedur pelayanan pasien dilakukan dengan ramah.....	55
Tabel 24	Ruang penerimaan pasien bersih.....	56
Tabel 25	Ruang tunggu pasien bersih dan tersedia kursi.....	56
Tabel 26	Kondisi lingkungan sekitar bersih.....	57
Tabel 27	Memiliki peralatan yang lengkap.....	57
Tabel 28	Dimensi bukti langsung/tangibles.....	58
Tabel 29	Petugas kesehatan mau mendengarkan keluhan pasien.....	58

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suah Negeri Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suah Negeri Jambi

Tabel 30	Petugas kesehatan dengan sabar dan ramah melayani pasien.....	59
Tabel 31	Tenaga medis dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pasien	59
Tabel 32	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien.....	60
Tabel 33	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien.....	60
Tabel 34	Dimensi empati/empathy.....	61
Tabel 35	Puskesmas memiliki ruang tunggu yang cukup nyaman, tersedia wc dan air.....	61
Tabel 36	Tenaga medis dan karyawan dalam bertugas menggunakan seragam yang selalu tampil dalam keadaan rapi, bersih dan sopan.....	62
Tabel 37	Kemudahan prosedur pelayanan.....	62
Tabel 38	Perawat memberitahu cara perawatan dan cara meminum obat.....	63
Tabel 39	Kebersihan ruang tunggu dan ruang poli.....	63
Tabel 40	Dimensi Kepuasan.....	64
Tabel 41	Descriptive Statistics.....	65
Tabel 42	Correlation.....	66
Tabel 43	Hasil Uji validitas.....	67
Tabel 44	Hasil uji reliabilitas.....	68
Tabel 45	Hasil uji multikolineritas.....	69

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 01 Struktur organisasi puskesmas Kecamatan Nipah Panjang Kabupaten Tanjung Jabung Timur.....	37
Gambar 02 Nama-nama dan foto staff di Puskesmas Kecamatan Nipah Panjang Kabupaten Tanjung Jabung Timur.....	38

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jambi



BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas pelayanan merupakan hal krusial yang tidak bisa ditawar-tawar lagi untuk saat ini. Hal ini sejalan dengan menguatnya kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang responsif dan efisien. Pelayanan merupakan suatu perbuatan, suatu kinerja atau suatu usaha, jadi menunjukkan betapa pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif didalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri.¹ Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah.²

Umumnya layanan bisa juga dijelaskan dengan melaksanakan tindakan yang hasilnya dapat ditujukan demi kepentingan masyarakat. Dan menurut peraturan menteri aparat negara nomor 63 Tahun 2003, “pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan berupa barang dan jasa yang dilakukan oleh lembaga pemerintahan. Agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan undang-undang.”³

Sebagai jaminan Konstitusional, Pasal 28H(3) UUD 1945 “*setiap orang memiliki hak atas jaminan sosial yang memungkinkannya untuk berkembang sepenuhnya menjadi manusia yang bermartabat.*”⁴. Di dalam Dalam Undang-

¹ Ida Hayu Dwimawanti, ‘Kualitas Pelayanan Publik’(Jakarta : Bumi Aksara), vol 1. No. 1(2004), hlm. 109–116.

² Rudi Rinaldi, ‘Analisis Kualitas Pelayanan Publik’, *Administrasi Publik* (Rajawali pers), vol 2. No.1 (2012), hlm. 1–2.

³ Yusfi, ‘pengertian Pelayanan’(Jakarta : Bumi Aksara), vol 2, No.1 (2013), hlm 3-4.

⁴ Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia, *Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28 H Ayat (3) Tentang Hak Warga Negara*, 1945.

Undang Nomor 24 Tahun 2011 Administrasi Jaminan Sosial pada Badan Pengorganisasian Jaminan Sosial (BPJS).⁵ Menurut keputusan Menteri Kesehatan nomor 66/MENKES/11/1987, Rawat jalan adalah pelayanan terhadap orang yang masuk rumah sakit/puskesmas/klinik untuk keperluan observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa tinggal diruang inap.⁶ Instalasi rawat jalan sebagai salah satu tempat pelayanan yang pertama, yang diharapkan pasien maupun keluarga pasien adalah sebagai tempat pemberi informasi yang jelas sebelum pasien mendapatkan tindakan / pelayanan berikutnya bahkan sampai memerlukan rawat inap. Sebagai bagian dari rumah sakit, insalasi rawat jalan berupaya meningkatkan pelayanan kesehatan dan berusaha memenuhi segala aspek mutu kesehatan.⁷

Berdasarkan data Profil Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Timur total jumlah puskesmas yaitu 17 yang terdiri dari 10 puskesmas rawat inap dan 7 puskesmas non rawat inap. Dari 17 Puskesmas yang ada di Tanjung jabung timur puskesmas Nipah Panjang merupakan puskesmas dengan jumlah kunjungan rawat jalan tertinggi nomor 3 pada tahun 2021 dengan jumlah kunjungan sebanyak 14.1915. Kemudian di tahun 2022 terjadi peningkatan jumlah kunjungan di pelayanan rawat jalan dengan jumlah sebanyak 14.242 sehingga, menjadi puskesmas dengan jumlah kunjungan rawat jalan terbanyak di Kabupaten

⁵ Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, *Undang-Undang RI Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*, 2011, hlm. 1–68.

⁶ Menteri Kesehatan Republik Indonesia, *Nomor 66/MENKES/11/1987 tentang Rawat Jalan*

⁷ https://rsud-kelet.jatengprov.go.id/ppid/files/pedoman_pelayanan_instalasi_rawat_jalan_

Berdasarkan data kunjungan puskesmas, data kunjungan pasien rawat jalan puskesmas Nipah Panjang pada tahun 2021 berjumlah 12.351, yang terdiri dari 7.874 pasien umum dan 4.477. Pada tahun 2022 jumlah pasien rawat jalan sebanyak 14.191 dengan jumlah pasien umum sebanyak 9.551 dan pasien pengguna JKN sebanyak 4.640 pasien. Kemudian pada 2021 jumlah kunjungan pasien rawat jalan sebanyak 14.242 yang terdiri dari 9.905 pasien umum dan 4.337 pasien pengguna JKN. Jika dilihat dari keseluruhan jumlah kunjungan pasien dari tahun 2021-2022, terjadi peningkatan jumlah pasien. Namun jika dilihat berdasarkan jumlah kunjungan pasien umum dan pasien pengguna JKN terdapat perbedaan yang signifikan. Pada jumlah kunjungan pasien umum dari tahun 2021-2022 terjadi peningkatan. Sedangkan pada kunjungan pasien

Pengendalian mutu pelayanan merupakan faktor yang tidak kalah pentingnya. Oleh karena itu, BPJS wajib mengembangkan sistem kendali mutu diberbagai daerah. Dan BPJS berkewajiban untuk melakukan berbagai upaya menjamin bahwa setiap peserta akan mendapatkan pelayanan kesehatan dengan kualitas terbaik menurut standar profesi dan kemampuan tenaga dan keuangan suatu daerah.⁸

Berdasarkan hasil wawancara sementara saya, di Puskesmas Kecamatan Nipah Panjang Tanjung Jabung Timur dalam pelayanan peserta BPJS Kesehatan kurang baik contohnya saja seperti lambatnya penanganan dan juga prosedur administrasi yang masih rumit dalam mendapatkan layanan yang seharusnya cukup

⁸ hasbullah thabrany, *Pendanaan Kesehatan Dan Alternatif Mobilisasi Dana Kesehatan Diindonesia*, vol.2, No. 1 (Jakarta : Bumi Aksara, 2005), hlm. 12.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi



menggunakan kartu JKN, tetapi fasilitas kesehatan mempersyaratkan kelengkapan tambahan seperti surat rujukan, dan syarat-syarat lainnya sehingga lambatnya penanganan terhadap penggunaan BPJS tersebut. Kedua, kualitas pelayanan di Puskesmas Kecamatan Nipah Panjang dikatakan kurang baik karena dengan penentuan tarif yang terlalu oleh KEMENKES membuat pihak Puskesmas mencari cara untuk tetap mengambil untung yang menerima pelayanan peserta BPJS Kesehatan, contohnya dengan meniadakan obat-obatan yang cenderung mahal sampai akhirnya pesera BPJS dengan terpaksa harus membeli obat tersebut di apotik yang seharusnya bisa diberikan secara *gratis* dari pihak Puskesmas dan hal ini akan menguntungkan pihak Puskesmas tersebut.

Sedangkan Kebutuhan dan tuntutan di masyarakat untuk bisa mendapatkan kesehatan yang setinggi-tingginya yang semakin hari semakin kompleks maka dari itu dibidang pelayanan kesehatan harus meningkatkan prasarana, fasilitas, dan sumber daya manusia kesehatan terlebih lagi pelayanan kesehatan ditingkat daerah.⁹ yang begitu sangat penting untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam memperoleh sistem yang aman, berkualitas, sistem dan harga yang dapat dicapai. Tingkat kesehatan masyarakat dapat mempengaruhi tingkat kesejahteraan masyarakat, sebab tingkat kesehatan memiliki keterkaitan yang kuat atas tingkat kemiskinan.¹⁰

Pelayanan kesehatan di puskesmas merupakan salah satu unsur pemerintahan ditingkat daerah yang tidak lepas dari suatu konsep dasar pelayanan

⁹ Dian Perdana Putra, 'Good Governance Dalam Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Batu 10 Kota Tanjung Pinang Tahun (2017-2018)', *JOM FISIP*, vol.6 No.1 , hlm.1–14.

¹⁰ *Ibid*, hlm.5

yang harus dilakukan sesuai tujuan ataupun suatu acuan yang sudah digariskan. Dan PERMENKES No. 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat adalah sarana prasarana layanan kesehatan yang memiliki cara dalam meningkatkan kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan individu pertama untuk memprioritaskan keefektifan serta tidak terjadi sesuatu hal yang tidak diinginkan di wilayah kerja.¹¹ Produk apapun yang dihasilkan oleh pelayanan puskesmas tidak terlepas dari unsur kualitas layanan, jasa sebagai produk layanan upaya kuratif, upaya preventif, dan promotif maupun upaya kesehatan penunjang.¹²

Dalam mengukur kualitas jasa pelayanan (*service quality*) dapat di gunakan dimensi kualitas jasa. Ada empat karakteristik dalam kualitas jasa pelayanan tersebut yaitu:

1. *Tangibles* (bukti langsung), yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang di janjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staaf untuk membentuk para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat di percaya yang di miliki para staff bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan).

¹¹ Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*, 2019.

¹² Rully Suwartiningsih, 'ANALISIS PENGARUH PELAYANAN PUSKESMAS DAN KINERJA DI PUSKESMAS DINOYO KOTA MALANG JAWA TIMUR', vol3. No.2 (2018), hlm.120–125.

Dari hasil wawancara yang di dapatkan ada salah satu pasien pengguna BPJS mengatakan terkadang mereka harus berulang kali ke puskesmas jika obat sudah habis namun sakitnya belum hilang. Peneliti menemukan beberapa pandangan terkait BPJS, 3 dari 5 mengatakan lebih baik membayar karena tidak ingin ribet mengurus BPJS dan 2 dari 5 mengatakan jika menggunakan BPJS takut tidak di layani dengan maksimal.

Adapun keluhan lain pengguna BPJS Kesehatan yang di temukan 4 dari 5 bahwa untuk pelayanan di Puskesmas Nipah Panjang ini kurang baik karena kita harus membeli obat yang menurut saya mahal dan perminggu nya obat tersebut itu harus ada sedangkan pihak puskesmas selalu beralasan kalau obat itu habis padahal obat tersebut bisa didapatkan di apotik terdekat dan itu seharusnya termasuk kedalam fasilitas peserta BPJS Kesehatan. Ada juga keluhan lain dari pengguna BPJS Kesehatan yang di temukan yaitu 2 dari 5 pasien yang di wawancarai mengatakan sedikit tidak nyaman dengan pelayanan salah seorang pegawai/staaf yang bertugas di loket pendaftaran, mereka mengatakan bahwa salah satu staff tersebut berbicara dengan keras dan wajah yang sedikit tidak ramah sehingga membuat mereka tidak nyaman dengan pelayanan yang di berikan.

Selama melakukan riset/penelitian peneliti juga mengobservasi pelayanan kesehatan yang di berikan oleh petugas. Dari hasil observasi peneliti mengambil beberapa kesimpulan diantaranya, pada tempat pendaftaran pengguna BPJS sangat antri memanjang dan tidak semua orang mendapat tempat duduk, sehingga hal tersebut akan membuat pasien merasa kurang nyaman. Lain halnya di tempat pendaftaran non BPJS atau umum, pasien tidak perlu berdesak-desakan untuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Jammi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jammi



mengantri karena tempat duduk yang di sediakan sudah cukup. Tempat duduk yang di sediakan pada masing-masing tempat pendaftaran terbuat dari kayu yang di tempelkan menggunakan paku pada tiang dengan kapasitas masing-masing untuk 10 orang. Pada tempat pendaftaran pengguna BPJS terkadang terjadi kesalahan koneksi internet sehingga membuat pelayanan sedikit terhambat dan akhirnya pendaftaran di lakukan secara manual, dan petugas pendaftaran pasien BPJS mengatakan hal tersebut membuat mereka harus kerja dua kali dan terkadang membuat mereka lelah karena pasien yang berkunjung tidak sedikit.

Dari penjelasan diatas, Pelayanan BPJS Kesehatan untuk mengatur penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Nipah Panjang harus lebih ditingkatkan untuk mencegah masalah yang sering dan akan terjadi pada setiap melayani masyarakat dalam memberikan kepuasan dan pemenuhan kebutuhan kesehatan. Dan kenyataan yang terjadi dimana-mana adalah isu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan yang sangat lemah dan belum berjalan dengan efektif.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik meneliti tentang “***Kualitas Rawat Jalan Pada Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Nipah Panjang Kabupaten Tanjung Jabung Timur***”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang dapat diuraikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Bukti Langsung

(*Tangibles*), Empati (*Empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Nipah Panjang Kabupaten Tanjung Jabung Timur?

2. Mana variabel yang paling dominan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Nipah Panjang Kabupaten Tanjung Jabung Timur?

C. Batasan Masalah

Untuk membatasi masalah yang akan di bahas, penulis merasa dari judul sudah jelas tertera batasan masalahnya, dalam menghindari perluasan dalam pembahasan. Agar skripsi ini lebih terarah, yang mana batasan masalah dari penelitian yang dilakukan hanya untuk mengetahui dan menganalisa bagaimana Kualitas Rawat Jalan Pada Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan dengan adanya permasalahan yang terkait itu.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian pada hakikatnya mengungkapkan apa yang hendak dicapai oleh peneliti. Tujuan-tujuan ini ada yang bersifat umum dan ada pula yang bersifat khusus. Biasanya tujuan penelitian tergantung pada luas ruang lingkup penelitian, pusat perhatian peneliti, jangka waktu, biaya dan tenaga yang ada.¹³

¹³ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, hlm. 18-19

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHAA SAIFUDDIN
J A M B I

Dalam beberapa penelitian dimana permasalahannya yang begitu simpel terlihat bahwasannya tujuan sepertinya sebagai pengulangan dari sebuah rumusan masalah, hanya saja rumusan masalah dalam bentuk pertanyaan.¹⁴ Dari uraian diatas, tujuan adanya penelitian ini yaitu:

- a. Ingin mengetahui dan memahami bagaimana variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Bukti Langsung (Tangibles), Empati (Empathy) berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Nipah Panjang Kabupaten Tanjung Jabung Timur.
- b. Ingin mengetahui manakah Variabel yang paling dominan berpengaruh simultan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Nipah Panjang Kabupaten Tanjung Jabung Timur.

2. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini sebagai tugas akhir untuk menyelesaikan program Strata Satu (S.1) dalam bidang Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dan menjadi wawasan bagi penulis mengenai Kualitas Rawat Jalan Pada Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan

¹⁴Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, cet 1 (Yogyakarta : literasi Media Publishing, 2015), hlm.7

Sosial Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Nipah Panjang Kabupaten Tanjung Jabung Timur.

2. Bagi Puskesmas Kecamatan Nipah Panjang Kabupaten Tanjung Jabung Timur

Hasil dalam penelitian ini guna sebagai evaluasi dalam mencapai Kualitas Rawat Jalan Pada Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Nipah Panjang Kabupaten Tanjung Jabung Timur.

3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan ataupun referensi sekaligus bahan pertimbangan dan masukan untuk penelitian sejenis di masa yang akan datang.

E. Kerangka Teori

Kerangka teori adalah salah satu jenis kerangka yang didalamnya menegaskan tentang tentang teori yang dijadikan sebagai landasan serta digunakan untuk menjelaskan fenomena yang sedang diteliti.¹⁵

F. Kualitas

Menurut Diana dan Tjiptono, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan. Konsep kualitas pada dasarnya bersifat relatif, tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan

¹⁵ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Skripsi Ilmu Pemerintahan*, (Jambi: Fakultas Syariah UIN SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI, 2020) hlm.27.

spesifikasi.¹⁶

2. Pelayanan

Menurut Lupiyoadi menyatakan ada lima dimensi kualitas pelayanan. Kelima dimensi pokok tersebut meliputi :

- 1) Kehandalan (*reliability*), kemampuan rumah sakit/puskesmas memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya
- 2) Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 3) Jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai rumah sakit menumbuhkan rasa percaya para pasien.
- 4) Bukti langsung (*tangibles*), yaitu kemampuan rumah sakit menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
- 5) Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pasien.¹⁷

Menurut Azwar, persyaratan pokok tersebut adalah Tersedia (*available*) dan berkesinambungan (*continous*), Dapat diterima (*acceptable*) dan wajar (*appropriate*), Mudah dicapai (*accessible*), Mudah dijangkau (*affordable*), Bermutu (*quality*)¹⁸

¹⁶ Fandy Tjiptono, Anastasia Diana, *Total Quality Management* (Yogyakarta, 2003) hlm, 30.

¹⁷ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta : Bumi Aksara, vol 2. No.1 (2020) hlm.182.

¹⁸ Azwar, Azrul, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan* (2021) hlm. 30

3. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan.

Masyarakat sehat yang mandiri dan berkeadilan merupakan visi dari Kementerian Kesehatan dalam melaksanakan pembangunan kesehatan. Dalam upaya menuju masyarakat sehat yang mandiri dan berkeadilan, maka pembangunan pelayanan kesehatan di Indonesia mulai beralih dan berorientasi kepada Paradigma Sehat. Salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang dapat memberikan keringanan bagi masyarakat melalui Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.

a. Kewajiban peserta BPJS Kesehatan

- 1) Mendaftarkan dirinya sebagai peserta serta membayar iuran yang besarnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 2) Melaporkan data peserta, baik karena pernikahan, perceraian, kematian, kelahiran, pindah alamat atau pindah fasilitas kesehatan tingkat I.
- 3) Menjaga kartu peserta agar tidak rusak, hilang atau di manfaatkan oleh orang yang tidak berhak.
- 4) Mentaati semua ketentuan tata cara pelayanan kesehatan.¹⁹

b. Rawat inap meliputi :

- a) Perawatan inap non intensif.
- b) Perawatan inap di ruang intensif.
- c) Pelayanan kesehatan lain yang di tetapkan oleh kementerian kesehatan.²⁰

¹⁹ Tim pustaka uin syarif hidayatullah Jakarta, *hubungan kepuasan pasien pengguna bpjs terhadap kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas nagrak sukabumi* (2014) hlm.27

²⁰ Anonym, *manfaat pelayanan BPJS Kesehatan* (2014) hlm. 22

Dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan merupakan lembaga yang terbentuk untuk penyelenggaraan Program Jaminan Sosial di Indonesia.²¹ Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan adalah badan hukum publik yang memiliki rasa tanggungjawab langsung kepada presiden dan memiliki tugas untuk menyelenggarakan Jaminan Kesehatan Nasional bagi seluruh rakyat Indonesia tanpa terkecuali.²²

Menurut pasal 28 H ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945 Negara Republik Indonesia yang menyatakan bahwa *“Setiap orang berhak atas Jaminan Sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagaimana manusia yang bermartabat”*.²³

F Tinjauan Pustaka

Untuk melakukan sebuah penelitian maka perlu melakukan tinjauan pustaka ataupun penelusuran penilaian dahulu yang berkaitan langsung dengan penelitian yang diangkat. Setelah melakukan kajian pustaka peneliti akhirnya menemukan beberapa²⁴ karya hasil tulis yang bahasanya hampir sama dengan yang akan diteliti. Peneliti-peneliti tersebut antara lain:

²¹ Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, *Undang-Undang RI Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*.

²² <https://www.badanpenyelenggarajaminansosialkesehatan.com> 'diakses pada 18 oktober 2021.

²³ <https://www.MahkamahKonstitusiRepublikIndonesia/pasal-28H-ayat-3-undang-undang-dasar-1945-negara-republik-Indonesia.html>. diakses pada 18 oktober 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

1. Skripsi dari Abidin yang berjudul "***Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien dipuskesmas cempae kota Parepare***"²⁵

Hasil dari penelitian menunjukkan ada pengaruh kehandalan ketanggapan dan empati terhadap kepuasan peserta bpjs pasien rawat inapdi puskesmas cempae kota parepare. Analisis yang digunakan adalah *chi square* dengan hasil menunjukkan ada pengaruh kehandalan ($p=0,004$) ketanggapan ($p=0,002$) dan empati ($p=0,006$) terhadap kepuasan peserta bpjs di puskesmas cempae.

Perbedaan penelitian yang saya lakukan dengan Abidin adalah penelitian sebelumnya dilakukan di puskesmas cempae kota parepare dengan menggunakan analisis *chi square*. Sedangkan pada penelitian saya dilakukan di Puskesmas Kecamatan Nipah Panjang Kabupaten Tanjung Jabung Timur.

Adapun Persamaan penelitian saya dengan Abidin adalah sama-sama membahas mengenai pelayanan dengan pembahasan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di puskesmas.

2. Skripsi yang ditulis oleh mutia dewi "***Pengaruh Kualitas Pelayanan kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien pengguna BPJS di rumah sakit rehabilitasi medik kabupaten aceh***"²⁶

Hasil penelitian diperoleh persamaan regresi linier berganda $KP = 2,479 + (0,261BF) + (0,112K) + (0,372DT) + (0,022J) + (0,122E)$ dapat dinyatakan variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memberikan pengaruh

²⁵ Abidin, *Pengaruh Kualitas Pelayanan" BPJS kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien DiPuskesmas Cempae kota Parepare*, (Sriksi sarjana: Prodi Keperawatan: Parepare, 2016).

²⁶ Mutia dewi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur*. (Jurnal Manajemen Dan Keuangan vol.15,no.2, november 2016

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

positif terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik.

Adapun perbedaan penelitian yang dilakukan dengan Mutia Dewi adalah penelitian sebelumnya dilakukan di rumah sakit rehabilitasi medik, sedangkan pada penelitian saya dilakukan di Puskesmas Kecamatan Nipah Panjang Kabupaten Tanjung Jabung Timur.

Adapun persamaan pada penelitian Mutia Dewi dengan penelitian saya adalah sama-sama membahas mengenai bagaimana upaya meningkatkan mutu pelayanan BPJS Kesehatan.

3. Selanjutnya penelitian yang ditulis oleh Mutia Fadillah "*Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta bpjs dirumah sakit umum daerah Langsa*"²⁷.

Hasil dari penelitian menunjukkan ada pengaruh variabel sarana prasarana dan dayatanggap terhadap kepuasan pasien peserta BPJS sedangkan jaminan dan empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di RSUD langsa. Analisis yang digunakan adalah menggunakan uji regresi linear berganda Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel sarana dan prasarana ($p=0,006$), kehandalan ($p=0,004$), dan daya tanggap ($p=0,045$) berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS di RSUD langsa sedangkan variabel jaminan ($p=0,838$) dan empati ($p=0,063$) tidak berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS di Rumah sakit umum daerah Langsa.

²⁷Mutia fadillah, *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta bpjs dirumah sakit umum daerah Langsa*. (Skripsi Sarjana Universitas sumatera 2017)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthadjarbi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthadjarbi

Adapun perbedaan dari penelitian saya terletak pada judul penelitian dan ada pengaruh kualitas pelayanan meliputi kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, terhadap kepuasan pasien.

Adapun persamaan penelitian Mutia Fadillah dengan penelitian saya adalah menunjukkan bahwa kehandalan petugas kesehatan berpengaruh pada kepuasan pasien khususnya pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



BAB II

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah aturan pikir ilmiah secara rasional, empiris dan sistematis yang dipergunakan oleh seorang peneliti suatu disiplin ilmu untuk melakukan kegiatan penelitian. Berpikir secara rasional, berarti kegiatan penelitian tersebut dilakukan dengan dengan cara efektif, sehingga dapat dijangkau mudah oleh penalaran manusia.

A. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kecamatan Nipah Panjang Kabupaten Tanjung Jabung Timur. Adapun objek dari penelitian ini ditekankan pada Kualitas Rawat Jalan Pada Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Nipah Panjang Kabupaten Tanjung Jabung Timur, disamping itu juga melibatkan masyarakat yang berkunjung di puskesmas dan memiliki kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan guna mendapatkan informasi yang lebih kuat dan lebih akurat sehingga akan sangat membantu bagi penulis dalam menulis skripsi ini.

2. Waktu Penelitian

Demi menimbang dan mengingat serta memperhatikan segala kekurangan dan keterbatasan waktu, tenaga pikiran, moril dan materil, maka waktu penelitian dilakukan selama kurang lebih 2 bulan yaitu dimulai dari bulan Februari.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, pendekatan kuantitatif yang bersifat deskriptif. Pendekatan kuantitatif ialah pendekatan yang didalam usulan penelitian, proses, hipotesis, turun kelapangan, analisis data dan kesimpulan data sampai dengan penulisannya mempergunakan aspek pengukuran, perhitungan, rumus, dan kepastian data numerik.²⁸

Berdasarkan permasalahan dan tujuan penelitian yang telah diuraikan diatas, yang mana penelitian ini berusaha dengan sesungguhnya untuk mendapatkan informasi-informasi yang lengkap dan juga pokok pembahasan mendalam mengenai Kualitas Rawat Jalan Pada Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Nipah Panjang Kabupaten Tanjung Jabung Timur.

C. Jenis dan Sumber Data

I. Jenis Data

Secara umum jenis data dapat dibagi menjadi dua bagian, yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang di peroleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari.²⁹ Menurut Kuncoro, metode untuk pengumpulan data primer dapat dilakukan dengan cara *pasif* dan *aktif*. Cara *pasif*

²⁸ Lukas S.Musianto, *perbedaan pendekatan kuantitatif dengan pendekatan kualitatif dalam metode penelitian, pengertian pendekatan kuantitatif*. hlm.125

²⁹ Saifuddin Azwar, *metode penelitian* (Yogyakarta : pustaka belajar 2012), hlm. 91

yaitu melakukan pengumpulan data dengan mengobservasi karakter menggunakan alat mekanik atau manual. Sedangkan cara *aktif* yaitu dilakukan dengan cara mewawancarai dan menanyai responden baik secara personal maupun tidak.³⁰ Maka pada penelitian ini data primer yang di dapatkan dari sumber asli yaitu menggunakan penyebaran kuesioner/angket dan wawancara kepada responden yang pengguna BPJS Kesehatan yang mengunjungi Puskesmas Kecamatan Nipah Panjang Kabupaten Tanjung Jabung Timur.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang di peroleh melalui pihak lain, tidak langsung di peroleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya. Data sekunder biasanya berwujud data dokumentasi atau data laporan yang telah tersedia.³¹ Dan data Sekunder juga merupakan data pendukung guna melengkapi data primer yang diperoleh dari buku-buku, literatur, dan karya ilmiah lainnya yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan data dari Puskesmas Nipah Panjang tahun 2021 sebagai data sekunder.

2. Sumber Data

Yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian ini, sumber data dari Puskesmas Kecamatan Nipah Panjang Kabupaten Tanjung Jabung Timur yang memiliki BPJS Kesehatan

³⁰ Muhammad, *Metodologi penelitian ekonomi islam pendekatan kuantitatif*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2008), hlm.103

³¹ Saifuddin Azwar, *metode penelitian*, hlm.91

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subjek yang mempunyai kualitas atau karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, populasi yang di teliti harus di definisikan dengan jelas sebelum penelitian dilakukan.³² Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah rata-rata pengguna BPJS Kesehatan yang datang berobat di Puskesmas Kecamatan Nipah Panjang Kabupaten Tanjung Jabung Timur.

Tabel 01
Jumlah penduduk Kecamatan Nipah Panjang Kabupaten Tanjung Jabung Timur

No.	Desa/Kelurahan	Jenis Kelamin		Jumlah
		L	P	
1.	Sungai Raya	619	642	1.261
2.	Teluk Kijing	566	581	1.147
3.	Pemusiran	574	577	1.151
4.	Nipah Panjang I	3.437	3.274	6.711
5.	Nipah Panjang II	4.599	4.545	9.144
6.	Simpang Datuk	571	557	1.128
7.	Simpang Jelita	322	316	638
8.	Bunga Tanjung	763	722	1.485

³² *Ibid*, hlm.30

9.	Sungai Tering	1.049	971	2.020
10.	Sungai Jeruk	821	740	1.561
Jumlah Total		13.321	12.925	26.246

Sumber : DISDUKCAPIL

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari umlah dan karakteristik yang di miliki oleh populasi. Prosedur pencarian responden dilakukan dengan menggunakan teknik *simple random sampling* (acak sederhana) dalam penarikan sampel, dimana sampel yang diambil dengan pertimbangan tertentu yang sesuai dengan tujuan peneliti. Mengingat populasi tidak dapat di tentukan secara tepat maka untuk menentukan jumlah sampel di tentukan dengan rumus *Slovin*.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan : n = Jumlah Sampel Minimal
 N = Jumlah Populasi
 e^2 =Kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang ditolelir misalnya 5% .Dengan menggunakan rumus Slovin, maka jumlah sampel minimal yang dapat diambil sebesar:

Dalam penggunaan rumus tersebut, sebuah penelitian dengan derajat kepercayaan 95% maka tingkat kesalahan adalah 5%. Sehingga peneliti dapat menentukan batas minimal sampel yang dapat memenuhi syarat margin of error 5% dengan memasukkan margin error tersebut ke dalam rumus slovin. Maka cara kerjanya adalah :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



$$n = \frac{26.246}{1 + 50.(5\%)^2} = 44$$

Berdasarkan rumus di atas, sampel yang dapat diambil dari populasi adalah sebanyak 44 orang.

Berdasarkan perhitungan yang di peroleh data diatas, maka jumlah sampel yang diteliti adalah sebesar 44 responden. Dari hasil tingkat kepercayaan 95% maka margin error sebesar 5% yang telah di tetapkan pada nilai *confidence interval*, guna peneliti memilih *margin of error* (MoE) sebesar 5% maka dapat menyesuaikan hasil penelitian serta meminimalisir tingkat signifikan hasil penelitian yang sudah di uji kebenarannya.

Berkeaan dengan teknik penarikan sampel, maka penarikan sampel dari populasi ini penulis menggunakan teknik *simple random sampling* (acak sederhana).

Simple random sampling adalah suatu sampel yang terdiri atas sejumlah elemen yang dipilih secara acak, dimana setiap elemen atau anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel.³³ Maka pengambilan sampel berada pada pengguna yang menggunakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan

yang mengunjungi Puskesmas Kecamatan Nipah Panjang Kabupaten Tanjung Jabung Timur.

Metode yang di gunakan untuk mengumpulkan data responden pada penelitian ini adalah menggunakan skala Likert.

³³ Kerlinger, *pengertian simple random sampling* (Jakarta, 2006) hlm. 188

a. Cara Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel dalam penelitian ini yakni dengan menggunakan teknik *Sampling Insidental* yang dilakukan berdasarkan faktor spontanitas (kebetulan).

Maksudnya, siapa saja pasien yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti maka orang tersebut dapat dijadikan sampel dengan kriteria tertentu. Adapun kriteria yang dimaksud yaitu:

- 1) Kriteria Inklusi
 - a) Pasien merupakan pasien rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Nipah Panjang Kabupaten Tanjung Jabung Timur.
 - b) Pendamping pasien (jika pasien berumur <11 tahun dan >65 tahun).
 - c) Bisa baca tulis dan berkomunikasi dengan baik.
 - d) Bersedia menjadi responden.
- 2) Kriteria Eksklusi
 - a) Tidak sehat rohani (mengalami gangguan mental).
 - b) Dalam keadaan tidak sadar.
 - c) Tidak mengisi kuesioner dengan lengkap.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini yaitu dengan wawancara langsung terhadap responden menggunakan kuesioner untuk mengetahui karakteristik responden, kualitas pelayanan berdasarkan tingkat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi

kepuasan pasien melalui bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati di Puskesmas Kecamatan Nipah Panjang Kabupaten Tanjung Jabung Timur.

Dalam peneitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data-data yang di butuhkan yaitu melalui teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner (Angket) adalah suatu bentuk instrumen pengumpulan data yang sangat fleksibel dan relatif mudah di gunakan. Data yang di peroleh melalui penggunaan kuesioner adalah data yang kita kategorikan sebagai data faktual. Oleh karena itu, reabilitas hasilnya sangat banyak tergantung pada subjek penelitian sebagai responden, sedangkan pihak penelitian dapat mengupayakan peningkatan reabilitas dengan cara penyajian kalimat-kalimat yang jelas dan disampaikan dengan strategi yang tepat.³⁴ Teknik pengumpulan data dengan cara peneliti memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan yang tertulis atau dijawab oleh responden. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pembagian kuesioner secara langsung.³⁵

Kuesioner yang di ajukan kepada responden berupa daftar pertanyaan tertutup dan terbuka. Daftar pertanyaan tertutup berisi peryanyaan-peryanyaan yang jawaban nya telah disediakan dengan menggunakan skor 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai dengan skor 5 (Sangat Setuju). Selanjutnya hasil yang diperoleh untuk

³⁴ *Ibid, hlm.30*

³⁵ <https://www.Sugiyono, pengertian-angket/2014/230/html>

masing-masing variabel akan di hitung dengan skala Likert. Untuk daftar pertanyaan terbuka berisi pertanyaan yang jawabannya berupa pendapat yang disampaikan oleh responden.

Tabel 02
Keterangan pada kuesioner

Skor	1	2	3	4	5
Keterangan	STS	TS	KS	S	SS

Untuk menjamin kelayakan butir pertanyaan, peneliti secara bertahap melakukan konsultasi kepada pembimbing I dan pembimbing II agar butir pertanyaan bisa dikatakan benar-benar layak untuk di berikan kepada responden dan mudah di pahami oleh responden untuk memberikan pendapat sesuai skor yang telah di tentukan. Pada saat pra-survei peneliti menyebarkan sebanyak 5-10 kuesioner/angket untuk melihat pemahaman responden dalam menangkap pertanyaan-pertanyaan yang ada pada kuesioner/angket.

2. Observasi dan survey

Observasi adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut. Peneliti melakukan pengamatan dengan menggunakan indera penglihatan tidak dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan setelah dilakukan observasi barulah peneliti melakukan survey langsung mengenai observasi yang telah



dilakukan oleh peneliti tersebut, hal ini dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan data mengenai keadaan fisik obyek penelitian yang riil.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan proses pengumpulan data melalui dokumen-dokumen yang berhubungan dengan perencanaan pembangunan.³⁶ Berdasarkan dokumentasi di sini, maka peneliti melakukan pencatatan data-data tentang jumlah peserta BPJS Kesehatan mengenai kualitas Rawat Jalan Pada Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Nipah Panjang Kabupaten Tanjung Jabung Timur. Sehingga dengan adanya dokumentasi yang di lakukan oleh peneliti, maka terbukti bahwa peneliti menyelesaikan tugas akhir ini dengan meneliti sendiri tanpa ada pemalsuan diri sendiri dan campur tangan orang lain.

E. Teknik Analisis Data

1. Statistik Deskriptif Penelitian

Statistik deskriptif adalah menampilkan gambaran umum mengenai jawaban responden atas pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Statistik deskriptif ini yang dikemukakan dalam bentuk laporan yaitu cara- cara penyajian data melalui table maupun distribusi frekuensi. Setelah itu penjelasan kelompok dari distribusi frekuensi dengan mencari dan menghitung

³⁶*Ibid* , hal 32.

mean, median, modus, standar deviasi, skewnes, kurtosis dan varians. Perhitungan tersebut dilakukan untuk mengetahui tingkat kecenderungan data.

2. Analisis Uji Regresi

Uji regresi dilakukan untuk mengetahui pengaruh atau dampak antara variable *independent* terhadap variable *dependent*. Dalam menguji atau menggunakan uji regresi ini harus melalui persyaratan analisis regresi biasanya sering disebut dengan “Asumsi Klasik” yang terdiri dari:

1) Uji Validitas Data

Uji validitas merupakan suatu instrumen yang di nyatakan telah memiliki validitas (kesahihan atau ketetapan) yang baik jika instrumen tersebut benar-benar mengukur apa yang seharusnya di ukur. Ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau keabsahan suatu alat ukur, validitas di gunakan untuk mengetahui butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel.³⁷ Setelah kuesioner di susun dan di lakukan uji validitas untuk mengetahui kevalidan butir angket yang di sebarakan, apabila semua butir angket valid maka semua butir angket dapat di gunakan dan sebalik nya apabila terdapat butir angket yang tidak valid maka butir angket yang tidak valid tersebut tidak dapat di gunakan.

³⁷ Winanro, *metodologi penelitian*, (malang : UMPRESS), 2011, hlm. 221

Uji validitas ini di lakukan dengan cara membandingkan angka r_{hitung} dan

r_{Tabel} . Jika $r_{hitung} > r_{Tabel}$ maka item di katakan valid dan sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{Tabel}$ maka item di katakan tidak valid.³⁸

2) Uji Reabilitas

Reliabilitas menunjukkan pada satu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat di percaya untuk di gunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik.³⁹

Dasar pengambilan keputusan dalam uji realibilitas adalah:

Jika $\alpha > r_{tabel}$ = konsisten

Jika $\alpha < r_{tabel}$ = tidak konsisten

Berdasarkan tabel diatas, uji reliabilitas dari setiap item instrumen terhadap semua variabel diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* (r_{hitung}) 0,824 > nilai r_{tabel} = 0,297 pada tingkat signifikan $\alpha = 5\%$, maka instrumen pernyataan memiliki *reliable* yang tinggi. Jadi, uji instrumen data pada semua variabel sudah valid dan *reliable* untuk seluruh butir instrumennya, maka dapat digunakan untuk pengukuran data dalam rangka pengumpulan data.

3) Uji Korelasi

Uji korelasi adalah suatu penelitian yang melibatkan tindakan

³⁸ <http://www.spssstatistik.com/uji-validitas-dan-reliabilitas-dengan-spss/> di akses pada 5 April 2022.

³⁹ Suharsimi Arikunto, *prosedur penelitian*, (Jakarta: RIneka Cipta, 2010), hlm. 221

pengumpulan data guna menentukan, apakah ada hubungan dan tingkat hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini dilakukan, ketika kita ingin mengetahui tentang ada tidaknya dan kuat lemahnya hubungan variabel yang terkait dalam suatu objek atau subjek yang diteliti. Adanya hubungan dan tingkat variabel ini penting, karena dengan mengetahui tingkat hubungan yang ada.

4) Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel – variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel – variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu.

3. Analisis Linear Berganda

Regresi linier berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

Persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y' = a + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + B_4X_4 + B_5X_5 + e$$

Keterangan:

$$Y' = \text{Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)}$$

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Jammi

2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jammi



$X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 =$ Variabel independen

- a) = Konstanta (nilai Y' apabila $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 = 0$)
- b) = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)
- c) = Error term.

4. Analisis Korelasi Ganda (R)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) terhadap variabel dependen (Y) secara serentak. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara variabel independen (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) secara serentak terhadap variabel dependen (Y). nilai R berkisar antara 0 sampai 1, nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya nilai semakin mendekati 0 maka hubunganyang terjadi lsemakin lemah.

Menurut Sugiyono dalam Duwi pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut:

- 0,00 - 0,199 = sangat rendah / sangat tidak setuju
- 0,20 - 0,399 = rendah/tidak setuju
- 0,40 - 0,599 = sedang/kurang setuju
- 0,60 - 0,799 = kuat/setuju
- 0,80 – 1,000 = sangat kuat/sangat setuju

5. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

variabel dependen (Y).

Dasar pengambilan keputusan:

- 1) Jika probabilitas (signifikansi) $> 0,05$ (α) atau T hitung $< T$ tabel berarti hipotesa tidak terbukti maka H_0 diterima H_a ditolak, bila dilakukan uji secara parsial.
- 2) jika probabilitas (signifikansi) $< 0,05$ (α) atau T hitung $> T$ tabel berarti hipotesa terbukti maka H_0 ditolak dan H_a diterima, bila dilakukan uji secara parsial.⁴⁰

6. Uji Koefisien Regresi (Uji F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 .) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y). Atau untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau tidak. Signifikan berarti hubungan yang terjadi dapat berlaku untuk populasi (dapat digeneralisasikan). Apabila nilai F hasil perhitungan lebih besar dari nilai F tabel maka hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Dasar pengambilan keputusan:

- 1) Jika probabilitas (signifikansi) $> 0,05$ (α) atau F hitung $< F$ tabel berarti hipotesis tidak terbukti maka H_0 diterima H_a ditolak bila dilakukan secara simultan.
- 2) Jika probabilitas (signifikansi) $< 0,05$ (α) atau F hitung $> F$ tabel berarti

⁴⁰ Sofyan Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2014), hlm. 300

hipotesis terbukti maka H_0 ditolak dan H_a diterima bila dilakukan secara simultan.

G. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dan memahami skripsi ini maka secara keseluruhan sistematika penulisannya sebagai berikut:

Bab I. pendahuluan, bab ini merupakan pendahuluan yang memuat latar belakang masalah, Permasalahan dan ruang lingkup, tujuann kegunaan penulisan dan kerangka teoritis serta menguraikan tentang sistematik penulisan.

Bab II. Tentang Metodologi Penelitian, Dalam bab ini membahas tentang mengenai pendekatan penelitian, jenis dan sumber data, instrumen penelitian, teknik analisis data, sistematika penulisan data jadwal penelitian.

Bab III. Gambaran umum lokasi penelitian yaitu di Puskesmas Kecamatan Nipah Panjang Kabupaten Tanjung Jabung Timur.

Bab IV. Pembahasan, berisikan pembahasan yang mengenai “Kualitas Rawat Jalan Pada Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Puskesmas Nipah Panjang Kabupaten Tanjung Jabung Timur”.

Bab V. Penutup, Dalam bab ini berisikan tentang kesimpulan dan hasil penelitian serta saran-saran terkait dengan Kualitas Rawat Jalan Pada Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Puskesmas Nipah Panjang Kabupaten Tanjung Jabung Timur.

BAB III

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Historis dan Letak Geografis

1. Historis

Kepala Puskesmas Kecamatan Nipah Panjang yaitu bernama drg. Darwin Salim, Puskesmas Nipah Panjang merupakan puskesmas rawat inap dan merupakan salah satu fasilitas kesehatan milik pemerintah yang berada di jalan Flamboyan No.6 Kelurahan Nipah Panjang 2, Kecamatan Nipah Panjang, Kabupaten Tanjung Jabung Timur, Provinsi Jambi. Puskesmas Nipah Panjang mencakup 2 Kelurahan yaitu kelurahan Nipah Panjang 1 dan Nipah Panjang 2 dengan 7 Desa yaitu Desa Bunga Tanjung, Desa Pemusiran, Desa Teluk Kijing, Desa Sungai Raya, Desa Sungai Jeruk, Desa Simpang Datuk, dan Desa Simpang Jelita. Jumlah Tenaga puskesmas Nipah Panjang terdiri dari 4 Tenaga Penunjang/Pendukung Kesehatan (2 Pejabat Struktural dan 2 Tenaga Dukungan Manajemen), 3 Tenaga Kefarmasian (2 Teknis Kefarmasian dan 1 Apoteker), 3 Ahli Laboratorium Medik, 5 Keteknisan Medis, 1 Kesehatan Masyarakat, 1 Kesehatan Lingkungan, 3 Gizi, 19 Perawat, 34 Bidan, serta 3 Dokter Umum. Adapun jenis-jenis pelayanan yang ada di Puskesmas Nipah Panjang yaitu:

a. Rawat Jalan, yakni : Ruang Loker (Pendaftaran), Ruang Pemeriksaan Umum, Ruang Pemeriksaan Khusus, Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut, Ruang Kesehatan Ibu dan KB, Ruang Kesehatan Anak dan Imunisasi, Ruang Konseling Informasi dan Edukasi KIA, Pojok Gizi atau ASI.



b. Irin (24 Jam) : Ruang Gawat Darurat, Ruang Rawat Inap, Ruang Persalinan atau PONE (Pelayanan Obstetri Neonatal Emergeni Dasar).

Penunjang : Ruang Laboratorium, Ruang Farmasi atau Apotek, USG, Ambulance, Ruang Administrasi dan Kantor. Puskesmas Nipah Panjang memiliki Motto yaitu “TERBAIK” (Terdepan Pelayanan Kesehatannya, Bertanggung Jawab, Aman, Inofatif serta Kebanggaan Kita Semua).

2. Letak Geografis

Wilayah Kecamatan Nipah Panjang, sebelah utara berbatasan dengan Laut China Selatan, sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Sadu, sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Berbak dan Kecamatan Rantau Rasau, dan sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Muara Sabak Timur. Luas wilayah Kecamatan Nipah Panjang 234.7 km² terdiri dari: - Sungai Raya 20,25 km² (8,63 %) - Teluk Kijing 18 km² (7,67 %) - Pemusiran 12 km² (5,11 %) - Nipah Panjang I 49,94 km² (21,28 %) - Nipah Panjang II 20,54 km² (8,75 %) - Simpang Datuk 22,60 km² (9,63 %) - Simpang Jelita 13,50 km² (5,75 %) - Bunga Tanjung 14,34 km² (6,11 %) - Sungai Tering 18,53 km² (7,99 %) - Sungai Jeruk 48 km² (19,17%).

3. Sosial Budaya

Masyarakat Kecamatan Nipah Panjang mayoritas memeluk Agama Islam yang bermata pencaharian petani, nelayan, pensiunan, jasa/perdagangan, wiraswasta, buruh dan Pegawai Negeri Sipil (PNS).

4. Transportasi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Jammi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jammi

Jarak Puskesmas Kecamatan Nipah Panjang menuju Kabupaten/Kota adalah \pm 99 km dengan jarak tempuh 4 jam. Untuk mencapai Kecamatan Nipah Panjang melalui jalan poros Kabupaten Tanjung Jabung Timur. Pada umumnya masyarakat menggunakan alat transportasi kendaraan beroda dua dan Empat. Dari ibu Kota Desa pada umumnya dapat dijangkau dengan kendaraan roda dua dan empat.

5. Keadaan Demografis

1) Pertumbuhan Penduduk

Jumlah penduduk yang ada di Kecamatan Nipah Panjang Tahun 2022 adalah 26.246 Jiwa dengan sex ratio.

2) Persebaran Penduduk

Persebaran penduduk hampir merata di setiap Desa/Kelurahan dengan jumlah terbanyak di Kelurahan Nipah Panjang II (9.144 jiwa), Nipah Panjang I (6.711 jiwa), Sungai Tering (2.020 jiwa), Sungai Jeruk (1.561 jiwa), Bunga Tanjung (1.485 jiwa), Sungai Raya (1.261 jiwa), Pemusiran (1.151 jiwa), Teluk Kijing (1.147 jiwa), Simpang Datuk (1.128 jiwa), Simpang Jelita (638 jiwa).

3) Kepadatan Penduduk

Kepadatan Penduduk di Kecamatan Nipah Panjang tidak merata, yang mana kepadatan penduduk terbesar berada di Kelurahan Nipah Panjang II dengan kepadatan penduduk sebesar 9.144 jiwa/km² dan terendah berada di Desa Simpang Jelita dengan kepadatan penduduk sebesar 638 jiwa/km², Untuk Kecamatan Nipah Panjang rata-rata kepadatan penduduk adalah 26.246 jiwa/km². Kepadatan penduduk sangat berpengaruh terhadap tingkat kesejahteraan rakyat sebab

kepadatan penduduk dapat digunakan sebagai indikator untuk menilai kecepatan perkembangan suatu daerah.

6. Mata Pencaharian

Mata pencaharian penduduk di Kecamatan Nipah Panjang pada umumnya adalah petani dan nelayan dengan hasil pertanian berupa kelapa, pinang, kelapa sawit, dll. Sedangkan hasil nelayan berupa ikan, udang ketak, dll.

B. Visi dan Misi

Visi dari Puskesmas Kecamatan Nipah Panjang adalah terwujudnya pelayanan kesehatan yang prima menuju masyarakat sehat dan mandiri serta dapat menumbuhkan rasa “TUMBUHKAN BUDAYA MALU” artinya.

1. Malu karena datang terlambat pulang cepat,
2. Malu karena melihat rekan sibuk melakukan aktivitas,
3. Malu karena melanggar peraturan,
4. Malu untuk berbuat salah,
5. Malu karena kerja tidak berprestasi,
6. Malu karena tugas tidak terlaksana atau selesai tidak tepat waktu,
7. Malu karena tidak berperan aktif dalam mewujudkan kebersihan lingkungan.

Dan Misi dari Puskesmas Kecamatan Nipah Panjang adalah :

1. Memberikan pelayanan yang meliputi kegiatan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitative.
2. Mengembangkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang professional dan berkualitas.
3. Mengembangkan sarana dan prasarana pelayanan kesehatan.
4. Mengembangkan upaya kemandirian masyarakat dibidang kesehatan.
5. Mengembangkan kemitraan lintas sektor, rumah sakit, serta rujukan.

C. Struktur Organisasi Puskesmas Nipah Panjang

Pola struktur organisasi Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) telah diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes/PMK) Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Dengan adanya permenkes tersebut, maka seluruh puskesmas harus menjadikannya sebagai acuan dalam penyusunan struktur organisasi. Jika masih ada puskesmas yang menggunakan struktur yang lama maka mereka harus merubahnya dan menyesuaikan. Mungkin masih ada diantara teman-teman yang belum memiliki permenkes 75 tersebut, atau belum sempat membaca bagian yang mengatur tentang struktur organisasi puskesmas, maka kali ini kami membagikan pola struktur organisasi puskesmas sebagaimana yang ada dalam permenkes 75 tahun 2014.

Gambar 01

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

D. Tugas Pokok dan Fungsi

Gambar 02

Nama-Nama dan foto staff di Puskesmas Kecamatan Nipah Panjang Kabupaten
Tanjung Jabung Timur



1. Kasubag Tata Usaha

Penanggungjawab Kasubag Tata Usaha yaitu bapak Heli Januardi, Am.,
Kep Beberapa kegiatan diantaranya Sistem Informasi Puskesmas yaitu ibu
Maryani, kepegawaian ibu Nora, rumah tangga dan keuangan Bapak Sumedi.

2. Penanggungjawab UKM esensial dan keperawatan kesehatan masyarakat

yaitu ibu Yuni Hastuti.

Membawahi:

- 1) Pelayanan promosi kesehatan termasuk UKS yaitu ibu Rosdaleny.
- 2) Pelayanan kesehatan lingkungan yaitu ibu Sri Mulyati.
- 3) Pelayanan KIA-KB yang bersifat UKM yaitu ibu Yuni Hastuti.

4) Pelayanan gizi yang bersifat UKM yaitu bapak Syahruman.

5) Pelayanan pencegahan dan pengendalian penyakit yaitu bapak Hasan Basri.

6) Pelayanan keperawatan kesehatan masyarakat yaitu ibu Rosdaleni.

3. *Penanggungjawab UKM Pengembangan*

Penanggungjawab dari UKM Pengembangan yaitu ibu Yuni Hastuti

Membawahi upaya pengembangan yang dilakukan Puskesmas, antara lain:

- 1) Pelayanan kesehatan jiwa yaitu ibu Vitliana.
- 2) Pelayanan kesehatan gigi masyarakat yaitu ibu Alawiah.
- 3) Pelayanan kesehatan tradisional komplementer yaitu ibu Rahata Yulianita.
- 4) Pelayanan kesehatan olahraga yaitu bapak Rustam.
- 5) Pelayanan kesehatan indera yaitu ibu Rizayanti.
- 6) Pelayanan kesehatan lansia yaitu ibu Aminik Srimulyati.
- 7) Pelayanan kesehatan kerja yaitu ibu Rosdaleni.

4. *Koordinator UKP, Kefarmasian, & LAB*

Penanggungjawab dari UKP, Kefarmasian & LAB yaitu bapak dr. Franky HT Smanjuntak, membawahi Rawat jalan, IGD (rawat inap) dan Poned, penunjang medis dan non medis.

5. *Koordinator Fasilitas Pelayanan Kesehatan*

Di bagi menjadi 2 Jaringan (Puskesmas Pembantu dan Polindes serta Pusling) penanggungjawab yaitu ibu Yuni Hastuti dan bapak Roy Anderson. T dan Jejaring (rumah sakit rujukan, BPP, dan Lintas sektor) Penanggungjawab yaitu ibu Rosdina.

E. Sarana Kesehatan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi

Penyediaan sarana kesehatan merupakan hal yang harus dipenuhi dalam upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat dan menjadi salah satu perhatian utama di bidang kesehatan yang bertujuan agar semua lapisan masyarakat dapat menikmati pelayanan kesehatan. Jumlah sarana kesehatan yang tersedia adalah meliputi :

- 1) Puskesmas : 2 buah yang berada di Kecamatan Nipah Panjang dan Sungai Tereng
- 2) Puskesmas Pembantu: ada 3 yaitu berada di Sungai Raya, Teluk Kijing, Bunga Tanjung
- 3) Polindes : 1 Buah yaitu berada di Pemusiran,
- 4) Poskesdes : 3 Buah yaitu berada di Simpang Datuk, Simpang Jelita, Sungai Jeruk
- 5) Posyandu : 30 Buah
- 6) Kendaraan roda dua : 11 Buah
- 7) Kendaraan roda Empat : 2 Buah
- 8) Lemari Pendingin : 1 buah
- 9) Kulkas Rumah Tangga : 3 Buah
- 10) TV : 5 Buah
- 11) AC : 10Unit
- 12) Kamera : 1 Buah
- 13) LCD : 1 Unit
- 14) Komputer / Laptop : 10 Buah / 1 Buah

Selain itu telah dibentuk juga forum Desa Siaga untuk 10 Desa/kel yang ada di Kecamatan Nipah Panjang. Forum Desa tersebut diharapkan dapat menjadi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



perpanjangan tangan dari kesehatan dalam memperhatikan dan memperdulikan kondisi kesehatan masyarakat di wilayahnya/Desanya. Kebijakan pemerintah terhadap penyelenggaraan kesehatan semakin baik, di mana pemerintah menjamin penduduknya yang kurang mampu dengan pengadaan Jamkesmas sehingga masyarakat yang kurang mampu dapat tetap mendapatkan pelayanan kesehatan tanpa harus membayar. Di samping program Jamkesmas, pemerintah juga menjamin penduduk yang tidak memiliki kartu Jamkesmas yaitu dengan adanya Jamkesda. Mereka hanya perlu menunjukkan KTP dan Kartu Keluarga sebagai bukti bahwa mereka adalah penduduk Kecamatan Nipah Panjang Kabupaten Tanjung Jabung Timur.

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

@ Hak cipta milik UIN Sunna Jember



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B E R I

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunna Jember
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunna Jember

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Deskripsi Data

Deskripsi data adalah menggambarkan data yang ada guna memperoleh bentuk nyata dari responden, sehingga lebih mudah dimengerti peneliti atau orang lain yang tertarik dengan hasil penelitian yang dilakukan. Analisis data yang paling sederhana dan sering digunakan oleh peneliti atau pengembang adalah menganalisis data yang ada dengan menggunakan prinsip-prinsip deskriptif. Dengan menganalisis secara deskriptif ini mereka dapat mempersentasikan secara ringkas, sederhana, dan lebih mudah dimengerti. Yang termasuk parameter statistik yang dimaksud adalah sebaran data, sentral tendensi, variabilitas, serta pada kondisi tertentu nilai maksimum dan minimum juga bisa dimasukkan.

Dalam penelitian ini populasi adalah pasien pengguna BPJS di Puskesmas Kecamatan Nipah Panjang Kabupaten Tanjung Jabung Timur dan metode yang digunakan adalah metode kuesioner atau angket dengan memberikan kuesioner kepada pasien pengguna BPJS di Puskesmas Kecamatan Nipah Panjang Kabupaten Tanjung Jabung Timur.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suah Negeri
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suah Negeri

2. Karakteristik Responden

Pada pembahasan penelitian berikut disajikan deskripsi data yang telah diperoleh dalam penelitian. Data hasil peneltian diperoleh secara langsung dari responden, yaitu dengan angket penelilitan yang sudah disiapkan berupa pertanyaan yang berbasis pernyataan oleh peneliti. Dalam penelitian ini berjumlah 44 responden pengguna BPJS yang berkunjung di puskesmas kecamatan Nipah Panjang Kabupaten Tanjung Jabung Timur. Dari seluruh responden yang diteliti, maka responden tersebut dapat dikategorikan karakteristiknya menurut kategori berikut:

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin pasien di Puskesmas Nipah Panjang Kabupaten Tanjung Jabung Timur yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

Tabel 03
Responden berdasarkan jenis kelamin
di Puskesmas Nipah Panjang Kabupaten Tanjung Jabung Timur

Jenis Kelamin	Jumlah (n)	Persentase (%)
Laki-Laki	17	39%
Perempuan	27	61%
Jumlah	44	100%

Sumber: data pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Nipah Panjang
Kabupaten Tanjung Jabung Timur

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Data mengenai umur responden disini, peneliti mengelompokkan menjadi lima kategori yaitu dari umur 18-20 tahun, 20-29 tahun, 30-39 tahun 40- 49 dan > 50 tahun Adapun data mengenai umur pasien di Puskesmas Kecamatan Nipah Panjang Kabupaten Tanjung Jabung Timur yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

Tabel 04
Responden berdasarkan umur
di Puskesmas Kecamatan Nipah Panjang Kabupaten Tanjung Jabung Timur.

Umur	Jumlah (n)	Persentase (%)
< 20 Tahun	7	16%
20 – 29 Tahun	6	14%
30 – 39 Tahun	9	20%
40 – 49 Tahun	15	34%
> 50Tahun	7	16%
Jumlah	44	100%

Sumber: data pengguna BPJS Puskesmas Kecamatan Nipah Panjang Kabupaten Tanjung Jabung Timur

3. Deskripsi Jawaban Responden

- 1) Berikut ini Jawaban Responden Terhadap Kualitas Rawat Jalan Pada Pelayanan Dimensi kehandalan *reability* X_1 di Puskesmas Kecamatan Nipah Panjang Kabupaten Tanjung Jabung Timur.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jember

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jember

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Tabel 05

Prosedur penerimaan pasien di bagian administrasi mudah (tidak berbelit-belit).

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	11	55	25%
2	Setuju	4	25	100	57%
3	Kurang Setuju	3	7	21	16%
4	Tidak Setuju	2	1	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
N	Jumlah		44	178	100%
	Rata-rata			0,81	81

Tabel 06

Pendaftaran pasien dapat dilakukan dengan cepat dan tepat

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	11	55	25%
2	Setuju	4	25	100	57%
3	Kurang Setuju	3	8	24	18%
4	Tidak Setuju	2	0	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
N	Jumlah		44	179	100%

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suftha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suftha Jambi

	Rata-rata	0,81	81
--	-----------	------	----

Tabel 07

Tenaga medis dan petugas medis dan petugas lainnya membatu jika ada permasalahan pasien

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	12	60	27%
2	Setuju	4	23	92	52%
3	Kurang Setuju	3	9	27	20%
4	Tidak Setuju	2	0	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
N	Jumlah		44	179	100%
	Rata-rata			0,81	81

Tabel 08

Perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, cara perawatan, dan cara minum obat

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	8	40	18%
2	Setuju	4	20	80	45%
3	Kurang Setuju	3	15	45	34%
4	Tidak Setuju	2	1	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
N	Jumlah		44	167	100%

Rata-rata	0,76	76
-----------	------	----

Tabel 09

Dokter mampu mendiagnosa penyakit dengan cepat dan tepat

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	11	55	25%
2	Setuju	4	23	92	52%
3	Kurang Setuju	3	10	30	23%
4	Tidak Setuju	2	0	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
N	Jumlah		44	177	100%
	Rata-rata			0,80	80

Berdasarkan analisis dari 6 pernyataan tentang dimensi kehandalan maka kesimpulan yang diperoleh dapat dilihat pada tabel berikut dengan kategori sangat setuju:

Tabel 10

DIMENSI KEHANDALAN/RELIABILITY

No	Pernyataan	Nilai
A.	Kehandalan / reliability (X1)	
1.	Prosedur penerimaan pasien di bagian administrasi mudah (tidak berbelit-belit)	0,81
2.	Pendaftaran pasien dapat dilakukan dengan cepat dan tepat.	0,81

3.	Tenaga medis dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pasien	0,81
4.	Perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, cara perawatan, dan cara minum obat	0,76
5.	Dokter mampu mendiagnosa penyakit dengan cepat dan tepat	0,80
Total		3,99
Persentase Rata-Rata		80%

- 2) Selanjutnya jawaban responden terhadap Kualitas Rawat Jalan Pada Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Nipah Panjang Kabupaten Tanjung Jabung Timur dimensi daya tanggap *responsiveness* X_2 .

Tabel 11

Dokter cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pasien

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	10	50	23%
2	Setuju	4	23	92	52%
3	Kurang Setuju	3	10	30	23%
4	Tidak Setuju	2	1	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
N	Jumlah		44	174	100%

	Rata-rata	0,79	79
--	-----------	------	----

Tabel 12

Tenaga medis menerima dan melayani dengan baik

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	7	35	16%
2	Setuju	4	23	92	52%
3	Kurang Setuju	3	14	42	32%
4	Tidak Setuju	2	0	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
N	Jumlah		44	169	100%
	Rata-rata			0,77	77

Tabel 13

Dokter menjelaskan hasil pemeriksaan yang telah dilakukan

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	9	45	20%
2	Setuju	4	25	100	57%
3	Kurang Setuju	3	10	30	23%

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suttha Jambi

4	Tidak Setuju	2	0	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
N	Jumlah		44	175	100%
	Rata-rata			0,80	80

Tabel 14

Dokter memberikan informasi yang cukup jelas tentang penyakit yang diderita pasien

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	10	50	23%
2	Setuju	4	20	80	45%
3	Kurang Setuju	3	14	42	32%
4	Tidak Setuju	2	0	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
N	Jumlah		44	175	100%
	Rata-rata			0,78	78

Tabel 15

Tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur.

No.	Alternatif	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
-----	------------	-------	-----------	-------	-----

	Jawaban				
1	Sangat Setuju	5	11	55	23%
2	Setuju	4	18	72	41%
3	Kurang Setuju	3	14	42	32%
4	Tidak Setuju	2	1	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
N	Jumlah		44	171	100%
	Rata-rata			0,78	78

Berdasarkan analisis dari 5 pernyataan tentang dimensi Daya Tanggap/ responsiveness maka kesimpulan yang diperoleh dapat dilihat pada tabel sebagai berikut dengan kategori **setuju** :

Tabel 16
DIMENSI DAYA TANGGAP/RESPONSIVENESS

No	Pernyataan	Nilai
B.	Daya Tanggap/ responsiveness (X2)	
1	Dokter segera tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pasien	0,79
2	Tenaga medis menerima dan melayani dengan baik	0.77
3	Dokter menjelaskan hasil pemeriksaan yang telah dilakukan	0.80
4	Dokter memberikan informasi yang cukup jelas tentang penyakit yang diderita pasien	0.78
5	Tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur	0.78

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi

Total	3.92
Persentase Rata-rata	78%

- 3) Kualitas Rawat Inap Pada Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Nipah Panjang Kabupaten Tanjung Jabung Timur Dimensi jaminan/assurance X_3

Tabel 17

Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menentukan diagnose penyakit dengan cukup baik sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	1	5	2%
2	Setuju	4	6	24	14%
3	Kurang Setuju	3	11	33	25%
4	Tidak Setuju	2	21	42	48%
5	Sangat Tidak Setuju	1	5	5	11%
N	Jumlah		44	109	100%
	Rata-rata			0,50	50

Tabel 18

Tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	1	5	2%
2	Setuju	4	1	4	2%
3	Kurang Setuju	3	10	30	23%
4	Tidak Setuju	2	21	42	48%
5	Sangat Tidak Setuju	1	11	11	25%
N	Jumlah		44	92	100%
	Rata-rata			0,42	42

Tabel 19

Tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	0	0	0%
2	Setuju	4	10	40	23%
3	Kurang Setuju	3	13	39	30%
4	Tidak Setuju	2	20	40	45%
5	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	2%
N	Jumlah		44	120	100%
	Rata-rata			0,55	55

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sufha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sufha Jambi

Tabel 20

Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	1	5	2%
2	Setuju	4	4	16	9%
3	Kurang Setuju	3	11	33	25%
4	Tidak Setuju	2	24	48	55%
5	Sangat Tidak Setuju	1	4	4	9%
N	Jumlah		44	106	100%
	Rata-rata			0,48	48

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Tabel 21

Pelayanan tidak membedakan antara pasien BPJS dan pasien yang lain

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	0	0	0%
2	Setuju	4	3	16	7%
3	Kurang Setuju	3	11	33	25%
4	Tidak Setuju	2	23	46	52%
5	Sangat Tidak Setuju	1	7	7	16%
N	Jumlah		44	106	100%

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Jember
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jember

	Rata-rata	0,45	45
--	-----------	------	----

Berdasarkan analisis dari 5 pernyataan tentang dimensi Daya Jaminan/assurance maka kesimpulan yang diperoleh dapat dilihat pada table sebagai berikut dengan kategori **kurang setuju**.

Tabel 22
DIMENSI JAMINAN/ASSURANCE

No	Pernyataan	Nilai
C.	Jaminan/ assurance (X₃)	
1.	Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menentukan diagnosa penyakit dengan cukup baik sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan	0,50
2.	Tenaga media menyediakan obat-obatan atau alat medis yang Lengkap	0,42
3.	Tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien	0,55
4.	Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman	0,48
5.	Pelayanan tidak membedakan antara pasien BPJS dan pasien yg lain	0,45
Total		2,16
Persentase Rata-Rata		48%

- 4) Selanjutnya jawaban responden terhadap Kualitas Rawat Jalan Pada Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Di Puskesmas Kecamatan Nipah Panjang Kabupaten Tanjung Jabung Timur Dimensi Bukti Langsung *Tangibles X₄*

Tabel 23

Prosedur Pelayanan Pasien Dilakukan Dengan Ramah

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	1	5	2%
2	Setuju	4	1	4	2%
3	Kurang Setuju	3	20	60	45%
4	Tidak Setuju	2	13	26	30%
5	Sangat Tidak Setuju	1	9	9	20%
N	Jumlah		44	104	100%
	Rata-rata			0,47	47

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi

Tabel 24

Ruang penerimaan pasien bersih

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	1	5	2%
2	Setuju	4	1	4	2%
3	Kurang Setuju	3	20	60	45%
4	Tidak Setuju	2	13	26	30%
5	Sangat Tidak Setuju	1	9	9	20%

N	Jumlah	44	104	100%
	Rata-rata		0,47	47

Tabel 25

Ruang tunggu pasien bersih dan tersedia kursi

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	2	10	5%
2	Setuju	4	11	44	25%
3	Kurang Setuju	3	17	51	39%
4	Tidak Setuju	2	13	26	30%
5	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	2%
N	Jumlah		44	104	100%
	Rata-rata			0,60	60

Tabel 26

Kondisi Lingkungan Sekitar Bersih

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	0	0	0%
2	Setuju	4	5	20	11%
3	Kurang Setuju	3	19	57	43%

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi

4	Tidak Setuju	2	15	30	34%
5	Sangat Tidak Setuju	1	5	5	11%
N	Jumlah		44	112	100%
	Rata-rata			0,51	51%

Tabel 27

Memiliki peralatan yang lengkap

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	0	0	0%
2	Setuju	4	5	20	11%
3	Kurang Setuju	3	19	57	43%
4	Tidak Setuju	2	15	30	34%
5	Sangat Tidak Setuju	1	5	5	11%
N	Jumlah		44	112	100%
	Rata-rata			0,51	51%

Berdasarkan analisis dari 5 pernyataan tentang dimensi Daya Jaminan/assurance maka kesimpulan yang diperoleh dapat dilihat pada tabel sebagai berikut dengan kategori **kurang setuju**.

Tabel 28

DIMENSI BUKTI LANGSUNG/TANGIBLESS

No	Pernyataan	Nilai
D.	Bukti Langsung/tangibles (X₄)	
1.	Prosedur pelayanan pasien dilakukan dengan ramah	0,47

2.	Ruang penerimaan pasien bersih	0,48
3.	Ruang tunggu pasien bersih dan tersedia kursi	0,60
4.	Kondisi lingkungan sekitar bersih	0,51
5.	Memiliki peralatan yang lengkap	0,48
Total		2.54
Persentase Rata-rata		0.51%

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suftho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suftho Jambi

- 5) Kualitas Rawat Jalan Pada Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Nipah Panjang Kabupaten Tanjung Jabung Timur dimensi Empati/*Empathy*.

Tabel 29

Petugas kesehatan mau mendengarkan keluhan pasien

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	14	70	32%
2	Tidak Setuju	4	19	76	43%
3	Kurang Setuju	3	11	33	25%
4	Setuju	2	0	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
N	Jumlah		44	179	100%
	Rata-rata			0,81	81%

Tabel 30

Petugas kesehatan dengan sabar dan ramah melayani pasien

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suthan Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suthan Jambi

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	9	45	20%
2	Setuju	4	23	92	52%
3	Kurang Setuju	3	10	30	23%
4	Tidak Setuju	2	2	4	5%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
N	Jumlah		44	171	100%
	Rata-rata			0,78	78%

Tabel 31

Tenaga medis dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pasien

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	11	55	25%
2	Setuju	4	17	68	39%
3	Kurang Setuju	3	13	39	30%
4	Tidak Setuju	2	3	6	7%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
N	Jumlah		44	168	100%
	Rata-rata			0,76	76%

Tabel 32

Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
-----	--------------------	-------	-----------	-------	-----

1	Sangat Setuju	5	13	65	30%
2	Setuju	4	18	72	41%
3	Kurang Setuju	3	12	36	27%
4	Tidak Setuju	2	1	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
N	Jumlah		44	175	100%
	Rata-rata			0,80	80%

Tabel 33

Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	11	55	25%
2	Setuju	4	23	92	52%
3	Kurang Setuju	3	9	27	20%
4	Tidak Setuju	2	1	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
N	Jumlah		44	176	100%
	Rata-rata			0,80	80%

Berdasarkan analisis dari 5 pernyataan tentang dimensi daya Empati/Empathy maka kesimpulan yang diperoleh dapat dilihat pada tabel berikut dengan kategori **setuju**.

Tabel 34

DIMENSI EMPATI/EMPATHY

No	Pernyataan	Nilai
E.	Empati/ Empathy (X₅)	
1.	Petugas kesehatan mau mendengarkan keluhan pasien	0.81
2.	Petugas kesehatan dengan sabar dan ramah melayani pasien	0.78
3.	Dokter memberikan perhatian terhadap semua pasien	0.76
4.	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien	0.80
5.	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien	0.80
Total		3,95
Persentase Rata-rata		0.79%

- 6) Kualitas Rawat Inap Pada Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Nipah Panjang Kabupaten Tanjung Jabung Timur Dimensi Kepuasan.

Tabel 35

Puskesmas memiliki ruang tunggu yang cukup nyaman, tersedia wc dan air

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	23	115	52%
2	Setuju	4	12	48	27%
3	Kurang Setuju	3	8	24	18%
4	Tidak Setuju	2	0	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	2%
N	Jumlah		44	188	100%

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

	Rata-rata	0,85	85%
--	-----------	------	-----

Tabel 36

Tenaga medis menerima dan karyawan dalam bertugas menggunakan seragam yang selalu tampil dalam keadaan rapi bersih dan sopan

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	23	115	52%
2	Setuju	4	16	64	36%
3	Kurang Setuju	3	4	12	9%
4	Tidak Setuju	2	1	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
N	Jumlah		44	193	100%
	Rata-rata			0,88	88%

Tabel 37

Kemudahan prosedur pelayanan

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	24	120	55%
2	Setuju	4	13	52	30%
3	Kurang Setuju	3	6	18	14%
4	Tidak Setuju	2	1	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%

N	Jumlah	44	192	100%
	Rata-rata		0,87	87%

Tabel 38

Perawat memberitahu cara perawatan dan cara meminum obat

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	24	120	55%
2	Setuju	4	15	60	34%
3	Kurang Setuju	3	5	18	11%
4	Tidak Setuju	2	0	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
N	Jumlah		44	195	100%
	Rata-rata			0,89	89%

Tabel 39

Kebersihan ruang tunggu dan ruang poli

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Tidak Setuju	5	24	120	55%
2	Setuju	4	14	56	32%
3	Kurang Setuju	3	4	12	9%
4	Tidak Setuju	2	2	4	5%

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
N	Jumlah		44	192	100%
	Rata-rata			0,87	87%

Berdasarkan analisis dari 5 pernyataan tentang dimensi kepuasan maka kesimpulan yang diperoleh dapat dilihat pada tabel berikut dengan kategori **sangat setuju**.

Tabel 40
DIMENSI KEPUASAN

NO	Pernyataan	Nilai
E.	KEPUASAN (Y)	
1	Rumah sakit memiliki ruang tunggu yang cukup nyaman, wc dan air	0.85
2	Tenaga medis dan karyawan dalam bertugas menggunakan seragam yang selalu tampil dalam keadaan rapi bersih dan sopan	0.88
3	Kemudahan prosedur pelayanan	0.87
4	Perawat memberitahu cara perawatan dan cara meminum obat	0.89
5	Kebersihan ruang tunggu dan ruang poli	0.87
Total		4.36
Persentase Rata-rata		0.87

4. Pengujian Instrumen Penelitian

1) Uji Validitas

Adapun hasil uji validitas dari setiap item pernyataan variabel dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 41
Descriptive statistics

	N	Mean	Std. Deviation
Kehandalan X ₁	44	19,95	1,867
Daya tanggap X ₂	44	19,57	2,256
Jaminan X ₃	44	11,89	1,351
Bukti Langsung X ₄	44	12,66	2,112
Empati X ₅	44	19,75	1,672
Kepuasan Y	44	21,91	1,789
Total	44	105,73	8,159

Pada table *descriptive statistics* di atas, dapat dianalisis bahwa yang menjadi sampel adalah 44 orang. Rata-rata jawaban skor pernyataan X₁ sebesar 19,95; pernyataan X₂ sebesar 19,57; pernyataan X₃ sebesar 11,89; pernyataan X₄ sebesar 12,66; pernyataan X₅ sebesar 19,75 ; dan pernyataan Y sebesar 21,91.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suha Jambi

Tabel 42

Correlations								
		keandalan (X1)	dayatanggap (X2)	jaminan (X3)	tanglibles (X4)	empati (X5)	kepuasan (y)	total
keandalan (X ₁)	Pearson Correlation	1	,713**	,311*	,214	,540**	,792**	,817**
	Sig. (2-tailed)		,000	,040	,163	,000	,000	,000
	N	44	44	44	44	44	44	44
dayatanggap (X ₂)	Pearson Correlation	,713**	1	,251	,378*	,637**	,831**	,892**
	Sig. (2-tailed)	,000		,101	,011	,000	,000	,000
	N	44	44	44	44	44	44	44
jaminan (X ₃)	Pearson Correlation	,311*	,251	1	,386**	,152	,265	,495**
	Sig. (2-tailed)	,040	,101		,010	,325	,082	,001
	N	44	44	44	44	44	44	44
tanglibles (X ₄)	Pearson Correlation	,214	,378*	,386**	1	,153	,201	,552**
	Sig. (2-tailed)	,163	,011	,010		,321	,191	,000
	N	44	44	44	44	44	44	44
empati (X ₅)	Pearson Correlation	,540**	,637**	,152	,153	1	,731**	,729**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,325	,321		,000	,000
	N	44	44	44	44	44	44	44
kepuasan (Y)	Pearson Correlation	,792**	,831**	,265	,201	,731**	1	,876**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,082	,191	,000		,000
	N	44	44	44	44	44	44	44
Total	Pearson correlation	,817**	,892**	,495**	,552**	,729**	,876**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000	,000	,000	
	N	44	44	44	44	44	44	44

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Tabel 43
Hasil Uji Validitas

Variabel	r hitung	r table	Keterangan
Kehandalan / reliability (X₁)			
X ₁	0,817	0,297	Valid
Daya Tanggap/ responsiveness (X₂)			
X ₂	0,892	0,297	Valid
Jaminan/ assurance (X₃)			
X ₃	0,495	0,297	Valid
Bukti Langsung/ tangibles (X₄)			
X ₄	0,552	0,297	Valid
Empati/ empathy (X₅)			
X ₅	0,729	0,297	Valid
KEPUASAN PASIEN (Y)			
Y	0,876	0,297	Valid

Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah:

Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel} = \text{valid}$

Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel} = \text{tidak valid}$

2) Uji Reliabilitas

Instrument dalam penelitian ini dikatakan reliabel atau handal apabila dipergunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama sehingga menghasilkan data yang sama.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Adapun hasil uji reliabilitas dari setiap item pernyataan variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 44
Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
,824	6

Dasar pengambilan keputusan dalam uji realibilitas adalah:

Jika $\alpha > r_{\text{tabel}} = \text{konsisten}$

Jika $\alpha < r_{\text{tabel}} = \text{tidak konsisten}$

Berdasarkan tabel diatas, uji reliabilitas dari setiap item instrumen terhadap semua variabel diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* (r hitung) $0,824 >$ nilai $r_{\text{tabel}} = 0,297$ pada tingkat signifikan $\alpha = 5\%$, maka instrumen pernyataan memiliki *reliable* yang tinggi.

5. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Multikolineritas

Melihat nilai *Tolerance* : jika nilai *Tolerance* $> 0,10$ maka artinya tidak terjadi multikolineritas.

Melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) : jika nilai VIF $< 10,0$, maka artinya tidak terjadi multikolineritas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Tabel 45
Hasil Uji Multikolineritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kehandalan (X1)	,451	2,219
	Daya tanggap (X2)	,353	2,831
	Jaminan (X3)	,791	1,264
	Bukti langsung (X4)	,739	1,353
	Empati (5)	,573	1,747

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

Hasil regresi linear berganda

Model		Unstandardized Coefficients		T	Sig.
		B	Std. Error		
1	(Constant)	3,138	1,754	1,789	,082
	Keandalan X1	,320	,096	3,326	,002
	DayaTanggap X2	,351	,090	3,905	,000
	Jaminan X3	,061	,100	,607	,548
	BuktiLangsung X4	-,083	,066	-1,254	,218
	Empati X5	,296	,095	3,103	,004

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien(Y)

Pengujian secara Parsial (Uji-T)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,138	1,754		1,789	,082
	Keandalan X1	,320	,096	,334	3,326	,002

DayaTanggap X2	,351	,090	,443	3,905	,000
Jaminan X3	,061	,100	,046	,607	,548
BuktiLangsung X4	-,083	,066	-,098	-1,254	,218
Empati X5	,296	,095	,276	3,103	,004

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y).

Pengujian secara Simultan (Uji-F).

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	113,870	5	22,774	36,413	,000 ^b
	Residual	23,767	38	,625		
	Total	137,636	43			

a. Dependent Variable: Kepuasan Y

b. Predictors: (Constant), Empati X5, Jaminan X3, BuktiLangsung X4, Kehandalan X1, DayaTanggapX2

Hasil Pengujian Adjusted R Square

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,910 ^a	,827	,805	,791

a. Predictors: (Constant), Empati X5, Jaminan X3, BuktiLangsung X4, Kehandalan X1, DayaTanggapX2

Pengujian Ganda R

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,910 ^a	,827	,805	,791

a. Predictors: (Constant), Empati X5, Jaminan X3, BuktiLangsung X4, Kehandalan X1, DayaTanggapX2

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang didapat dari penelitian tersebut

1. Berdasarkan hasil pengujian secara persial atau uji t menunjukkan bahwa variabel Kehandalan/*reliability*, Daya Tanggap/*responsiveness* dan Empati/*emphaty* dengan hasil ketiga variabel tersebut bahwa H₀ ditolak dan H₁ diterima yang artinya variabel memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel Kepuasan pasien Y. Sedangkan variabel Jaminan/*assurance* X₃ dan variabel Bukti Langsung/*tangbles* X₄ dengan hasil menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Y pada Kualitas Rawat Jalan Pada Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Nipah Panjang Kabupaten Tanjung Jabung Timur.

2. Berdasarkan hasil pengujian atau hasil persamaan regresi linear bergandayang diperoleh persamaan $Y = 3.138 + 0,320 + 0,351 + 0,61 + 0,83 + 296$ darikelima variabel bebas (X) tersebut menunjukkan bahwa yang paling dominan (paling besar berpengaruh) secara simultan terhadap Kepuasanpasien (Y) Puskesmas Kecamatan Nipah Panjang Kabupaten Tanjung Jabung Timur adalah variabel Daya Tanggap/*responsiveness* X₂ dengan nilai yaitu $0,000 < 0,05$.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulttha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagaiian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulttha Jambi

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka saran yang dapat penulis berikan antara lain:

1. Bagi Puskesmas

Diharapkan puskesmas terus meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan seperti memperluas tempat pendaftaran untuk pasien mendaftar, menambah kursi untuk pasien di ruang tunggu, mengupayakan menanamkan rasa tanggung jawab kepada petugas kesehatan, menyarankan kepada petugas kesehatan untuk mengikuti pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan kompetensi-kompetensi yang sesuai dengan bidangnya serta meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai kesehatan dengan menjelaskan risiko atau efek samping dari tindakan atau pengobatan yang diberikan.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Disarankan mahasiswa dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai referensi kepustakaan serta dapat menjadi sebagai bahan bacaan dan bahan acuan atau contoh untuk penelitian lainnya.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel-variabel yang diduga berkaitan atau berhubungan dengan kepuasan pasien yang belum dapat diteliti pada penelitian ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



DAFTAR PUSTAKA

A Literatur

Anonym, *Manfaat Pelayanan BPJS Kesehatan*, (2014).

Azwar, Azrul, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan* (2021).

Dudung Abdurahman, *Pengertian Wawancara*, Pengantar Metodologi Penelitian (Yogyakarta: IAIN Sunan Kalijaga, 2002).

Fandy Tjipto, Anastasia Diana, *Quality Management* (Yogyakarta:2003).

Kerlinger, *Pengertian Simple Random Sampling* (Jakarta: 2006).

Lukas S.Musianto, *Perbedaan Pendekatan Kuantitatif Dengan Pendekatan Kualitatif Dalam Metode Pendekatan Kuantitatif* .

Profil Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Timur (2019) tentang *Dinas Kesehatan Tanjung Jabung Timur*.

Sayuti Una, *pedoman penulisan skripsi ilmu pemerintahan* (Jambi: fakultas syariah UIN STS Jambi 2021).

Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta:Pustaka Belajar 2012).

Sofyan Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2014).

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010).

Tim Pustaka, *Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Nagrak Sukabumi* (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah 2014).

Winanro, *Metode Penelitian* (Malang: UMPRESS, 2011).

B. Undang-Undang

Kemendes Republik Indonesia , Permenkes No. 43 (2019) *Pusat Kesehatan Masyarakat*.

Kemendes Republik Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia No.24 tahun (2011) tentang *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*

Kemendes Republik Indonesia, Undang-Undang No. 40 (2004) tentang *Sistem Jaminan Sosial Nasional*.

Kementerian Keuangan Republik Indonesia, Direktorat Penyusunan APBN, Direktorat Jenderal Anggaran, *Dasar-Dasar Praktek Penyusunan APBN di Indonesia* (Jakarta:2013).

Mahkama Konstitusi Republik Indonesia, Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28H ayat 3 tentang *Hak Warga Negara*

Menteri Kesehatan Republik Indonesia, nomor 66/MENKES/11/1987/Tentang Rawat Jalan

C. Artikel dan Skripsi

Abidin. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cempae kota Parepare*. Jurnal MKMI.vol.12 No.2.

Dewi, Mutia. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur*. Jurnal. Jurnal Manajemen Dan Keuangan vol.5,no.2.

Dian Perdana Putra, *Good Governance Dalam Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Batu 10 Kota Tanjung Pinang*(2017-2018) JOM FISIP, vol 6, No.1.

Fadillah Mutia. 2017. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta bpjs dirumah sakit umum daerah Langsa*.Jurnal. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Keperawatan. Vol.2, no.2.

Hasbullah Thabrany, *Pendanaan Kesehatan Dan Alternatif Mobilisasi Dana Kesehatan di Indonesia*, vol 2, No. 1 (Jakarta : Bumi Aksara 2005).

Ida Hayu Dwimawanti, *Kualitas Pelayanan Publik* (Jakarta : Bumi Aksara), vol 1 No. 1(2004).

Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta : Bumi Aksara), vol.2 No.1 (2021).

Rudi Rinaldi, *Analisis Kualitas Pelayanan Publik* (Rajawali Pers), vol 2 No. 1 (2012).

Rully Suwartiningsih, *Analisis Pengaruh Pelayanan Puskesmas Dan Kinerja di Puskesmas Dinoyo Kota Malang*, vol 3, No.2 (2018).

Sumanto, *Pengertian Pelayanan* (Bandung : Alfabeta), vol 2, No. 1 (2020).

Yusfi, *Pengertian Pelayanan* (Jakarta Bumi Aksara), vol 2, No.1 (2013).

D. Lainnya

<https://rsud-kelet->

jatengprov.go.id/ppid/files/pedoman_pelayanan_instalasi_rawat_jalan

<https://Sugiyono-pengertian-angket/2014/230/html>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunna Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunna Jambi

<https://www.mahkama-konstitusi-republik-indonesia/pasal-28H-ayat-3-Undang-undang-dasar-1945-negara-republik-indonesia.html/> Diakses pada 18 oktober 2021.

<https://www.bpjs-kesehatan.com/> diakses pada 18 oktober 2021

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Bukti Riset



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Lintas Jambi-Muaro Bullan KM. 16 Simpang Sungai Duren Kab. Muaro Jambi 36363
Telp/ Fax : (0741) 583183 - 584118 website : www.iainjambi.ac.id

Nomor : B- / Bg / D.II.1/PP.00.11/1/2022
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Jambi, 12 Januari 2022

Kepada Yth.
Kepala Puskesmas
Kec. Nipah Panjang Kab. Tanjabtim
Provinsi Jambi
Di -
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Sehubungan dengan keperluan persyaratan penyelesaian skripsi mahasiswa Fakultas Syariah UIN STS Jambi, maka diperlukan data sesuai dengan bidang penelitian yang bersangkutan, dari itu mohon kiranya dapat menerima mahasiswa tersebut pada instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun nama mahasiswa yang dimaksud adalah:

Nama : **Hasmita Rahman**
NIM : 105180374
Semester/Jurusan : VII / Ilmu Pemerintahan
Tahun Akademik : 2021/2022
Judul Skripsi : **Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Kecamatan Nipah Panjang Kabupaten Tanjung Jabung Timur Provinsi Jambi.**

Lokasi Penelitian : Puskesmas Kec. Nipah Panjang Kab. Tanjabtim Provinsi Jambi
Waktu Penelitian : 12 Januari 2022 – 12 Maret 2022

Atas kerjasama yang baik dan izin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu alaikum Wr.Wb



Wakil Dekan Bidang Akademik Dan Kelembagaan

Agus Saifudin, M.A., M.I.R., Ph.D
NIP. 19780817 200901 1 009

Tembusan :

1. Yth. Dekan Fakultas Syariah UIN STS Jambi
2. Yth Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan
3. Arsip

Lampiran 2

Daftar Informan

Nama responden	Alamat	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan terkahir	Pekerjaan
Siti	NP. 2	25	PR	S1	URT
Intan	NP. 2	23	PR	SMA	URT
Fachry A. NST	NP. 2	21	LK	MAN	Mahasiswa
Tahang	NP. 1	49	LK	S1	Wiraswasta
Laha	NP. 1	50	LK	SMA	Wiraswasta
Laufek	NP. 1	30	LK	S1	Wiraswasta
Ambo	NP. 2	50	LK	SMP	Wiraswasta
Rini	NP. 2	50	PR	SMA	URT
Nurjannah	NP. 2	44	PR	S1	PNS
Indah sri edi	NP. 2	19	PR	MAN	Mahasiswa
Rosmaida	NP. 1	44	PR	SMA	URT
Murni	NP. 2	44	PR	SMA	URT
Arifin	NP. 1	47	LK	S1	Wiraswasta
Nur	NP. 1	20	PR	SMA	Mahasiswa
Aisah ahda	NP. 2	20	PR	SMA	Mahasiswa
Mia	NP. 2	20	PR	SMA	Mahasiswa
Amir	NP. 2	33	LK	SMA	Wiraswasta
Nur asia	NP. 2	44	PR	SMA	URT

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi

Faisal	NP. 2	45	LK	SMA	Wiraswasta
Ryan	NP. 1	20	LK	MAN	Mahasiswa
Firdaus	NP. 1	40	LK	S1	Pegawai
Zaskia M	NP. 1	18	PR	SMP	Pelajar
Erni	NP. 2	43	PR	SMA	URT
Udin	NP. 2	38	LK	SMA	Nelayan
Ayu	NP. 1	25	PR	SMA	Mahasiswa
Ully	NP. 1	43	PR	SMA	URT
Fitriyani	NP. 2	55	PR	S1	URT
Bilal	NP. 2	24	LK	SMA	Pelajar
Nurdin	NP. 2	38	LK	SMA	Wiraswasta
Dian	NP. 1	41	PR	SMP	URT
Herniati	NP. 1	49	PR	SMA	URT
Lia	NP. 1	43	PR	SMA	URT
Dani	NP. 2	51	LK	S1	Pegawai
Sari	NP. 1	43	PR	SMP	URT
Dini	NP. 1	26	PR	S1	PNS
Erni	NP. 1	40	PR	SMA	URT
Suanti	NP. 2	39	PR	SMP	URT
Nopan	NP. 2	31	LK	S1	Honorar
Juariah	NP. 1	50	PR	S1	PNS
Lilis	NP. 2	27	PR	S1	Pegawai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

Tedi	NP. 2	36	LK	SMA	Buruh
Haryati	NP. 2	35	PR	SMA	URT
Fatimah	NP. 1	40	PR	SMA	URT
Mursidin	NP. 1	27	LK	SMP	Petani

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunna Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunna Jambi

Lampiran 3

KUESIONER/ANGKET PENELITIAN

Judul Penelitian

KUALITAS RAWAT JALAN PADA PELAYANAN BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN DI PUSKESMAS
KECAMATAN NIPAH PANJANG KABUPATEN TANJUNG JABUNG
TIMUR

Bersama ini saya sampaikan daftar pernyataan kepada Bapak/Ibu/Saudara/i dengan permohonan agar berkenang kiranya meluangkan waktu untuk mengisinya. Pernyataan dalam daftar ini berkenaan dengan tanggapan anda terhadap kualitas rawat jalan pada pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Nipah Panjang Kabupaten Tanjung Jabung Timur, sebagai penelitian skripsi saya, **Hasmita Rahman** Mahasiswi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah. Dengan ini saya memohon kesediaan Saudara/i untuk berpartisipasi dalam mengisi kuesioner berikut ini. Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penelitian ini, atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama/Inisial :
Alamat :
Usia :
Jenis Kelamin :
Pendidikan Terakhir :
Pekerjaan :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Bersama ini saya menyatakan Setuju/Tidak Setuju*) berpartisipasi sebagai responden penelitian ini secara sukarela tanpa paksaan.

*) Coret salah satu

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Jawablah pertanyaan berikut ini dengan memberi tanda ceklis pada kotak pilihan jawaban yang telah disediakan.

Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju (skor 1)

TS : Tidak Setuju (skor 2)

KS : Kurang Setuju (skor 3)

S : Setuju (skor 4)

SS : Sangat Setuju (skor 5)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suthan Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suthan Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthan Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthan Jambi

No	Pertanyaan	STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
A. Kehandalan/Reliability (X₁)						
1.	Prosedur penerimaan pasien di bagian administrasi mudah (tidak berbelit-belit)					
2.	Pendaftaran pasien dapat dilakukan dengan cepat dan tepat					
3.	Tenaga medis dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pasien					
4.	Perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, cara perawatan, dan cara minum obat					
5.	Dokter mampu mendiagnosa penyakit dengan cepat dan tepat					
Total						
B. Daya Tanggap/Responsiveness (X₂)						

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthna Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthna Jambi

1.	Dokter segera tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pasien					
2.	Tenaga medis menerima dan melayani dengan baik					
3.	Dokter menjelaskan hasil pemeriksaan yang telah dilakukan					
4.	Dokter/petugas memberikan penjelasan yang cukup jelas tentang penyakit yang diderita pasien					
5.	Tindakan medis melakukan tindakan sesuai prosedur					
	Total					

C. Jaminan/Assurance X₃

1.	Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menentukan diagnosa penyakit dengan cukup baik sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien secara yakin					
----	--	--	--	--	--	--

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

2.	Tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap					
3.	Tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien					
4.	Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman					
5.	Pelayanan tidak membeda-bedakan antara pasien BOPJS dan pasien yang lain					
	Total					
D. Bukti Langsung/Tangible X₄						
1.	Prosedur pelayanan pasien dilakukan dengan ramah					
2.	Ruang penerimaan pasien bersih					
3.	Ruang tunggu pasien bersih dan tersedia kursi					
4.	Kondisi lingkungan bersih					
5.	Memiliki peralatan yang lengkap					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

	Total						
E. Empati/Empathy X₅							
1.	Petugas kesehatan mau mendengarkan keluhan pasien						
2.	Petugas kesehatan dengan sabar dan ramah melayani pasien						
3.	Dokter memberikan perhatian terhadap semua pasien						
4.	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien						
5.	Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien						
	Total						
F. Kepuasan Y							
1.	Puskesmas memiliki ruang tunggu yang cukup nyaman, tersedia wc dan air						

2.	Tenaga medis dan karyawan dalam bertugas menggunakan seragam yang selalu tampil dalam keadaan rapi bersih dan sopan					
3.	Kemudahan prosedur pelayanan					
4.	Petugas farmasi memberitahu cara perawatan dan cara meminum obat					
5.	Kebersihan ruang tunggu dan ruang poli					
Total						

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulttha Jambi

Gambar 5 dokumentasi bersama staff di puskesmas Kecamatan Nipah Panjang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

CURICULUM VITAE

A. Identitas Diri

Nama : Hasmita Rahman
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/ Tgl. Lahir : Nipah Panjang / 11 Juni 2000
Nim : 105180374
Golongan Darah : A
Hobi : Olahraga volly & Membaca
Alamat :
1. Alamat Asal : Jl.Orang Kayo Hitam, Kel. Nipah Panjang 1, Kec. Nipah Panjang, Kab. Tanjung Jabung Timur, Prov. Jambi.
2. Alamat Sekarang : Perumahan Permata Land No.23, Jl. Raden Sayuti, Kel.Alam Barajo, Kec. Bagan Pete, Kota Jambi.
No. Telp/HP : 0823-8765-6771
Email : hasmitarahman72@gmail.com
hasmitarahman24@icloud.com
Orang Tua :
1. Ayah : Acoktang
2. Ibu : Hasmiati



B. Riwayat Pendidikan

- Pendidikan Formal
 - SD/MI, tahun lulus : SDN 16 Nipah Panjang, 2007-2013
 - SMP/MTs, tahun lulus : MTSN Kuala Tungkal 1 Nipah Panjang, 2013-2016
 - SMA/MA, tahun lulus : MAN 2 Tanjab Timur, 2016-2018
- Pendidikan Non-Formal (Pelatihan, kursus, dll) (jika ada) :
 - Kursus Komputer
 - Kursus Bahasa Inggris

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi