

**TESIS**

**KUALITAS PELAYANAN BPJS KESEHATAN PADA PENGGUNA  
FASILITAS KESEHATAN TINGKAT I PADA DR. H. RIS MOHAMMAD ABRAR  
KOTA BANJARMASIN**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister (S2)  
Program Studi Magister Administrasi Publik



Oleh :

Akhmad Riduan  
NIM : 2320419310063

**MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BANJARMASIN**

**2025**

## PENGESAHAN TESIS

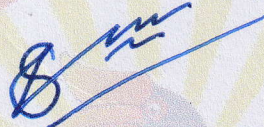
Judul Tesis : Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Pada Pengguna Fasilitas Kesehatan Tingkat I di Dr. H. Ris Mohammad Abrar Kota Banjarmasin

Nama : Akhmad Riduan

NIM : 2320419310063

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Disetujui,  
Komisi Penguji

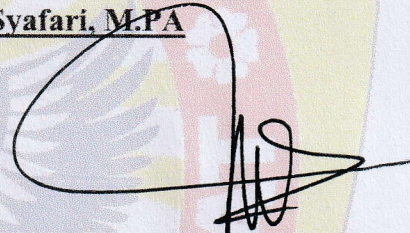


Dr. Muhammad Riduansyah Syafari, M.PA

Ketua



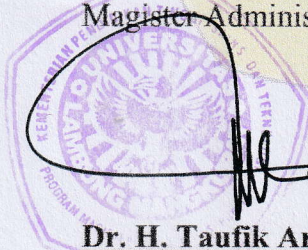
Drs. H. Nurul Azkar, M.Si. Ph.D  
Anggota



Dr. H. Taufik Arbain, S.Sos, M.Si  
Anggota

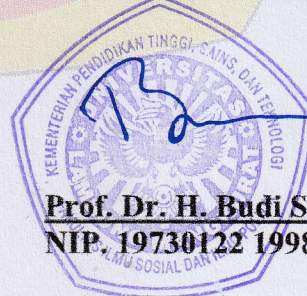
Mengetahui

Koordinator Program Studi  
Magister Administrasi Publik



Dr. H. Taufik Arbain, S.Sos, M.Si  
NIP. 19740307 200212 1 003

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Lambung Mangkurat



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S. Sos, M.Si  
NIP. 19730122 199802 1 001

Tahun Lulus : 2025

Tanggal Wisuda :



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI**  
**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

# SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI

NOMOR : 023/UN8.4/MAP-PLAG/2025

DIBERIKAN KEPADA :

**AKHMAD RIDUAN**

JUDUL TESIS :

Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan pada Pengguna Fasilitas Kesehatan Kesehatan Tingkat I  
pada Dr. H. Ris Mohammad Abrar Kota Banjarmasin.





KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS  
DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

## SURAT TUGAS

Nomor : 3645/UN8.1.13/RHS/KP.10.00/2025

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin menugaskan Saudara :

1. Dr. Muhammad Riduansyah Syafari, M.PA
2. Drs. Nurul Azkar, M.Si., Ph.D
3. Dr. H. Taufik Arbain, S.Sos., M.Si

Untuk menguji Ujian Akhir Tesis mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : **Akhmad Riduan**  
NIM : **2320419310063**  
Jurusan/Program Studi : Magister Administrasi Publik  
Judul Tesis : Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan pada Pengguna Fasilitas Kesehatan Tingkat I pada Dr. H. Ris Mohammad Abrar Kota Banjarmasin.

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : **Sabtu/ 05 Juli 2025**

J a m : Pukul 09.00 Wita

T e m p a t : Offline Gedung PASCASARJANA ULM Lantai 3

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 2 Juli 2025

Dekan,



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si  
NIP 197301221998021001





**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

Jl. Brigjen H. Hasan Basry Kayu Tangi Banjarmasin Telp/Fax(0511) 3307718  
Email Center:maptbs\_unlam@yahoo.com; Laman:www.map.ulm.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN AKHIR TESIS**

Pada hari ini *Sabtu* tanggal *Lima* bulan *Juli* tahun *Dua Ribu Dua Puluh Lima* telah dilaksanakan Ujian Akhir Tesis nomor surat *3645/UN8.1.13/RHS/KP.10.00/2025* jam *Sembilan Wita* yang berjudul "*Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan pada Pengguna Fasilitas Kesehatan Tingkat I pada Dr. H. Ris Mohammad Abrar Kota Banjarmasin.*" mahasiswa :

Nama : **Akhmad Riduan**  
NIM : **2320419310063**  
Program : **Magister Administrasi Publik (MAP)**

Dengan nilai sebagai berikut:

Nama/Jabatan	Nilai (Angka)	Tanda Tangan
Penguji <b>Dr. Muhammad Riduansyah Syafari, M.PA</b>	82	
Penguji <b>Drs. Nurul Azkar, M.Si., Ph.D</b>	82	
Penguji <b>Dr. H. Taufik Arbain, S.Sos., M.Si</b>	82	
	Rerata <b>82</b>	

Demikian Berita Acara ujian akhir tesis ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mahasiswa yang Ujian

**Akhmad Riduan**  
NIM. 2320419310063

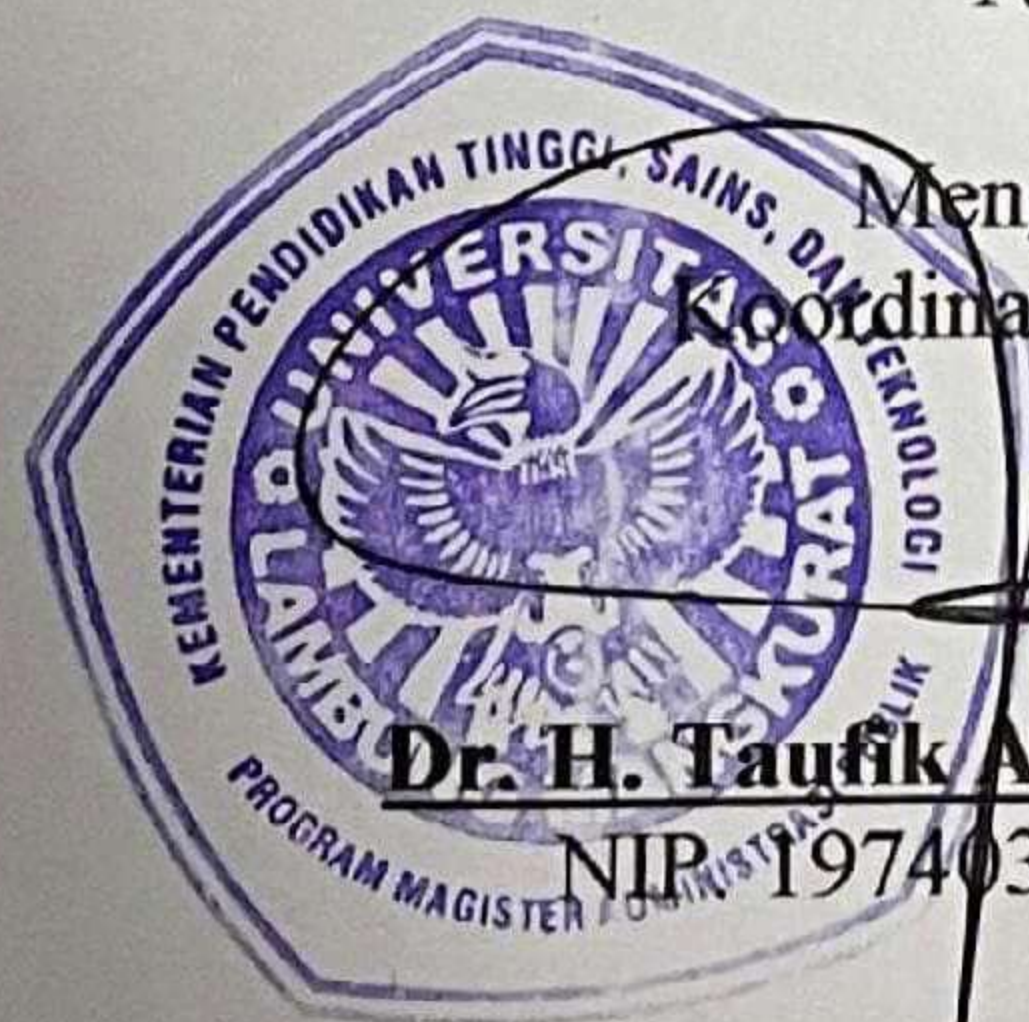
Banjarmasin, 05 Juli 2025

Ketua Tim Penguji

**Dr. Muhammad Riduansyah Syafari, M.PA**  
NIP.

Mengetahui:

Koordinator Program,



**Dr. H. Taufik Arbain, S.Sos, M.Si**

NIP. 197403072002121003



**Catatan :**

*Blangko penilaian dan semua berkas dikembalikan ke bagian pendidikan oleh Ketua Tim Penguji dan tidak diberikan kepada mahasiswa*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

1. Allah SWT, karena atas izin-Nya peneliti dapat menyelesaikan penulisan tesis ini dengan lancar.
2. Keluarga yang tercinta khususnya abah, mama, kaka dan ading yang selalu mendukung, membantu dan memberikan semangat baik hal dalam moril dan materiil, serta selalu mendoakan peneliti dalam segala hal, khususnya dalam penyelesaian tesis ini.
3. Seluruh Partner Mapala Fisipioneer, khususnya Angkatan Pawana 2017 terimakasih atas semua waktu dan dukungannya hingga menyelesaikan tesis ini.
4. Teman SPPI Batch 3 Rindam VI Mulawarman KOLAD XII A Kelas B Tahun 2025 terimakasih atas semua waktu dan dukungannya hingga menyelesaikan tesis ini.
5. seperjuangan Magister Administrasi Publik Angkatan XXXIII Program Studi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
6. Para pihak yang telah bersedia membantu terlaksananya penelitian dalam rangka mengumpulkan data yang bersedia diwawancarai.
7. Teman serta para sahabat yang memberikan dukungan, semangat dan bantuannya kepada peneliti.

## RIWAYAT HIDUP



Nama Akhmad Riduan, S.I.P merupakan anak kedua dari tiga bersaudara, lahir di Banjarmasin pada tanggal 04 Oktober 1997 dari pasangan bapak Darni dan ibu Wahidah yang bertempat tinggal di Provinsi Kalimantan Selatan.

Adapun riwayat pendidikan penulis yaitu :

1. SDN Alalak Tengah 3 Banjarmasin, lulus pada tahun 2012
2. MTS Noor Aini Banjarmasin, lulus pada tahun 2015
3. SMKN 2 Banjarmasin, lulus pada tahun 2017
4. S1 Ilmu Pemerintahan FISIP ULM Banjarmasin, Lulus pada tahun 2023
5. Melanjutkan Studi di Universitas Lambung Mangkurat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Magister Administrasi Publik pada Tahun 2023

Dengan semangat, kerja keras, serta doa dan dukungan dari banyak pihak, penulis berhasil menyelesaikan tugas akhir tesis dan Pendidikan dibangku kuliah dalam rentan waktu 2 tahun dimana judul tugas akhir yang penulis angkat berjudul kualitas pelayanan BPJS kesehatan pada pengguna fasilitas kesehatan tingkat I di Dr. H. Ris Mohammad Abrar Kota Banjarmasin. Semoga tesis yang penulis tulis ini dapat bermanfaat untuk semua pihak yang membacanya dan memberikan kontribusi positif serta referensi bagi peneliti selanjutnya.

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Akhmad Riduan, S.I.P  
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 04 Oktober 1997  
NIM : 2320419310063  
Jurusan/Program Studi : Magister Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik  
Alamat Rumah : Jl. Alalak Selatan Gg. Arridha RT. 07 No. 114  
Kota Banjarmasin

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah/tesis ini bukan merupakan hasil plagiat dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan atau pemalsuan pada bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 25 Juni 2025  
Yang membuat pernyataan



Akhmad Riduan  
NIM 2320419310063

## ABSTRAK

**Akhmad Riduan, 2320419310063, 2025, *Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Pada Pengguna Fasilitas Kesehatan Tingkat I Pada Dr. H. Ris Mohammad Abrar Kota Banjarmasin*. Tesis Program Magister Administrasi Publik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Dibawah bimbingan Muhammad Riduansyah Syafari.**

Latar belakang penelitian ini didasarkan pada peran penting BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara jaminan sosial nasional dalam menyediakan akses pelayanan kesehatan yang adil, merata dan berkualitas bagi seluruh lapisan masyarakat. Namun, dalam implementasinya, masih ditemukan keluhan dari peserta terkait mutu pelayanan di FKTP, khususnya menyangkut kecepatan pelayanan, sikap tenaga medis dan kelengkapan sarana prasarana. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan peserta BPJS Kesehatan.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kuantitatif yang merupakan peserta aktif BPJS Kesehatan yang menerima layanan di fasilitas tersebut. Pada penelitian ini, menggunakan teknik pengumpulan Triangulasi teknik dan analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yaitu reduksi data, penyajian data dan Penarikan Kesimpulan

Hasil penelitian, diketahui bahwa secara umum kualitas pelayanan dapat dikatakan cukup baik, namun belum maksimal. Adapun, berdasarkan teori Zeithaml et al Kualitas pelayanan BPJS kesehatan pada pengguna fasilitas kesehatan tingkat I di Dr. H. Ris Mohammad Abrar Kota Banjarmasin dapat dikatakan cukup baik, namun belum maksimal. Dalam hal ini dapat dilihat dari daya tanggap, jaminan serta empati yang cukup baik. Sedangkan, bukti fisik dan reliabilitas belum optimal. Serta, faktor penghambatnya, lemahnya koordinasi antar fasilitas kesehatan. Seperti, komunikasi antara dokter FKTP dan dokter spesialis di FKRTL seringkali tidak berjalan optimal, sehingga menyebabkan ketidakjelasan dalam rencana tindak lanjut pasien. Sistem Administrasi/Aplikasi menghadapi kendala dalam hal administrasi, Seringnya terjadi gangguan pada aplikasi P-Care, seperti server down, akses lambat, atau error saat input data. Penggunaan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dan pengguna .

Berdasarkan hal tersebut, diharapkan pihak pengelola FKTP dan BPJS Kesehatan dapat terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan termasuk penguatan kapasitas sumber daya manusia, peningkatan manajemen layanan, serta pembenahan fasilitas fisik guna memenuhi kebutuhan dan harapan peserta serta mendukung pencapaian tujuan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) secara menyeluruh.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, FKTP, Dr. H. Ris Mohammad Abrar**

## **ABSTRACT**

***Akhmad Riduan, 2320419310063, 2025, Quality of BPJS Health Services for Users of Level I Health Facilities at Dr. H. Ris Mohammad Abrar, Banjarmasin City. Thesis of the Master of Public Administration Program, Lambung Mangkurat University, Banjarmasin. Under the guidance of Muhammad Riduansyah Syafari.***

*The background of this study is based on the important role of BPJS Health as the organizer of national social security in providing access to fair, equitable and quality health services for all levels of society. However, in its implementation, complaints were still found from participants regarding the quality of services at FKTP, especially regarding the speed of service, the attitude of medical personnel and the completeness of facilities and infrastructure. Therefore, this study focuses on assessing the extent to which the services provided have met the expectations of BPJS Health participants.*

*The research method used is a quantitative descriptive approach which is an active participant of BPJS Kesehatan who receives services at the facility. In this study, using the technique of collecting Triangulation techniques and data analysis using the Miles and Huberman model, namely data reduction, data presentation and Conclusion Drawing*

*The results of the study, it is known that in general the quality of service can be said to be quite good, but not yet optimal. Meanwhile, based on the theory of Zeithaml et al The quality of BPJS health services for users of level I health facilities at Dr. H. Ris Mohammad Abrar, Banjarmasin City can be said to be quite good, but not yet optimal. In this case, it can be seen from the responsiveness, assurance and empathy which are quite good. Meanwhile, physical evidence and reliability are not optimal. Also, the inhibiting factor is the weak coordination between health facilities. For example, communication between FKTP doctors and specialist doctors at FKRTL often does not run optimally, causing ambiguity in patient follow-up plans. The Administration/Application System faces obstacles in terms of administration, Frequent disruptions to the P-Care application, such as server down, slow access, or errors when inputting data. Use of First Level Health Facilities and users.*

*Based on this, it is expected that the FKTP management and BPJS Kesehatan can continue to strive to improve the quality of services sustainably including strengthening human resource capacity, improving service management, and improving physical facilities to meet the needs and expectations of participants and support the achievement of the National Health Insurance (JKN) goals as a whole.*

***Keywords: Service Quality, FKTP, Dr. H. Ris Mohammad Abrar***

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat hikmat dan karunia nya jualah penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini, dengan judul kualitas pelayanan BPJS kesehatan pada pengguna fasilitas kesehatan tingkat I di Dr. H. Ris Mohammad Abrar Kota Banjarmasin. Penyusunan tesis ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan mendapat Gelar Sarjana (S2) pada Program Studi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat. Penyusunan tesis ini dapat diselesaikan karena adanya bimbingan, arahan dan bantuan baik secara moril maupun materiil dari berbagai pihak. Maka perkenankan penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

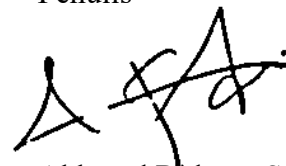
1. Prof. Dr. Ahmad, S.E, M.Si, selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Dr. Taufik Arbain, S.Sos., M.Si selaku Koordinator Program Studi Magister Administrasi Publik, Sekaligus berperan untuk Dosen Penguji II yang telah telah banyak membantu dan memberikan arahan, petunjuk, saran, dukungan selama bimbingan hingga penyelesaian tesis.
4. Hj. Aulia, S.Sos., M.AP selaku sekretaris Program Studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

5. Dr. Muhammad Riduansyah Syafari, S.Sos, M.PA selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga, pikiran dan saran-saran untuk membimbing penulis selama melaksanakan bimbingan tesis.
6. Dr. Nurul Azkar, M.Si., Ph.D selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan masukan serta pelajaran kepada penulis selama bimbingan hingga penyelesaian tesis.
7. Seluruh Dosen Program Magister Administrasi Publik dan Staf di lingkungan FISIP Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan fasilitas dan support terhadap kegiatan perkuliahan.
8. Kepala Faskes Tingkat I dr. H. Ris Mohammad Abrar yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian Tesis terkait kualitas pelayanan BPJS kesehatan pada pengguna fasilitas kesehatan tingkat I di Dr. H. Ris Mohammad Abrar Kota Banjarmasin
9. Panutanku, abah Darni, beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan bangku perkuliahan. Namun, beliau mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
10. Pintu surgaku, mama wahidah beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan program studi penulis, beliau juga memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan. Tapi, semangat, dukungan, perhatian serta do'a yang selalu beliau berikan hingga menyelesaikan studinya sampai sarjana.

11. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan buat Sahla Qorirah yang selalu memberikan dukungan dan kasih berikan serta pengertiannya yang tak terhingga.
12. Mahasiswa dan Mahasiswi Prodi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya angkatan 2023, (Agus Prayitno, M. Syahid Maulana Al-Muhib dan kawan-kawan yang tak bisa peneliti sebutkan satu persatu). Terimakasih atas dukungan, persahabatan dan pengalaman yang sangat berharga selama menjalani masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya penyusunan tesis ini dapat memberikan manfaat bagi orang banyak. Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih dan selamat membaca.

Banjarmasin, 05 Juli 2025  
Penulis



Akhmad Riduan, S.I.P  
2320419310063

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian .....	9
1.4. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1. Penelitian Terdahulu.....	11
2.2. Konsep Administrasi Publik.....	20
2.2.1. Pengertian Administrasi Publik.....	20
2.2.2. Paradigma Administrasi Publik.....	21
2.2.3. Fungsi Administrasi Publik.....	26
2.2.4. Ruang Lingkup Administrasi Publik.....	27
2.3. Konsep Pelayanan Publik .....	28
2.3.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	28
2.3.2. Standar Pelayanan Publik.....	30
2.3.3. Jenis-Jenis Pelayanan Publik .....	31
2.3.4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	33
2.3.5. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	34
2.3.6. Faktor-Faktor Pelayanan Publik.....	35
2.4. Konsep Kualitas Pelayanan .....	36
2.4.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	36
2.4.2. Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan .....	38
2.4.3. Indikator Kualitas Pelayanan .....	42
2.4.4. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan .....	45
2.4.5. Pelayanan Kesehatan.....	47
2.4.6. Jenis-Jenis Pelayanan Kesehatan .....	48
2.4.7. Syarat dan Pokok Pelayanan Kesehatan .....	52
2.5. Kerangka Pemikiran .....	55
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>56</b>
3.1. Pendekatan Penelitian.....	56
3.2. Tipe Penelitian .....	57
3.3. Lokasi Penelitian .....	57
3.4. Informan Penelitian .....	58
3.5. Sumber Data .....	58

3.6.	Teknik Pengumpulan Data .....	59
3.7.	Analisis Data.....	61
3.8.	Keabsahan Data .....	63
<b>BAB IV</b>	<b>GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN .....</b>	<b>65</b>
4.1.	Kota Banjarmasin.....	65
4.1.1.	Sejarah Kota Banjarmasin.....	65
4.1.2.	Letak Geografis dan Luas Wilayah.....	66
4.1.3.	Kondisi Demografi Kota Banjarmasin.....	67
4.2.	Gambaran Lokasi Penelitian Faskes Tingkat I.....	69
4.2.1.	Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).....	69
4.2.2.	Dasar Hukum .....	69
4.2.3.	Alur Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta (JKN) .....	74
4.2.4.	Jenis-Jenis Kesehatan Tingkat Pertama .....	75
4.2.5.	Faskes Tingkat I .....	79
4.2.6.	Visi dan Misi BPJS Kesehatan.....	80
4.2.7.	Ketenagaan Faskes Tingkat I .....	81
4.2.8.	Jam Pelayanan.....	82
4.2.9.	Daftar Faskes Dokter Umum/Perorangan di Kota Banjarmasin.....	83
<b>BAB V</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>85</b>
5.1.	Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Pada Pengguna Fasilitas Kesehatan Tingkat I di Dr. H. Ris Mohammad Abrar Kota Banjarmasin.....	85
5.1.1.	Pencatatan Rekam Medis .....	86
5.1.2.	Pelayanan Administrasi.....	91
5.1.3.	Pemberian Obat.....	97
5.1.4.	Rujukan/Tidak diRujuk.....	79
5.1.5.	Pemeriksaan Kesehatan.....	79
5.2.	Faktor Penghambat Dalam Pelayanan BPJS Kesehatan di Pengguna Faskes Tingkat I .....	116
5.3.	Pembahasan Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Pada Pengguna Fasilitas Kesehatan Tingkat I di Dr. H. Ris Mohammad Abrar Kota Banjarmasin.....	118
5.3.1.	Bukti Fisik( <i>Tangibles</i> ) .....	127
5.3.2.	Reliabilitas ( <i>Reliability</i> ).....	119
5.3.3.	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	121
5.3.4.	Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	123
5.3.5.	Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	125
<b>BAB VI</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>131</b>
6.1.	Kesimpulan .....	131
6.2.	Saran.....	132
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>133</b>
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

No		Halaman
Tabel 1.1	Data Kunjungan Pasien Pengguna BPJS di FKTP.....	7
Tabel 2.1	Matriks Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 4.1	Jumlah Penduduk Per kecamatan di Kota Banjarmasin .....	67
Tabel 4.2	Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Usia .....	68
Tabel 4.3	Ketenagaan Faskes Tingkat .....	81
Tabel 4.4	Jam Pelayanan.....	82
Tabel 4.5	Fasilitas BPJS Kesehatan Dokter Praktik Perorangan .....	83
Tabel 5.1	Matrik Penelitian.....	130

## DAFTAR GAMBAR

No		Halaman
Gambar 1	Peta Wilayah Kota Banjarmasin .....	66
Gambar 2	Praktek Umum Faskes Tingkat I.....	79
Gambar 3	Kegiatan Pelayanan Pencatatan Rekam Medis .....	87
Gambar 4	Pendaftaran Layanan Pry Care dan Mobile JKN .....	93
Gambar 5	Pengambilan Resep Obat di Apotek.....	100
Gambar 6	Alur Pelayanan di FKTP dr. H. Ris Mohammad Abrar .....	104

## DAFTAR BAGAN

No		Halaman
Bagan 2.1	Kerangka Penelitian .....	55
Bagan 3.1	Komponen Dalam Analisis Data .....	62

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 2 Surat Pengantar Penelitian FISIP ULM Banjarmasin
- Lampiran 3 Surat Balasan Lokasi Penelitian Faskes Tingkat I
- Lampiran 4 Pedoman Wawancara