

**KUALITAS PELAYANAN PENGGUNA BPJS KESEHATAN
DI RUMAH SAKIT UMUM MAYJEN H.A THALIB KERINCI**

SKRIPSI

*“Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara Sebagai
Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik”*



OLEH :

EGI YOANDA
1202937

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2019**

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Kualitas Pelayanan Pengguna BPJS Kesehatan
Di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib
Kerinci
Nama : Egi Yoanda
Nim/TM : 1202937/2012
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

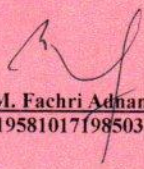
Padang, 27 Mei 2019

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D
NIP. 195704161986021001


Drs. M. Fachri Adnan, M.Si, Ph.D
NIP. 195810171985031001

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi

Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang

Pada Hari Tanggal Pukul Wib

Kualitas Pelayanan Pengguna BPJS Kesehatan

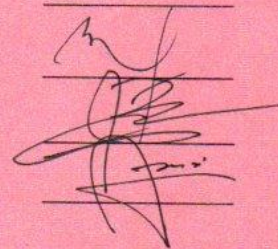
Di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib Kerinci

Nama : Egi Yoanda
Nim/TM : 1202937/2012
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 27 Mei 2019

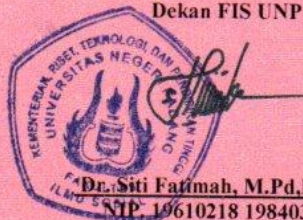
Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Prof. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D	
Anggota	: Drs. M. Fachri Adnan, M.Si, Ph.D	
Anggota	: Aldri Frinaldi, SH, M.Hum, Ph.D	
Anggota	: Dra. Jumiati, M.Si	



Mengesahkan:

Dekan FIS UNP



Dr. Siti Fatimah, M.Pd, M.Hum
NIP. 19610218 198403 2 001

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Egi Yoanda

NIM/TM : 1202937/2012

Tempat/Tanggal Lahir : Sungai Penuh / 02 Januari 1995

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini yang berjudul : "*Program Asuransi Usaha Tani Padi (AUTP) oleh PT.Asuransi Jasa Indonesia (Persero) di Kabupaten Solok*" adalah benar merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini, sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulisnya.

Demikianlah surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 31 Juli 2019

Yang membuat Pernyataan


Egi Yoanda

NIM. 1202937/2012

ABSTRAK

**Egi Yoanda
1202937/2012 :**

**Kualitas Pelayanan Pengguna BPJS
Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen
H.A Thalib Kerinci**

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. BPJS Kesehatan merupakan program pemerintah dalam kesatuan Jaminan Kesehatan Nasional yang diresmikan pada tanggal 31 Desember 2013. Untuk BPJS Kesehatan mulai beroperasi sejak tanggal 1 Januari 2014. Data BPJS Kabupaten Kerinci menunjukkan jumlah pengguna BPJS di Kabupaten Kerinci 180.913 jiwa. Rumah sakit umum Mayjen H.A Thalib Kerinci merupakan salah satu rumah sakit yang menerima layanan pengguna BPJS Kesehatan Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan tampilan fisik, reliability, responsiveness, jaminan, empati di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib Kerinci.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini ditentukan dengan metode/teknik *Random Sampling*, dimana sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Jenis data yang terdapat dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data ini penulis kumpulkan dengan melakukan studi dokumentasi dan membagikan kuesioner kepada sampel penelitian yang telah ditentukan. Teknik analisis data kuantitatif yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif yang bermaksud menggambarkan karakteristik masing-masing variabel penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan tampilan fisik pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib baik. (2) Kualitas pelayanan reliability pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib baik. (3) Kualitas pelayanan responsiveness pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib baik. (4) Kualitas pelayanan jaminan pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib baik. (5) Kualitas pelayanan empati pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib baik.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, BPJS Kesehatan, Rumah Sakit

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	8
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penulisan	9
E. Manfaat Penulisan	9
BAB II KAJIAN TEORITIS	
A. Kajian Teori	10
1. Teori Kualitas Pelayanan	10
2. BPJS Kesehatan	16
3. Pelayanan Rumah Sakit	23
B. Kerangka Konsep	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	25
B. Lokasi Penelitian	25
C. Informan Penelitian	26
D. Variabel Penelitian	27
E. Populasi, Sampel dan Informan Penelitian	27
F. Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	29
G. Teknik Analisis Data	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	32
1. Temuan Umum	32
a. Sejarah Rumah Sakit Mayjen H.A Thalib	32
b. Struktur Organisasi Rumah Sakit	33

2. Temuan Khusus	31
a. Kualitas Pelayanan Tampilan Fisik Pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib	36
b. Kualitas Pelayanan Reliability Pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib	37
c. Kualitas Pelayanan Responsif Pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib	38
d. Kualitas Pelayanan Jaminan Pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib	39
e. Kualitas Pelayanan Empati Pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib	40
f. Kualitas Pelayanan Pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib	41
B. Pembahasan	41
1. Kualitas Pelayanan Tampilan Fisik Pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib	42
2. Kualitas Pelayanan Reliability Pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib	43
3. Kualitas Pelayanan Responsif Pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib	44
4. Kualitas Pelayanan Jaminan Pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib	45
5. Kualitas Pelayanan Empati Pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib	45

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	47
B. Saran	48

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Jumlah Dokter Spesialis di Rumah Sakit Umum
Tabel 2	Pasien Pengguna BPJS Kesehatan
Tabel 3	Variabel Penelitian
Tabel 4	Tingkat Capaian Responden
Tabel 5	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Tabel 6	Identitas Responden Berdasarkan Umur
Tabel 7	Identitas Responden Berdasarkan Kelas Perawatan
Tabel 8	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan
Tabel 9	Analisis Deskriptif Variabel Tampilan Fisik
Tabel 10	Analisis Deskriptif Variabel Reliability
Tabel 11	Analisis Deskriptif Variabel Responsiveness
Tabel 12	Analisis Deskriptif Variabel Jaminan
Tabel 13	Analisis Deskriptif Variabel Empati
Tabel 14	Kualitas Pelayanan Pengguna BPJS

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1 Kerangka Konseptual
- Gambar 2 Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Selesai Penelitian
Lampiran 2	Kuisisioner Penelitian
Lampiran 3	Dokumentasi Penelitian
Lampiran 4	Uji Statistik Deskriptif
Lampiran 5	Profil Responden
Lampiran 6	Tabulasi Data

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Setiap negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera. Di negara sedang berkembang seperti Indonesia, untuk dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat maka diperlukan adanya peran pemerintah melalui layanan publik untuk dapat memenuhi kebutuhan dasar rakyatnya, seperti kesehatan, pendidikan, dan kebutuhan pokok lainnya. (Hubaib Alif, 2015)

Pemerintah telah mencanangkan Visi Indonesia 2025 yaitu menjadi negara maju pada tahun 2025. Namun Pemerintah juga sepenuhnya menyadari bahwa kualitas sumber daya manusia (SDM) masih menjadi suatu tantangan dalam mewujudkan visi dimaksud. Para pakar dibidang SDM menyatakan bahwa kualitas SDM secara dominan ditentukan oleh kemudahan akses pada pendidikan dan fasilitas kesehatan yang berkualitas. Bahkan UNDP (United Nations Development Programme) memperkenalkan Indeks Pembangunan Manusia yang dua dari tiga indikatornya (peluang hidup, pengetahuan dan hidup layak) terkait dengan kesehatan. Dengan mempertimbangkan tingkat urgensi dari kesehatan, maka Pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah telah melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan kemudahan akses pada fasilitas kesehatan.

Di antaranya adalah dengan menerbitkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Novijan Janis, 2012). Pelayanan publik berintegritas yang dilakukan suatu Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dapat menjadi salah satu penggerak utama mewujudkan nilai-nilai *good governance* dan sekaligus dapat menaikkan kepercayaan masyarakat kepada kredibilitas Pemerintah Daerah. RSUD merupakan salah satu unit perangkat daerah dibentuk untuk melaksanakan salah satu kewajiban pelayanan dasar di bidang kesehatan yang mesti dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah sebagaimana terdapat dalam UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

Menurut Aldri dan Dede (2014) salah satu bentuk upaya yang mampu meningkatkan kepercayaan dari masyarakat di daerahnya maka pemerintah daerah harus mampu menjamin hak masyarakat untuk sehat dengan memberikan pelayanan kesehatan yang adil, merata, mamadai, terjangkau, dan berkualitas.

BPJS Kesehatan merupakan program pemerintah dalam kesatuan Jaminan Kesehatan Nasional yang diresmikan pada tanggal 31 Desember 2013. Untuk BPJS Kesehatan mulai beroperasi sejak tanggal 1 Januari 2014. Data BPJS Kabupaten Kerinci menunjukkan jumlah pengguna BPJS di Kabupaten Kerinci 180.913 jiwa, yang dibagi kedalam beberapa jenis kepesertaan BPJS sebagai berikut :

1. BPJS Kesehatan

BPJS Kesehatan adalah hasil transformasi dari askes, jamkesmas atau jamkesda. BPJS ini fokus utamanya adalah memberikan jaminan

kesehatan kepada seluruh warga negara Indonesia, jenis kepesertaan BPJS

Kesehatan dikelompokkan menjadi :

- a. BPJS Mandiri atau Individu yaitu diperuntukkan bagi warga dari golongan pekerja bukan penerima upah, kategori ini harus mendaftarkan dirinya dan juga anggota keluarga yang tercatat di KK ke BPJS
- b. BPJS Pekerja Penerima Upah yaitu diperuntukkan untuk setiap karyawan seperti PNS maupun TNI/POLRI.
- c. BPJS Peserta Bantuan Iuran yaitu diperuntukkan bagi warga miskin dan warga tidak mampu menurut data yang tercatat di Dinas Sosial

2. BPJS Ketenagakerjaan

BPJS Ketenagakerjaan adalah program pemerintah yang memberikan jaminan sosial ekonomi untuk setiap pekerja Indonesia, setiap perusahaan wajib mendaftarkan karyawannya untuk menjadi peserta dari BPJS Ketenagakerjaan dengan iuran bulanan ditanggung oleh perusahaan.

Pelayanan menurut Soetopo dan Sinambela dalam (Ahmad Rizkita, 2015) menyebutkan bahwa pelayanan adalah memberikan sebuah layanan berupa jasa atau barang kepada konsumen, hal tersebut di ungkapkan juga dalam kamus besar bahasa Indonesia yang mengartikan pelayanan adalah hal, cara atau hasil pekerjaan (melayani) menyediakan keperluan orang lain. Menurut Sinambela (2008:5) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara Sedangkan berdasarkan Kepmenpan No 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan

Pelayanan Publik menyebutkan, segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga Negara dan penduduk atas suatu barang jasa atau pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Menurut Levey dan Lomba dalam Azwar (2010:43) dalam (Ahmad Rizkita,2015) Pelayanan Kesehatan ialah, Setiap upaca yang di selenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat. Sedangkan hakekat dasar dari diselenggarakannya pelayanan kesehatan tersebut, adalah untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan, sehingga kesehatan para pemakai jasa pelayanan kesehatan tersebut tetap dapat terpelihara.

Program Jaminan Kesehatan Masyarakat merupakan jaminan perlindungan untuk pelayanan kesehatan secara menyeluruh (komprehensif) yang mencakup pelayanan *promotif*, *preventif* serta *kuratif* dan *rehabilitatif* yang diberikan secara berjenjang bagi masyarakat/peserta yang iurannya dibayar oleh Pemerintah. Program ini bertujuan untuk meningkatkan akses dan mutu pelayanan kesehatan terhadap seluruh masyarakat miskin dan tidak mampu agar dapat mencapai derajat kesehatan yang optimal secara efektif dan efisien. Dalam perkembangan pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) muncul beberapa permasalahan yang dikeluhkan oleh pasien terkait dengan pelayanan yang diberikan, antara lain menurunnya mutu pelayanan (Hubaib Alif, 2015)

Kualitas pelayanan publik dituntut non diskriminatif, menjamin adanya persamaan warga negara tanpa membedakan asal usul, ras dan agama, dan latar belakang. Yang menjadi ukuran adalah masyarakat yang dibutuhkan untuk memberikan layanan maksimal kepada masyarakat, bahwa kepuasan itu hasil penilaian publik atas jasa pelayanan yang telah diterima (Dasman Lanin, 2010)

Suatu pelayanan publik yang berkualitas adalah suatu pelayanan yang dilakukan dengan sepenuh hati secara amanah dan berdedikasi tinggi dengan maksud menghasilkan suatu kebaikan bagi masyarakat pengguna jasa layanan publik tersebut (Aldri, 2014). Untuk mengukur kualitas pelayanan publik tersebut ada lima dimensi kualitas pelayanan yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu Tangibles, Relibility, Respinsivness. Assurance, dan Emphaty

Rumah sakit umum Mayjen H.A Thalib Kerinci merupakan salah satu rumah sakit yang menerima layanan pengguna BPJS Kesehatan. Pelaksanaan pelayanan Rumah Sakit diatur oleh Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib adalah rumah sakit negeri kelas C, rumah sakit ini mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis terbatas. Rumah sakit ini juga menampung pelayanan rujukan dari puskesmas.

Jumlah pegawai Rumah Sakit Mayjen H.A Thalib Kabupaten Kerinci yang tercatat hingga Agustus 2018 berjumlah 687 orang, dengan rincian Pegawai Negeri Sipil sebanyak 286 orang, Tenaga Honorer sebanyak 4 orang dan Tenaga Kerja Harian Lepas (TKHL) sebanyak 397 orang (Rumah Sakit Mayjen H.A Thalib). Dengan banyaknya jumlah pegawai Rumah Sakit Umum Mayjen H.A

Thalib Kerinci diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Namun dengan banyaknya jumlah pegawai yang ada di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib Kerinci, rumah sakit masih kekurangan dokter spesialis untuk melayani masyarakat yang ingin melakukan pengobatan, dan mengharuskan Rumah Sakit Mayjen H.A Thalib Kerinci memberikan rujukan kepada pasien untuk melanjutkan pengobatan ke rumah sakit lain. Berikut dapat dilihat data jumlah dokter spesialis yang ada di Rumah Sakit Umum.

Tabel 1. Jumlah dokter spesial di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib.

No	Dokter Spesialis	Jumlah
1	Spesialis penyakit dalam	4
2	Spesialis bedah	3
3	Spesialis mata	2
4	Spesialis anak	1
5	Spesialis neurologi/saraf	1
6	Spesialis penyakit paru	1
7	Spesialis anastesi	1
8	Spesialis obstetri dan ginekologi	3
9	Spesialis konservasi gigi	1
10	Spesialis otodenti	1
11	Spesialis THT/KL	1

Sumber : Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib

Permasalahan lain terhadap pengguna BPJS di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib Kerinci pada Selasa, 9 Januari 2018 dari informasi yang diperoleh banyak dari pasien BPJS yang ingin berobat di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib terlantar dikarenakan gangguan server dan jaringan apalagi terdapat pasien yang kritis, permasalahan tersebut dapat mengganggu pelayanan yang akan diterima oleh pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib Kerinci (Tribun Jambi).

Tabel 2. Pasien pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib Kerinci Tahun 2017.

	Pasien Umum	Pasien BPJS
Januari	259	836
Februari	206	843
Maret	239	872
April	282	803
Mei	269	814
Juni	246	673
Juli	346	1045
Agustus	375	900
September	295	852
Oktober	93	248
November	239	882
Desember	244	754
Total	3093	9522

Sumber : Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib

Berdasarkan pada tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah pasien yang berobat di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib Kerinci mayoritas menggunakan BPJS Kesehatan, pada tahun 2017 jumlah pasien umum yang berobat di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib Kerinci berjumlah 3093 sedangkan pengguna BPJS Kesehatan berjumlah 9.522 pasien. Oleh karena itu Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib harus mampu untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pasiennya. Dengan demikian peneliti ingin meneliti tentang **Kualitas Pelayanan Pengguna BPJS di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib Kerinci.**

B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah

a. Identifikasi Masalah

1. Rumah Sakit Mayjen H.A Thalib merupakan rumah sakit kelas C
2. Pelayanan dokter spesialis yang masih terbatas
3. Banyaknya pasien yang berobat menggunakan BPJS Kesehatan
4. Terhambatnya pelayanan pasien pengguna BPJS karena gangguan server pelayanan.

b. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, peneliti membatasi permasalahan yang akan diteliti

1. Kualitas pelayanan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib, Kerinci

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan Tampilan fisik bagi pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib Kerinci ?
2. Bagaimana kualitas pelayanan Relibiliti bagi pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib Kerinci?
3. Bagaimana kualitas pelayanan Responsif bagi pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib Kerinci?
4. Bagaimana kualitas pelayanan Jaminan bagi pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib Kerinci?
5. Bagaimana kualitas pelayanan Emphati bagi pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib Kerinci?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Tampilan fisik bagi pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib Kerinci.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Relibiliti bagi pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib Kerinci.
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Responsiv bagi pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib Kerinci.
4. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Jaminan bagi pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib Kerinci.
5. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Emphati bagi pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib Kerinci.

E. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis, penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan terkait Ilmu Administrasi Negara, khususnya pelayanan publik
2. Bagi Pemerintah/instansi terkait, penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan dan evaluasi dalam pelaksanaan pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib Kerinci
3. Bagi peneliti, penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik pada program studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang