



**ANALISIS PERSEPSI PASIEN BPJS KESEHATAN DALAM  
MENERIMA PELAYANAN KEPERAWATAN EXCELLENCE  
RAWAT INAP RUMAH SAKIT CINTA KASIH TZU CHI  
BULAN JANUARI 2026**

**TUGAS AKHIR  
SKRIPSI**

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**ADITIA SAPUTRA**

44322120013

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2026**



**ANALISIS PERSEPSI PASIEN BPJS KESEHATAN DALAM  
MENERIMA PELAYANAN KEPERAWATAN EXCELLENCE  
RAWAT INAP RUMAH SAKIT CINTA KASIH TZU CHI  
BULAN JANUARI 2026**

**TUGAS AKHIR  
SKRIPSI**

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**ADITIA SAPUTRA**

44322120013

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2026**

## HALAMAN PERNYAAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aditia Saputra

NIM : 44322120013

Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul: “Analisis Persepsi Pasien Bpjs Kesehatan Dalam Menerima Pelayanan Keperawatan *Excellence* Rawat Inap Rumah Sakit Cinta Kasih Tzu Chi Bulan Januari 2026”

adalah hasil karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran hak cipta, atau konten ilegal dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau hak pihak manapun.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 24 Februari 2026



Aditia Saputra

### PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Aditia Saputra  
NIM : 44322120013  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Periklanan dan Komunikasi Pemasaran

Dengan judul “Analisis Persepsi Pasien BPJS Kesehatan Dalam Menerima Pelayanan Keperawatan *Excellence* Rawat Inap Rumah Sakit Cinta Kasih Tzu Chi Bulan Januari 2026” telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 12 Maret 2026, didapatkan nilai persentase sebesar 16%

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Jakarta, 13 Maret 2026  
Administrator Turnitin



Rizki Agustin. S.Kom

#### KAMPUS MENARA BHAKTI

Jl. Raya Meruya Selatan No. 01, Kembangan, Jakarta Barat 11650  
Telp. 021-5840815 / 021-5840816 (Hunting), Fax. 021-584 0813  
<http://www.mercubuana.ac.id>, e-mail: [umb@mercubuana.ac.id](mailto:umb@mercubuana.ac.id)

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Aditia Saputra  
NIM : 44322120013  
Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi  
Judul Tugas Akhir : Analisis Persepsi Pasien BPJS Kesehatan Dalam Menerima Pelayanan Keperawatan *Excellence* Rawat Inap Rumah Sakit Cinta Kasih Tzu Chi Bulan Januari 2026

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 10 Februari 2026 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

(Dr. Yoyoh Hereyah, S.Pd,M.Si)


NIDN/NUPTK: 0312046707

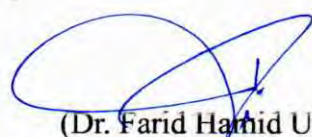
Jakarta, 24 Februari 2026

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

  
(Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)  
NIDN/NUPTK: 0318116602

  
(Dr. Farid Hamid Umarela, M.Si)  
NIDN/NUPTK: 0301117301

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi dengan konsentrasi Periklanan dan Komunikasi Pemasaran pada Universitas Mercu Buana Jakarta.

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

1. Bapak Prof. Dr. Drs. Ahmad Mulyana, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
2. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
3. Ibu Dr. Yoyoh Hereyah, S.Pd., M.Si. selaku Dosen Pembimbing dan Dosen Akademik, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pemikiran dalam membimbing penulis selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Semoga ibu selalu diberikan keberkahan yang melimpah.
4. Ibu Melly Ridaryanthi, M.Soc.Sc, Ph.D, selaku ketua sidang skripsi dan Ibu Yuni Tresnawati, M.Ikom penguji ahli sidang skripsi sekaligus dosen pembimbing akademi yang banyak memberikan mendukung dan saran kepada penulis, semoga ibu selalu diberi kesehatan dan keberkahan.
5. Dosen–dosen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada peneliti selama masa perkuliahan.
6. Yayasan Buddha Tzu Chi Indonesia yang telah memberikan kesempatan dan dukungan kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Direktur dan Manajemen Rumah Sakit Cinta Kasih Tzu Chi yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melanjutkan studi sekaligus menjadi lokasi penelitian.

8. Siti Khodijah Ibu penulis, yang semasa hidupnya senantiasa menjadi sumber motivasi utama serta memberikan kasih sayang, dan dukungan sejak kecil hingga penulis mampu menempuh pendidikan tinggi dan menyelesaikan skripsi ini.
9. Harti Juliarni Daeli, pasangan penulis, yang senantiasa memberikan semangat, dukungan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.
10. Rekan-rekan Event TUPIKO Vol. 2, yang menjadi penyemangat bagi penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
11. Para informan pasien rawat inap Rumah Sakit Cinta Kasih Tzu Chi, yaitu Ibu Theresia, Ibu Amirah, Bapak Budiono, Ibu Umaeroh, Ibu Ocih, Bapak Mugeni, Ibu Yanti, dan Ibu Yunita, yang sudah bersedia membantu proses penelitian
12. Para informan perawat rawat inap Rumah Sakit Cinta Kasih Tzu Chi, yaitu Ns. Daniel Prasojo Harto, S.Kep., Ns. Lestari Saragih, S.Kep., Ns. Retno Windartiningih, S.Kep., Ns. Ebenezer Sitorus, S.Kep., Ns. Anjelina Elhana M, S.Kep., Ns. Stefanny Elga, S.Kep., Ns. Jesika, S.Kep., Desiana Ragil, Amd.Kep. yang sudah bersedia membantu proses penelitian

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat, tidak hanya bagi penulis, tetapi juga bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan.

Jakarta, 24 Februari 2026



Aditia Saputra

NIM: 44322120013

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aditia Saputra  
NIM : 44322120013  
Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi  
Judul Tugas Akhir : “Analisis Persepsi Pasien BPJS Kesehatan Dalam Menerima Pelayanan Keperawatan *Excellence* Rawat Inap Rumah Sakit Cinta Kasih Tzu Chi Bulan Januari 2026”

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 24 Februari 2026

Yang menyatakan,

A 10,000 Rupiah Indonesian postage stamp with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'SEPULUH RIBU RUPIAH', '10000', 'KEMENTERIAN PERKURANGAN', 'METAL', 'EMPEL', and 'D13ANX300392458'.

(Aditia Saputra)

Analisis Persepsi Pasien BPJS Kesehatan Dalam Menerima Pelayanan  
Keperawatan Excellence Rawat Inap Rumah Sakit Cinta Kasih Tzu Chi

Bulan Januari 2026

Aditia Saputra

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan menganalisis persepsi dan kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan keperawatan rawat inap di Rumah Sakit Cinta Kasih Tzu Chi pada Januari 2026. Variabel penelitian berfokus pada kualitas pelayanan melalui dimensi SERVQUAL (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*). Menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan paradigma post-positivisme, sampel penelitian melibatkan 8 informan pasien BPJS yang ditentukan melalui teknik *purposive sampling*. Analisis data dilakukan secara kualitatif mencakup reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan berdasarkan teori jasa. Hasil penelitian menunjukkan persepsi positif yang sangat kuat pada dimensi *empathy* dan *assurance*, di mana internalisasi nilai "Cinta Kasih" mampu membangun *brand trust* tanpa diskriminasi status asuransi.

Meskipun demikian, ditemukan celah pada dimensi *tangible* terkait fasilitas fisik serta *responsiveness* pada jam sibuk. Interpretasi hasil menyimpulkan bahwa integritas komunikasi terapeutik dan konsistensi layanan merupakan determinan utama kepuasan pasien. Sinergi dimensi tersebut menciptakan *experience marketing* yang mentransformasi kepuasan emosional menjadi *Word of Mouth* positif, yang secara organik meningkatkan reputasi serta minat kunjungan pasien. Manajemen disarankan merevitalisasi fasilitas pendukung untuk mengoptimalkan komunikasi nonverbal pelayanan secara menyeluruh.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, Pasien BPJS, Komunikasi Pemasaran Jasa, *Service Excellence*.

*An Analysis of BPJS Patient Perceptions toward Nursing Service Excellence*

*in the Inpatient Unit of Cinta Kasih Tzu Chi Hospital*

*January 2026*

Aditia Saputra

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the perception and satisfaction of BPJS patients regarding the quality of inpatient nursing services at Cinta Kasih Tzu Chi Hospital in January 2026. The research variables focus on service quality through the SERVQUAL dimensions (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy). Utilizing a qualitative descriptive approach within a post-positivism paradigm, the research sample involved 8 BPJS patient informants selected through a purposive sampling technique. Data analysis was conducted qualitatively, encompassing data reduction, data presentation, and conclusion drawing based on service theory.*

*The results indicate a very strong positive perception in the empathy and assurance dimensions, where the internalization of "Cinta Kasih" (Compassion) values successfully built brand trust without insurance status discrimination. Nonetheless, gaps were identified in the tangibles dimension regarding physical facilities and responsiveness during peak hours. The interpretation of the results concludes that the integrity of therapeutic communication and service consistency are the primary determinants of patient satisfaction. The synergy of these dimensions creates experience marketing that transforms emotional satisfaction into positive Word of Mouth, organically enhancing the hospital's reputation and patient visit interest. Management is advised to revitalize supporting facilities to optimize the overall nonverbal communication of the services.*

**Keywords:** *Service Quality, SERVQUAL, BPJS Patients, Healthcare Marketing Communication, Service Excellence.*

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	0
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYAAAN KARYA SENDIRI.....	ii
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB.....	vii
ABSTRAK .....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Fokus Penelitian .....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.5.1 Manfaat Akademis .....	6
1.5.2 Manfaat Praktis .....	6
<b>BAB II</b> .....	<b>8</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Kajian Teoritis .....	18
2.2.1 Pelayanan Service Excellence .....	18
2.2.1.1 Definisi Pelayanan Service Excellnce .....	18

2.2.1.2 Definisi Kepuasan Pasien .....	27
2.2.2 Pengertian Persepsi .....	28
2.2.3 Membentuk Loyalitas dan Brand Image Rumah Sakit.....	30
<b>BAB III.....</b>	<b>32</b>
<b>METODELOGI PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
3.1 Paradigma Penelitian .....	32
3.2 Metode Penelitian.....	33
3.3 Subjek Penelitian.....	35
3.4 Alasan Pemilihan Subjek Penelitian.....	38
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.5.1 Data Primer .....	41
3.5.2 Data Sekunder.....	42
3.6 Teknik Analisis Data.....	43
3.7 Teknik Keabsahan Data .....	44
<b>BAB IV .....</b>	<b>46</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	46
4.1.1 Profil Rumah Sakit Cinta Kasih Tzu Chi.....	46
4.1.2 Visi dan Misi Rumah Sakit Cinta Kasih Tzu Chi .....	47
4.1.3 Struktur Organisasi Rumah Sakit Cinta Kasih Tzu Chi .....	48
4.2 Hasil Penelitian.....	48
4.2.1 Indikator Dimensi Tangible (Fisik).....	50
4.2.2 Indikator Dimensi Reliability (Keandalan) .....	53
4.2.3 Indikator Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap) .....	57
4.2.4 Indikator Dimensi Assurance (Jaminan).....	60
4.2.5 Indikator Dimensi Empathy (Empati) .....	63
4.3 Pembahasan .....	67
<b>BAB V.....</b>	<b>72</b>
<b>KESIMPULAN.....</b>	<b>72</b>
5.1 Kesimpulan.....	72
5.2 Saran.....	74

5.2.1 Saran Akademis .....	74
5.2.2 Saran Praktis .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>78</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>83</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3. 1 Deskripsi Informan Pasien .....	36
Tabel 3. 2 Deskripsi Informan Perawat.....	38
Tabel 4. 1 Hasil Wawancara Indikator Dimensi Tangible (Fisik) .....	52
Tabel 4. 2 Hasil Wawancara Indikator Dimensi Reliability (Keandalan).....	55
Tabel 4. 3 Hasil Wawancara Indikator Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap).....	59
Tabel 4. 4 Hasil Wawancara Indikator Dimensi Assurance (Jaminan).....	63
Tabel 4. 5 Hasil Wawancara Indikator Dimensi Empathy (Empati) .....	65
Tabel 4. 6 Pembahasan Kualitas Pelayanan (Servqual) Secara Keseluruhan .....	67



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Jumlah Peserta BPJS Kesehatan 2024 .....	1
Gambar 1. 2. Grafik Keluhan Layanan BPJS Kesehatan.....	2
Gambar 4. 1. Logo Rumah Sakit Cinta Kasih Tzu Chi.....	46
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Rumah Sakit Cinta Kasih Tzu Chi .....	48



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	83
Lampiran 2 Informan Pasien 1 .....	85
Lampiran 3 Informan Pasien 2 .....	88
Lampiran 4 Informan Pasien 3 .....	90
Lampiran 5 Informan Pasien 4.....	93
Lampiran 6 Informan Pasien 5 .....	96
Lampiran 7 Informan Pasien 6 .....	99
Lampiran 8 Informan Pasien 7 .....	102
Lampiran 9 Informan Pasien 8 .....	105
Lampiran 10 Informasi Informan Perawat Rawat Inap.....	109
Lampiran 11 Informasi Informan Perawat Rawat Inap Informan 2 Perawat.....	113
Lampiran 12 Informasi Informan Perawat Rawat Inap Informan 3 Perawat.....	117
Lampiran 13 Informasi Informan Perawat Rawat Inap Informan 4 Perawat.....	121
Lampiran 14 Foto Informan 13 Informan Perawat 5 .....	125
Lampiran 15 Informasi Informan Perawat Rawat Inap Informan 6.....	130
Lampiran 16 Informasi Informan Perawat Rawat Inap Informan 7 Perawat.....	134
Lampiran 17 Informasi Informan Perawat Rawat Inap Informan Perawat 8.....	138
Lampiran 18 Surat Permohonan Data Skripsi Universitas Mercu Buana .....	141
Lampiran 19 Surat Permohonan Wawancara Universitas Mercu Buana.....	142
Lampiran 20 Surat Persetujuan Permohonan Wawancara dan Data Skripsi Rumah Sakit Cinta Kasih Tzu Chi.....	143
Lampiran 21 CV.....	144