



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH MUTU PELAYANAN PRIMA TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS
KESEHATAN DI PUSKESMAS KECAMATAN
GROGOL PETAMBURAN**

SKRIPSI

Skripsi Ini Disusun Sebagai Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Strata 1 (S1) Komunikasi bidang studi *Public Relations*

Disusun Oleh :

Rica Irwansyah
(44217010052)

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2021

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rica Irwansyah

NIM : 44217010052

Konsentrasi : *Public Relations*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul : **PENGARUH MUTU PELAYANAN PRIMA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS KECAMATAN GROGOL PETAMBURAN** adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasi maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya.

Bila terbukti saya melakukan tindakan *plagiarism*, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatana kelulusan saya sebagai Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 15 Februari 2021

Yang membuat pernyataan



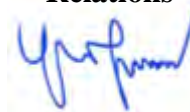
Rica Irwansyah

Pembimbing I



Riki Arswendi, S. Sos, M.IKom

Ketua Bidang Studi Public Relations



Dr. Elly Yuliawati, M.Si



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **PENGARUH MUTU PELAYANAN PRIMA TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS
KESEHATAN DI PUSKESMAS KECAMATAN GROGOL
PETAMBURAN**

Nama : Rica Irwansyah

NIM : 44217010052

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang studi : *Public Relations*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 15 Februari 2021

Mengetahui,

Pembimbing

(Riki Arswendi, S. Sos, M.IKom)

Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **PENGARUH MUTU PELAYANAN PRIMA TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS
KESEHATAN DI PUSKESMAS KECAMATAN GROGOL
PETAMBURAN**

Nama : Rica Irwansyah

NIM : 44217010052

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang studi : *Public Relations*

Jakarta, 15 Februari 2021

Ketua Sidang,

Dr. Irmulansati Tomohardjo, SH, Msi

(
.....)

Penguji Ahli,

Yuliawati, S.Sos., M.Ikom

(
.....)

Pembimbing I

Riki Arswendi, S. Sos, M.IKom

(
.....)

Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **PENGARUH MUTU PELAYANAN PRIMA TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS
KESEHATAN DI PUSKESMAS KECAMATAN GROGOL
PETAMBURAN**

Nama : Rica Irwansyah

NIM : 44217010052

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang studi : *Public Relations*

Jakarta, 15 Februari 2021

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing

Ketua Bidang Studi *Public Relations*



(Riki Arswendi, S. Sos, M.IKom)



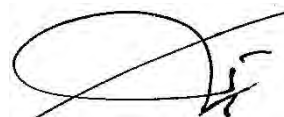
(Dr. Elly Yulawati, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

**Ketua Program Studi Ilmu
Komunikasi**



(Ponco Budi Sulisty, M.comn, Ph.D)



(Dr. Farid Hamid, M.Si)



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public Relations*
Rica Irwansyah
44217010052

Pengaruh Mutu Pelayanan Prima
Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan
di Puskesmas Kecamatan Grogol Petamburan
Jumlah halaman : x +128 halaman + 10 lampiran
Bibliografi : 23 acuan, Tahun 2007-2020

ABSTRAK

Pelayanan prima merupakan salah satu bagian penting dalam fungsi public relations yang erat hubungannya dengan hubungan pelanggan. Untuk menjaga hubungan yang harmonis dengan pelanggannya, suatu institusi harus selalu memberikan pelayanan yang prima.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya Pengaruh Mutu Pelayanan Prima Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Grogol Petamburan serta seberapa besar pengaruhnya. Dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan tipe penelitian kausal. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 75 sampel yang merupakan pasien pengguna Kartu BPJS Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Grogol Petamburan.

Hasil penelitian ini membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan prima Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Grogol Petamburan. Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui bahwa nilai F hitung = 397.903 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000^b < 0,05$. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas mutu pelayanan prima berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa faktor pelayanan prima sangat penting untuk menunjang kepuasan pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Grogol Petamburan.

Kata Kunci : Pelayanan Prima, Kepuasan Pasien, Customer Relationship Management, Public Relations.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

University of Mercu Buana
Faculty of Communication
Field of Studies: *Public Relations*
Rica Irwansyah
44217010052

The Influence of service excellent Quality
Against BPJS Health User Satisfaction Levels
at the Puskesmas Grogol Petamburan District .
Number of Pages : x +128 Pages + 10 Attachment
Bibliografi : 23 Reference, Year 2007-2020

ABSTRACT

Service excellent is an important part of public relations functions which is closely related to customer relations. to maintain a harmonious relationship between its customers, always provide excellent service .

This research was conducted to determine whether there is an effect of quality service excellence on the satisfaction level of BPJS Kesehatan user patients at the Grogol Petamburan District Health Center and how much influence it has. In this research, it was conducted using a survey research method with a quantitative approach using the type of causal research. The sample in this study was 75 samples which were BPJS Health card users at the Grogol Petamburan District Health Center.

The results of this study discuss the effect of excellent service on the level of patient satisfaction with BPJS Kesehatan users at the Grogol Petamburan District Health Center. Based on the results of the calculation, it can be seen that the calculated F values = 397,903 with a significance level of $0.000b < 0.05$. So it can be said that excellent service quality has a significant positive effect on patient satisfaction. This shows that the prime service factor is very important to support the satisfaction with BPJS Kesehatan patients at the Grogol Petamburan District Health Center.

Keywords : Service Excellent , Patient Satisfaction , Customer Relationship Management , Public Relations .

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat serta Hidayah Nya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir skripsi ini yang berjudul : “*Pengaruh Mutu Pelayanan Prima terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Grogol Petamburan*” ini bisa terselesaikan dengan baik. Shalawat dan salam juga tercurah kepada Baginda Rasulullah SAW, suri tauladan terbaik untuk seluruh manusia, semoga beliau berkenan memberi syafaat bagi kita sekalian di akhirat kelak.

Dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini tentunya tidak lepas dari peranan dan bantuan berharga dari beberapa pihak. Pada kesempatan kali ini, dari lubuk hati yang paling dalam peneliti ingin menyampaikan rasa hormat dan ungkapan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Riki Arswendi, S. Sos, M.IKom, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak bimbingan dan arahan dengan sangat baik sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Ponco Budi Sulisty, M.Comn, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
3. Ibu Dr. Elly Yulawati, M.Si, ketua bidang studi *Public Relations* atas segala bimbingan dan semangat yang telah diberikan.
4. Bapak Yatin dan Ibu Slamet Dermi selaku orang tua peneliti, yang telah mendidik, mendoakan dan memberikan dorongan semangat, semoga selesainya skripsi ini dapat menjadi kebanggaan dan kebahagiaan mama dan bapak.

5. Teman-teman terdekat Sri Ayu Mumpuni, Widya Clarita, Firdina Elivia Zahro N.S, Yuni Trinanda Herawansyah yang selalu menjadi teman diskusi peneliti dan membantu peneliti dalam menjalani penelitian ini.
6. Teman-teman seperjuangan Merissa Arviani, Arinda Brili Damayanti, Tania Azhara Septiani, Ramandha Nurlaiz Aghniya, Erlisa Octavia yang selalu memberikan motivasi dalam menulis penelitian ini.
7. Staf Suku Dinas kesehatan Jakarta Barat dan Staf Puskesmas Kecamatan Grogol Petamburan yang membantu penulis dalam pengumpulan data, dan
8. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, semoga kebaikan kalian mendapatkan ganjaran yang setimpal.

Dengan segala kerendahan hati, peneliti memohon maaf apabila ditemukan kekeliruan dalam penulisan Tugas Akhir Skripsi ini. Peneliti sangat mengharapkan saran dan kritikan yang membangun demi perbaikan terhadap penelitian ini, juga demi untuk pijakan bagi peneliti dalam melakukan penelitian-penelitian selanjutnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 15 Juli 2020

Rica Irwansyah

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Akademis.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis.....	10
1.4.3 Manfaat Peneliti.....	11
BAB II	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Kajian Teoritis	15
2.2.1 Komunikasi	15
2.2.2 Fungsi Komunikasi dan Tujuan Komunikasi	16
2.2.3 Bentuk-Bentuk Komunikasi	18
2.3 Komunikasi Organisasi	20
2.3.1 Indikator Mengukur Komunikasi Organisasi.....	21
2.4 Pengertian <i>Public Relations</i>	22
2.4.1 Peran <i>Public Relations</i>	23

2.4.2	Fungsi <i>Public Relations</i>	27
2.5	Teori <i>Service Quality (SEVQUAL)</i>	28
2.6	<i>Customer Relationship Management</i>	29
2.6.1	Tujuan <i>Customer Relationship Management</i>	31
2.6.2	Manfaat <i>Customer Relationship Management</i>	32
2.6.3	Keberhasilan Penerapan CRM.....	32
2.7	Pengertian Pelayanan.....	32
2.7.1	Tujuan pelayanan.....	33
2.7.2	Fungsi Pelayanan.....	33
2.8	Pelayanan Prima.....	34
2.8.1	Tujuan Pelayanan Prima.....	35
2.8.2	Manfaat Pelayanan Prima.....	35
2.8.3	Fungsi Pelayanan Prima.....	36
2.8.4	Dimensi Pelayanan Prima.....	36
2.9	Pelanggan.....	38
2.10	Kepuasan Pelanggan.....	40
2.10.1	Langkah-Langkah Memuaskan Pelanggan.....	41
2.10.2	Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	46
2.10.3	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	47
2.11	Hipotesis Penelitian.....	49
BAB III	51
METODOLOGI PENELITIAN	51
3.1	Paradigma Penelitian.....	51
3.2	Metode Penelitian.....	53
3.3	Populasi dan Sampel.....	56
3.3.1	Populasi.....	56
3.3.2	Sampel.....	57
3.4	Teknik Pengambilan Sampel.....	58
3.5	Definisi Konsep dan Operasional Konsep.....	59
3.5.1	Definisi Konsep.....	59
3.5.2	Operasional Konsep.....	59
3.6	Teknik Pengambilan Data.....	61
3.6.1	Data Primer.....	61

3.6.2	Data Sekunder.....	63
3.6.3	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	63
3.7	Teknik Analisis Data	68
3.7.1	Analisis Regresi Linear Sederhana	68
3.7.2	Uji Hipotesis	69
BAB IV	71
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	71
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	71
4.1.1	Sejarah Singkat Instansi	71
4.1.2	Visi dan Misi Instansi.....	72
4.1.3	Kebijakan Mutu	72
4.1.4	Administrasi dan Geografi.....	72
4.1.5	Logo Puskesmas Kecamatan Grogol Petamburan	73
4.1.6	Gedung Puskesmas Kecamatan Grogol Petamburan	74
4.1.7	Struktur Organisasi Puskesmas Kecamatan Grogol Petamburan.....	75
4.1.8	Fasilitas Puskesmas Kecamatan Grogol Petamburan.....	76
4.2	Hasil Penelitian.....	80
4.2.1	Karakteristik Responden	80
4.2.2	Kualitas Pelayanan (Variable X).....	85
4.2.3	Kepuasan Pasien (Variabel Y).....	93
4.2.4	Deskriptif Variable.....	99
4.2.5	Analisis Data	107
4.2.6	Analisis Regresi	109
4.3	Pembahasan.....	113
BAB V	124
KESIMPULAN DAN SARAN	124
5.1	Kesimpulan.....	124
5.2	Saran	125
5.2.1	Saran Praktis	125
5.2.2	Saran Akademis	126
DAFTAR PUSTAKA	127
LAMPIRAN PENELITIAN	129

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3. 1	Operasionalisasi Konsep	60
Tabel 3. 2	Skala Likert.....	62
Tabel 3. 3	Interval Skala Likert.....	62
Tabel 3. 4	Uji Validitas Variabel X.....	65
Tabel 3. 5	Uji Validitas Variabel Y.....	66
Tabel 3. 6	Interpretasi Koefisien Korelasi	67
Tabel 3. 7	Uji Reliabilitas	68
Tabel 4. 1	Jenis Kelamin.....	80
Tabel 4. 2	Usia Responden Saat Ini.....	81
Tabel 4. 3	Pendidikan Terakhir Responden	82
Tabel 4. 4	Profesi Responden.....	83
Tabel 4. 5	Pendapatan Tiap Bulan Responden.....	84
Tabel 4. 6	Jumlah Kunjungan Responden	85
Tabel 4. 7	Jumlah Dan Persentase Jawaban Responden Dengan Indikator Tangible (Pertanyaan Kuesioner Nomor 1-8).....	86
Tabel 4. 8	Jumlah Dan Persentase Jawaban Responden Dengan Indikator Reliability (Pertanyaan Kuesioner Nomor 9-11)	87
Tabel 4. 9	Jumlah Dan Persentase Jawaban Responden Dengan Indikator Responsiveness (Pertanyaan Kuesioner Nomor 12-14).....	89
Tabel 4. 10	Jumlah Dan Persentase Jawaban Responden Dengan Indikator Assurance (Pertanyaan Kuesioner Nomor 15-18)	90
Tabel 4. 11	Jumlah Dan Persentase Jawaban Responden Dengan Indikator Empathy (Pertanyaan Kuesioner Nomor 19-22)	91
Tabel 4. 12	Jumlah Dan Persentase Jawaban Responden Dengan Indikator Kualitas Produk Atau Jasa (Pertanyaan Kuesioner Nomor 23-24).....	93
Tabel 4. 13	Jumlah Dan Persentase Jawaban Responden Dengan Indikator Kenyamanan Prosedur (Pertanyaan Kuesioner Nomor 25-27)	95

Tabel 4. 14	Jumlah Dan Persentase Jawaban Responden Dengan Indikator Dukungan Konsumen (Pertanyaan Kuesioner Nomor 28-30).....	96
Tabel 4. 15	Jumlah Dan Presentase Jawaban Responden Dengan Indikator Harga (Pertanyaan Kuesioner Nomor 31-31).....	98
Tabel 4. 16	Deskriptif Variable X	100
Tabel 4. 17	Deskriptif Variable Y	104
Tabel 4. 18	Uji Korelasi.....	108
Tabel 4. 19	Analisis Regresi	109
Tabel 4. 20	Uji T	109
Tabel 4. 21	Uji F.....	110



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Logo Puskesmas Kecamatan Grogol Petamburan.....	73
Gambar 4. 2 Gedung Puskesmas Kecamatan Grogol Petamburan.....	74
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Puskesmas Kecamatan Grogol Petamburan....	75

