



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi *Public Relations*  
Ridha Putrining Tyas  
44213120099

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Kota Tangerang Tahun 2019.**

Bibliografi: 5 Bab 98 hal + Lampiran + 33 Buku + 2 Internet

**ABSTRAK**

Kesehatan merupakan hak azasi sehingga setiap masyarakat berhak memperoleh pelayanan kesehatan secara adil, merata dan bermutu yang menjangkau seluruh masyarakat Indonesia. Salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dan tujuan pembangunan kesehatan menuju Indonesia sehat maka pemerintah menetapkan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk mewujudkan itu. Sejak 1 Januari 2014, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia telah melaunching BPJS Kesehatan yang pesertanya dimulai dari peserta Askes, Jamkesmas, Jamsostek, dan jaminan kesehatan anggota TNI/Polri. Hal inilah yang membuat penulis tertarik melakukan penelitian dengan tujuan yang menjadi tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di RSUD Kota Tangerang Tahun 2019.

Jenis penelitian yang akan dilakukan adalah *observasional* dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Pengumpulan data akan dilanjutkan dengan metode kuantitatif untuk menjelaskan atau mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang.

Berdasarkan uji statistik diketahui Kualitas pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien (Y). hal ini terbukti dari nilai  $t_{hitung}$  lebih besar daripada  $t_{tabel}$  ( $16,508 > 1,975$ ), demikian juga dengan taraf signifikansi ( $p$ -value), diketahui bahwa nilai probabilitas signifikansi ( $Sig.$ ) = 0,000. Iniberartini nilai  $Sig < \text{nilai } \alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ). Hasil analisis koefisien determinasi (*R Square*) menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 62,7% terhadap Kepuasan pasien di RSUD Kota Tangerang, atau sekitar 62,7% variasi yang terjadi pada Kepuasan pasien di RSUD Kota Tangerang dapat dijelaskan oleh Kualitas pelayanannya, dan 37,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain selain kualitas pelayanan yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien BPJS.**



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Mercu Buana University  
faculty of Communication  
Field of Public Relations Studies  
Ridha Putrining Tyas  
44213120099

## **Effect of Service Quality on BPJS Patient Satisfaction in Tangerang City Hospital 2019.**

**Bibliography: 98 pages + Appendix + 33 Books + 2 Internet**

### **ABSTRACT**

*Health is a human right so that every community has the right to obtain fair, equitable and quality health services that reach all Indonesians. One of the government's efforts in realizing the highest health status and the goal of health development towards healthy Indonesia, the government established the National Health Insurance (JKN) to realize it. Since January 1, 2014, the Ministry of Health of the Republic of Indonesia has launched BPJS Health, with participants starting with Askes, Jamkesmas, Jamsostek, and health insurance for members of the TNI / Polri. This is what makes the writer interested in conducting research with the aim of the general objective of this study is to determine the effect of service quality on BPJS patient satisfaction in Tangerang City Hospital in 2019.*

*The type of research to be conducted is observational using a cross sectional approach. Data collection will be continued with quantitative methods to explain or find out the effect of service quality on BPJS patient satisfaction at Tangerang City Regional General Hospital.*

*Based on statistical tests it is known that service quality (X) has a significant effect on patient satisfaction (Y). this is evident from the t-count greater than t table ( $16.508 > 1.975$ ), as well as the significance level (p-value), it is known that the probability value of significance (Sig.) = 0,000. This means that the Sig value  $< \alpha$  value ( $0,000 < 0.05$ ). The results of the analysis of the coefficient of determination (R Square) indicate that the quality of service has an influence of 62.7% on patient satisfaction in Tangerang City Hospital, or about 62.7% of the variations that occur in patient satisfaction at Tangerang City Hospital can be explained by the quality of service, and The remaining 37.3% is influenced by factors other than service quality not examined in this study.*

**Keywords: Service Quality, BPJS Patient Satisfaction.**