

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS DI INSTALASI
RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM PRASETYA
BUNDA KOTA TASIKMALAYA**

SKRIPSI



**Aliza Rachmalia Putri
11016122030**

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS BAKTI TUNAS HUSADA
TASIKMALAYA
SEPTEMBER 2026**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS DI INSTALASI
RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM PRASETYA
BUNDA KOTA TASIKMALAYA**

SKRIPSI



**Aliza Rachmalia Putri
11016122030**

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS BAKTI TUNAS HUSADA
TASIKMALAYA
SEPTEMBER 2026**

**UNIVERSITAS BAKTI TUNAS HUSADA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT**

**Skripsi, September 2026
Aliza Rachmalia Putri**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di
Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda Kota
Tasikmalaya**

xix + 104 halaman + 21 tabel + 24 lampiran

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan yang mencerminkan mutu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan yang terdiri atas *dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien BPJS di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda Kota Tasikmalaya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Sampel penelitian berjumlah 99 responden yang ditentukan menggunakan rumus *Slovin* dan dipilih dengan teknik *nonprobability sampling* melalui metode *purposive sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas, kemudian dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial hanya dimensi *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien ($p = 0,008$), sedangkan *tangible* ($p = 0,263$), *reliability* ($p = 0,535$), *assurance* ($p = 0,052$), dan *empathy* ($p = 0,254$) tidak berpengaruh signifikan. Secara simultan, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($p = 0,003$). Nilai koefisien determinasi ($R^2 = 0,176$) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjelaskan 17,6% variasi kepuasan pasien, sedangkan 82,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS, namun secara parsial hanya dimensi *responsiveness* yang berpengaruh signifikan. Oleh karena itu, rumah sakit perlu menjadikan dimensi *responsiveness* sebagai prioritas dalam strategi peningkatan mutu pelayanan disertai evaluasi terhadap faktor-faktor lain di luar kualitas pelayanan yang belum diteliti seperti kemudahan proses administrasi, ketersediaan obat, karena faktor-faktor tersebut diduga turut mempengaruhi kepuasan pasien BPJS.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pasien, BPJS, rawat jalan, *SERVQUAL*
Kepustakaan : 36 (2016 – 2026)

BAKTI TUNAS HUSADA UNIVERSITY
FACULTY OF HEALTH SCIENCES
BACHELOR'S PROGRAM IN HOSPITAL ADMINISTRATION

Skripsi, September 2026
Aliza Rachmalia Putri

***The Effect of Healthcare Quality on BPJS Patient Satisfaction at the Outpatient
Department of Prasetya Bunda General Hospital in Tasikmalaya City***

xix + 104 pages + 21 table + 16 attachment

Abstract

Patient satisfaction is a key indicator of healthcare success, reflecting the quality of care provided by a hospital. Healthcare service quality is a primary factor influencing patient satisfaction. This study aimed to analyze the impact of healthcare service quality specifically the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy on the satisfaction of BPJS patients at the Outpatient Department of Prasetya Bunda General Hospital, Tasikmalaya City. A quantitative, cross-sectional research design was employed. The sample consisted of 99 respondents, determined using Slovin's formula and selected via purposive sampling (a non-probability sampling technique). Data were collected using a validated and reliable questionnaire and analyzed through multiple linear regression using SPSS software. The results indicated that, when analyzed individually, only the responsiveness dimension had a positive and significant effect on patient satisfaction ($p = 0.008$), whereas tangibles ($p = 0.263$), reliability ($p = 0.535$), assurance ($p = 0.052$), and empathy ($p = 0.254$) did not show a significant effect. However, when analyzed simultaneously, service quality had a significant impact on patient satisfaction ($p = 0.003$). The coefficient of determination ($R^2 = 0.176$) revealed that service quality explained 17.6% of the variation in patient satisfaction, while the remaining 82.4% was influenced by factors outside the scope of this study. In conclusion, while healthcare service quality simultaneously exerts a significant influence on BPJS patient satisfaction, only the responsiveness dimension is significant when analyzed individually. Therefore, the hospital should prioritize responsiveness in its service quality improvement strategies while also evaluating other unexamined factors—such as the ease of administrative processes and medication availability—that likely influence BPJS patient satisfaction.

Keywords : service quality, patient satisfaction, BPJS, outpatient care, SERVQUAL
Literature : 36 (2016–2026)