

**PERBEDAAN PERSEPSI PASIEN BPJS DAN UMUM
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI UNIT
RAWAT JALAN RSUD PANDEGA PANGANDARAN**

SKRIPSI



Dela Kartika
11016122007

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

**PERBEDAAN PERSEPSI PASIEN BPJS DAN UMUM
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI UNIT
RAWAT JALAN RSUD PANDEGA PANGANDARAN**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Dela Kartika

11016122007

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

**PERBEDAAN PERSEPSI PASIEN BPJS DAN UMUM
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI UNIT
RAWAT JALAN RSUD PANDEGA PANGANDARAN**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Kesehatan (S. Kes)**



Disusun Oleh:

Dela Kartika

11016122007

**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

Dela Kartika

**PERBEDAAN PERSEPSI PASIEN BPJS DAN UMUM TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DI UNIT RAWAT JALAN RSUD PANDEGA
PANGANDARAN**

xvii + 122 halaman + 3 tabel + 21 lampiran

ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek penting dalam memberikan pelayanan yang memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Perbedaan status kepesertaan BPJS dan umum dapat menimbulkan persepsi yang berbeda terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran perbedaan persepsi pasien BPJS dan pasien umum terhadap kualitas pelayanan di Unit Rawat Jalan RSUD Pandega Pangandaran. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Responden berjumlah 60 orang, terdiri dari 30 pasien BPJS dan 30 pasien umum yang mendapatkan pelayanan di Unit Rawat Jalan RSUD Pandega Pangandaran. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Analisis data secara deskriptif menggunakan Tingkat Capaian Responden (TCR), sedangkan analisis perbedaan menggunakan uji Mann-Whitney U dengan tingkat signifikansi 0,05. Hasil penelitian menunjukkan nilai TCR rata-rata kualitas pelayanan pasien BPJS sebesar 77,28%, sedangkan pasien umum sebesar 76,80%. Kedua kelompok berada pada kategori setuju dengan selisih 0,48%. Hasil uji Mann-Whitney U menunjukkan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,187 ($p > 0,05$), sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya, tidak terdapat perbedaan yang signifikan dalam persepsi kualitas pelayanan antara pasien BPJS dan pasien umum.

Kata kunci: kualitas pelayanan, pasien BPJS, pasien umum, rawat jalan, Mann-Whitney

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

Skripsi, September 2026

Dela Kartika

***DIFFERENCES IN PERCEPTIONS OF BPJS AND GENERAL PATIENTS
REGARDING SERVICE QUALITY AT THE OUTPATIENT UNIT OF RSUD
PANDEGA PANGANDARAN***

xvii + 122 pages + 3 tables + 21 attachment

ABSTRACT

The quality of healthcare services is an important aspect of providing services that meet patients' needs and expectations. Differences in BPJS and general patient membership status may lead to different perceptions of the quality of healthcare services received. This study aimed to describe the differences in perceptions of BPJS and general patients regarding the quality of healthcare services at the Outpatient Unit of RSUD Pandega Pangandaran. This study employed a quantitative method with a cross-sectional approach. The respondents consisted of 60 patients, including 30 BPJS patients and 30 general patients who received services at the Outpatient Unit of RSUD Pandega Pangandaran. Data were collected using a questionnaire based on five dimensions of service quality: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Descriptive data analysis was conducted using the Respondent Achievement Level (Tingkat Capaian Responden/TCR), while differences between the two groups were analyzed using the Mann-Whitney U test with a significance level of 0.05. The results showed that the average TCR for service quality among BPJS patients was 77.28%, while that among general patients was 76.80%. Both groups were categorized as agreeing, with a difference of 0.48%. The Mann-Whitney U test resulted in an Asymp. Sig. (2-tailed) value of 0.187 ($p > 0.05$), indicating that H_0 was accepted and H_a was rejected. Therefore, there was no significant difference in perceptions of service quality between BPJS patients and general patients.

Keywords: service quality, BPJS patients, general patients, outpatient care, Mann-Whitney