

**PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT FAKULTAS
KESEHATAN DAN INFORMATIKA**

INSTITUT KESEHATAN PAYUNG NEGERI PEKANBARU

Skripsi, Juli 2025

R. Amelia Puspita Ritonga

21401037

**Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS
Kesehatan Di Puskesmas Umban Sari Kota Pekanbaru**

VI + 108 Halaman + 14 Tabel + 2 Skema + 9 Lampiran

ABSTRAK

Kesehatan merupakan hak asasi manusia yang harus dijamin oleh negara melalui pelayanan yang berkualitas. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan program jaminan sosial yang bertujuan memberikan akses pelayanan kesehatan yang layak bagi seluruh masyarakat Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi Hubungan kualitas layanan (keandalan, ketampakan fisik, daya tanggap, jaminan, empati) dengan kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan di Puskesmas Umban Sari Kota Pekanbaru. Jenis penelitian ini adalah Kuantitatif dengan pendekatan *Cros Sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna BPJS kesehatan di Puskesmas Umban Sari Kota Pekanbaru. Sampel berjumlah 110 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa sebagian responden puas dengan layanan yang diberikan oleh Puskesmas Umban Sari Kota Pekanbaru (59,1%). Analisis bivariat dengan uji Chi-Square menunjukkan bahwa ada hubungan antara keandalan ($p \text{ value} = 0,000$), ketampakan fisik ($p \text{ value} = 0,000$), daya tanggap ($p \text{ value} = 0,000$), jaminan ($p \text{ value} = 0,000$), empati ($p \text{ value} = 0,000$) dengan kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah ada hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan di Puskesmas Umban Sari Kota Pekanbaru. Disarankan kepada pihak puskesmas untuk terus meningkatkan kualitas layanan dalam seluruh dimensi agar kepuasan pasien dapat lebih ditingkatkan. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan dan melanjutkan penelitian ini dengan metode kualitatif untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan, Keandalan, Ketampakan Fisik, Daya Tanggap, Jaminan, Empati

Daftar Pustaka : 62

**PROGRAM STUDY OF BACHELOR OF PUBLIC HEALTH,
FACULTY OF HEALTH AND INFORMATICS**

INSTITUTE HEALTH OF PAYUNG NEGERI PEKANBARU

Thesis, Juli 2025

R. Amelia Puspita Ritonga

21401037

***The Relationship Between Service Quality And Patient Satisfaction Of BPJS
Health Users At The Umban Sari Community Health Center Pekanbaru City***

VI + 108 Pages + 14 Tables + 2 Schemas + 9 Appendices

ABSTRACT

Health is a fundamental human right that must be guaranteed by the state through quality services. The Social Security Administering Body for Health (BPJS Kesehatan) is a social security program aimed at providing proper access to health services for all Indonesian citizens. This study aims to identify the relationship between service quality (reliability, tangibility, responsiveness, assurance, and empathy) and patient satisfaction among BPJS Kesehatan users at the Umban Sari Public Health Center (Puskesmas) in Pekanbaru City. This research is a quantitative study with a cross-sectional approach. The population consists of all BPJS Kesehatan users at the Umban Sari Health Center in Pekanbaru City. A total of 110 respondents were selected using purposive sampling. The univariate analysis results showed that most respondents were satisfied with the services provided by the Umban Sari Health Center (59.1%). Bivariate analysis using the Chi-Square test indicated that there is a significant relationship between reliability (p-value = 0.000), tangibles (p-value = 0.000), responsiveness (p-value = 0.000), assurance (p-value = 0.000), and empathy (p-value = 0.000) and patient satisfaction among BPJS Kesehatan users. It is concluded that there is a significant relationship between service quality and patient satisfaction among BPJS Kesehatan users at the Umban Sari Health Center in Pekanbaru City. It is recommended that the health center continues to improve service quality across all dimensions to further enhance patient satisfaction. Future researchers are expected to develop and continue this study using qualitative methods to gain a deeper understanding.

Keywords: BPJS Kesehatan Patient Satisfaction, Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, Empathy

References : 62