

SKRIPSI

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA YANG BERKUNJUNG DI BPJS KC PADANG TAHUN 2024

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Pendidikan Strata 1 Kesehatan Masyarakat



Nadila Restu

2013201041

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ALIFAH PADANG
TAHUN 2024**

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama	: Nadila Restu
NIM	: 2013201041
Tempat/tgl lahir	: Tapan, 02 Mei 2002
Tahun Masuk	: 2020
Program Studi	: S-1 Kesehatan Masyarakat
Nama Pembimbing Akademik	: Nizwardi Azkha, SKM,M.PPM,M.Pd,MSi
Nama Pembimbing I	: Nurul Prihastita Rizyana, MKM
Nama Pembimbing II	: Bermansyah, M.Kes

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul :

“Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat yang Berkunjung di BPJS KC Padang Tahun 2024”

Apabila suatu saat nanti saya melakukan tindakan plagiat dalam penulisan skripsi ini, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan. Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Padang, Maret 2025



Nadila Restu

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Nadila Restu

NIM : 2013201041

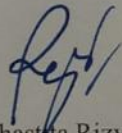
Program Studi : S-1 Kesehatan Masyarakat

Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta
yang Berkunjung di BPJS KC Padang Tahun 2024

Telah disetujui untuk diujikan dan dipertahankan dihadapan tim penguji
Seminar Hasil Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Alifah Padang.

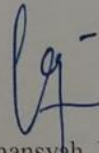
Padang, Agustus 2025

Pembimbing I



Nurul Prihastita Rizyana, MKM

Pembimbing II



Bermansyah, M.Kes

Disahkan Oleh

Dekan

Fakultas Ilmu kesehatan dan Teknologi Informasi

Universitas Alifah Padang



(Ns.Syalvia Oresti,M.Kep,Ph.D)

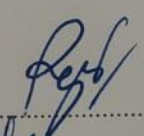
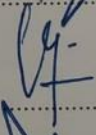
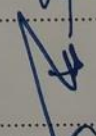
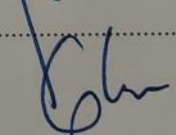
PERNYATAAN PENGUJI

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Nadila Restu
Nim : 2013201041
Program Studi : S-1 Kesehatan Masyarakat
Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat yang Berkunjung di BPJS KC Padang Tahun 2024

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji Seminar Hasil Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Alifiah Padang.

DEWAN PENGUJI

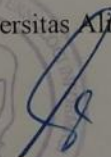
Pembimbing I (Nurul Prihastita Rizyana,M.KM)	(..... )
Pembimbing II (Bermansyah, M.Kes)	(..... )
Penguji I (Dr.Eri Wahyudi,M.Kes)	(..... )
Penguji II (Gusrianti, M.kes)	(..... )

Disahkan oleh

Dekan

Fakultas Ilmu kesehatan dan Teknologi Informasi

Universitas Alifiah Padang


(Ns.Syalvia Oresti,M.Kep,Ph.D)

UNIVERSITAS ALIFAH PADANG

Skripsi, Agustus 2025

Nadila Restu

Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta yang berkunjung di BPJS KC Padang Tahun 2024

xii + 70 Halaman, 15 Tabel, 2 Gambar, 10 Lampiran

ABSTRAK

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program kesehatan Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014. Permasalahan yang harus diperhatikan BPJS KC Padang adalah mengukur kualitas pelayanan. Berdasarkan ulasan website komentar tentang pelayanan di BPJS Kesehatan KC Padang menunjukkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan peserta BPJS Kesehatan KC Padang Tahun 2024.

Jenis penelitian adalah kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*. Penelitian dilakukan pada bulan Maret-Agustus tahun 2024 di BPJS KC Padang. Populasi penelitian yaitu peserta yang berkunjung di BPJS KC Padang bulan Juli-Agustus sebanyak 912.242. Jumlah Sampel sebanyak 100 responden dengan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan metode wawancara. Data dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji statistik *Chi-square*.

Hasil penelitian menunjukkan 52% menyatakan kualitas pelayanan tidak bermutu, 59% menyatakan tidak puas terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan ($p\text{ value} = 0.000$), ditemukan hubungan pada dimensi kualitas dengan kepuasan pada dimensi keandalan (0,000), daya tanggap (0,002), Jaminan (0,009) kepedulian(0,003) dan ditemukan tidak ada hubungan pada dimensi kualitas dengan kepuasan pada dimensi bukti fisik (1,000) dengan kepuasan Peserta BPJS.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan peserta BPJS. Disarankan untuk perlu peningkatan fasilitas kenyamanan, penerapan sistem antrian elektronik melalui aplikasi pendaftaran online atau tiket digital untuk mengurangi penumpukan pasien. Penambahan jumlah petugas frontliner juga penting untuk mengurangi waktu tunggu dan memastikan pelayanan yang lebih cepat.

Daftar Bacaan : 27 (2019-2024)

Kata Kunci : BPJS, Kepuasan, Kualitas Pelayanan

ALIFAH UNIVERSITY PADANG

Undergraduate, Agust 2025

Nadila Restu

Relationship between Service Quality and Satisfaction of Participants visiting BPJS KC Padang Year 2024

xii+ 70 Pages, 15 Tables, 2 Pictures, 10 attachments

ABSTRACT

The Health Social Security Organizing Agency (BPJS) is a legal entity established to administer the health program BPJS Health Regulation Number 1 of 2014. The problem that must be considered by BPJS KC Padang is measuring service quality Based on website reviews comments about services at BPJS Kesehatan KC Padang show public dissatisfaction with services. The purpose of this study was to determine the relationship between service quality and the satisfaction of BPJS Kesehatan KC Padang participants in 2024.

This type of research is quantitative with a cross sectional research design. The research was conducted in March-August 2024 at BPJS KC Padang. The study population was participants who visited BPJS KC Padang in July-August as many as 912,242. The sample size was 100 respondents with purposive sampling technique. Data collection using a questionnaire with an interview method. Data were analyzed univariately and bivariately using the Chi square statistical test.

The results showed that 52% stated that the quality of service was not of high quality, 59% stated that they were not satisfied. There was a significant relationship between service quality (p value=0.000), found a relationship in the quality dimension with satisfaction in the dimensions of reliability (0.000), responsiveness (0.002), assurance (0.009) care (0.003) and found no relationship in the quality dimension with satisfaction in the dimension of physical evidence (1.000) with the satisfaction of BPJS Participants.

It can be concluded that service quality is related to the satisfaction of BPJS participants. It is recommended to improve comfort facilities, implement an electronic queuing system through online registration applications or digital tickets to reduce patient accumulation. Increasing the number of frontliners is also important to reduce waiting time and ensure faster service.

Reference: 27 (2019-2024)

Keywords : BPJS, Satisfaction, Service Quality