

SKRIPSI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PADA PESERTA BPJS
KESEHATAN CABANG KOTA PADANG
TAHUN 2023**

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



Oleh:

Windi Mukti Aifa
1913201081

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN ALIFAH PADANG
TAHUN 2023**

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Windi Mukti Aifa
Nim : 1913201081
Tempat/tgl lahir : Pasar Baru/ 13 Maret 2001
Tahun masuk : 2019
Program studi : S1 Kesehatan Masyarakat
Pembimbing Akademik : Afzahul Rahmi, M.Kes
Nama Pembimbing I : Gusrianti, M.Kes
Nama Pembimbing II : Afzahul Rahmi, M.Kes

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

“Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pada Peserta BPJS Kesehatan Cabang Kota Padang Tahun 2023”

Apabila suatu saat terbukti 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, September 2023


19AKX581870061
(Windi Mukti Aifa)

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Windi Mukti Aifa
Nim : 1913201081
Program studi : S1 Kesehatan Masyarakat
Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat
Kepuasan Pada Peserta BPJS Kesehatan Cabang Kota
Padang

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji Seminar Hasil Program
Studi Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Alifah Padang.

Padang, September 2023

Pembimbing I



Gusrianti, M.Kes

Pembimbing II



Afzahul Rahmi, M.Kes

Disahkan Oleh:

Ketua STIKes Alifah



(Dr. Ns. Asmawati, S.Kep, M.Kep)

PERNYATAAN PENGUJI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Windi Mukti Aifa
Nim : 1913201081
Program Studi : S-1 Kesehatan Masyarakat
Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pada Peserta BPJS Kesehatan Cabang Kota Padang Tahun 2023

Telah berhasil dipertahankan dihadapan dewan penguji seminar hasil pada Program Studi Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Alifiah Padang.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing I
(Gusrianti, M.Kes)

()


Pembimbing II
(Afzahul Rahmi, M.Kes)

()

Penguji I
(Alkafi, M.M)

()

Penguji II
(Dian Paramitha Asyari, M.Kes)

()

Disahkan oleh
Ketua STIKes Alifiah



Ns. Asmanwati S.Kep.,M.Kep)

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN ALIFAH PADANG

Skripsi, September 2023

Windi Mukti Aifa

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pada Peserta BPJS Kesehatan Cabang Kota Padang Tahun 2023

xiii + 57 halaman, 6 tabel, 2 gambar, 11 lampiran

ABSTRAK

Indeks kepuasan peserta dalam pelayanan di BPJS Kesehatan Cabang Kota Padang Tahun 2021 78,6% dibandingkan tahun 2022 sebesar 76,2%. Salah satu indikator dilihat dari BPJS Kesehatan Cabang Kota Padang memiliki jumlah kunjungan peserta terendah Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan Cabang Padang Tahun 2023.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan di BPJS Kesehatan Cabang Kota Padang pada bulan Maret-Agustus 2023. Populasi pada penelitian ini yaitu peserta BPJS dengan jumlah 877.203 orang. Jumlah sampel sebanyak 100 responden yang diambil secara *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan pada tanggal 3-19 Juli 2023 menggunakan kuesioner dengan cara wawancara. Analisis data menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat menggunakan uji statistik *chi-square*.

Hasil penelitian menunjukkan 59% kualitas pelayanan responden mempresepsikan tidak bermutu, 53% responden mempresepsikan tidak puas terhadap pelayanan di BPJS Kesehatan Cabang Kota Padang. Hasil uji statistik diketahui *p-value* 0,001 artinya terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan Cabang Kota Padang Tahun 2023.

Disimpulkan terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan peserta di BPJS Kesehatan Cabang Padang Tahun 2023. Diharapkan kepada pihak BPJS Kesehatan Cabang Kota Padang agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta dengan meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana dengan baik serta melakukan monitoring dan evaluasi survey kepuasan peserta.

Daftar Bacaan : 35 (2007-2023)

Kata Kunci : BPJS Kesehatan, Kepuasan Peserta, Kualitas Pelayanan

ALIFAH HEALTH SCIENCES COLLEGE PADANG

Undergraduate Thesis, September 2023

Windi Mukti Aifa

The relationship between service quality and satisfaction level of social security agency on health (BPJS Health) worked area Padang in 2023

xiii + 57 pages, 6 tables, 2 figures, 11 appendices

ABSTRACT

The participant satisfaction index in services at the BPJS Kesehatan Padang City Branch in 2021 was 78.6% compared to 76.2% in 2022. One of the indicators seen from BPJS Kesehatan Padang City Branch has the lowest number of participant visits. The purpose of this study was to determine the relationship between service quality and the level of satisfaction of BPJS Kesehatan Padang Branch participants in 2023.

This research is a quantitative study with a cross sectional research design. This research was conducted at the BPJS Health Branch of Padang City in March-August 2023. The population in this study were BPJS participants with a total of 877,203 people. The sample size was 100 respondents who were taken by accidental sampling. Data collection was carried out on July 3-19, 2023 using a questionnaire by interview. Data analysis using univariate analysis and bivariate analysis using the chi-square statistical test.

The results showed that 59% of respondents' service quality perceived that it was not of high quality, 53% of respondents perceived that they were not satisfied with the services at the Padang City Branch of BPJS Health. The results of the statistical test showed a p-value of 0.001, meaning that there is a relationship between service quality and the level of satisfaction of BPJS Health participants in the Padang City Branch in 2023.

It is concluded that there is a significant relationship between service quality and the level of participant satisfaction at the BPJS Kesehatan Padang Branch in 2023. It is hoped that the BPJS Kesehatan Padang City Branch will further improve the quality of service to participant satisfaction by improving facilities and infrastructure properly and monitoring and evaluating participant satisfaction surveys.

Reading List : 35 (2007-2023)

Keywords : BPJS Health, Patient Satisfaction, Service Quality