



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN PENGGUNA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL  
(BPJS) DI RUMAH SAKIT SENTRA MEDIKA, KOTA DEPOK**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh

Gelar Sarjana Administrasi Publik (S. AP)

**Tulus Fernando Goklas Simamora**

**NPM. 193515516110**

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

2023



***NATIONAL UNIVERSITY***

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON PATIENT SATISFACTION  
USING SOCIAL SECURITY PROVIDER AGENCY (BPJS) AT SENTRA  
MEDIKA HOSPITAL, DEPOK CITY***

***THESIS***

*Submitted in partial Fulfillment of the Requirements for the  
Degree of Sarjana Administrasi Publik (S. AP)*

**Tulus Fernando Goklas Simamora**

**NPM. 193515516110**

***FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE  
STUDY OF PROGRAM PUBLIC ADMINISTRATION***

**2023**



**Universitas Nasional**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Jakarta**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Tulus Fernando Goklas Simamora  
Nomor Induk Mahasiswa : 193515516110  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Rumah Sakit Sentra Medika Depok  
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S. AP)

Disetujui untuk diajukan,

Jakarta, Juli 2023

Dosen Pembimbing,

Dekan,

**Dr. Mary Ismowati, S.Sos, M.Si**



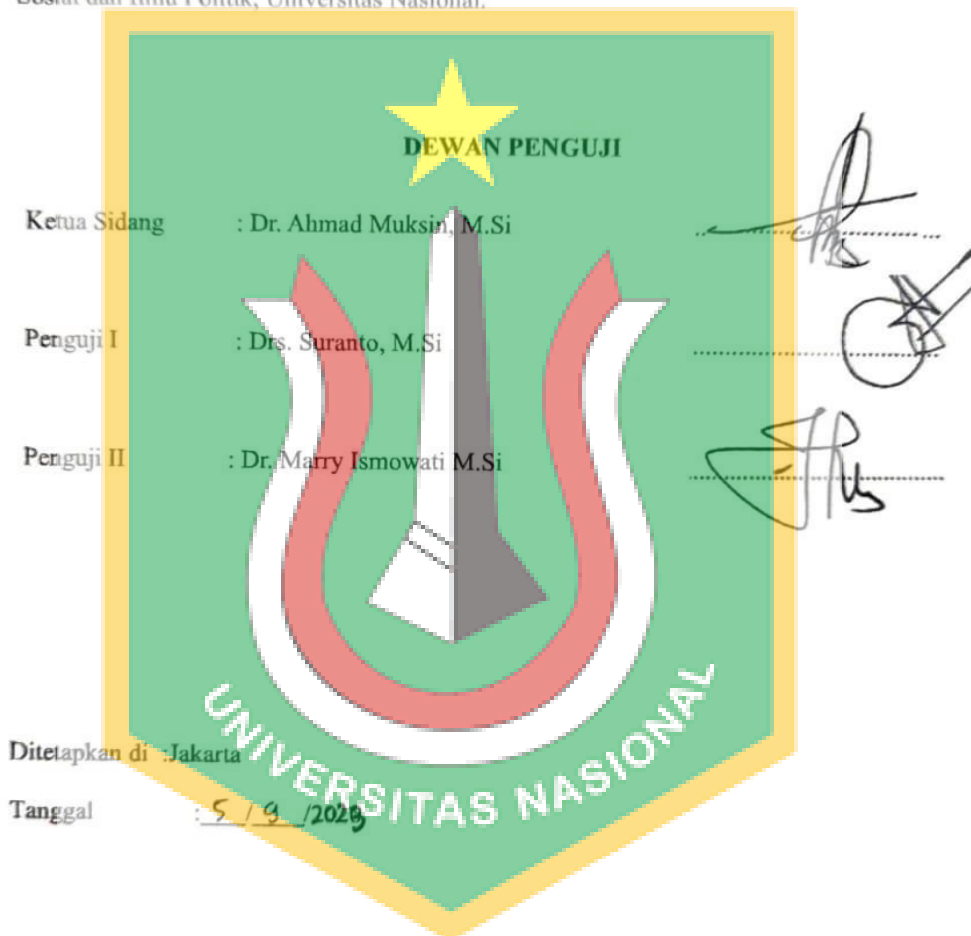
**Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama	: Tulus Fernando Goklas Simamora
NPM	: 193515516110
Program Studi	: Administrasi Publik
Judul Skripsi	: Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Rumah Sakit Sentra Medika Depok

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.



## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda – tangan dibawah ini:

Nama : Tulus Fernando Goklas Simamora  
NIM : 193515516110  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Rumah Sakit Sentra Medika Depok

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan - bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijasah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 5/9/2023 Yang membuat pernyataan,



Tulus Fernando Goklas S.

UNIVERSITAS NASIONAL

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, Alhamdulillah berkat rahmat dan hidayah serta karunianya lah penulis bisa sampai ada ditahap ini, dapat menyusun serta menyelesaikan skripsi dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Pada Rumah Sakit Sentra Medika Depok.

Penulis juga menyadari selama dalam proses penyusunan skripsi ini masih banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, serta saran dari berbagai pihak terutama dosen pembimbing yang dengan ikhlas membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam isi yang terkandung dalam penulisan skripsi ini sehingga penulis mengharapkan adanya saran dari teman-teman semua. Hanya ucapan terima kasih yang bisa penulis ucapkan, tapi semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua.



Jakarta, 7 April 2023

Penulis

Tulus Fernando Goklas Simamora

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>6</b>
1.1 Latar Belakang .....	6
1.2 Rumusan Masalah .....	13
1.3 Tujuan Penelitian .....	13
1.4 Manfaat Penelitian .....	13
1.5 Sistematika Penulisan.....	22
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>23</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	23
2.2 Kerangka Teori.....	26
2.2.1 Kualitas Pelayanan.....	26
2.2.2 Faktor- faktor meningkatkan kualitas pelayanan .....	29
2.2.3 Kepuasan Pasien .....	31
2.3 Kerangka Berpikir .....	33
<b>BAB III METEDOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>34</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	34
3.2 Lokasi Penelitian .....	34
3.3 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran .....	34
3.4 Populasi dan Sampel .....	36
3.4.1 Populasi.....	36
3.4.2 Sampel .....	36
3.4.3 Teknik PengumpulanData.....	37
3.5 Teknik Analisis Data.....	38
3.5.1 Analisis Deskriptif .....	38
3.5.2 Analisis Regresi Linear Sederhana ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.3 Uji Validitas.....	48
3.5.4 Uji Reliabilitas .....	49

3.6 Uji Prasyarat.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.1 Uji Normalitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.2 Uji Linieritas.....	50
3.6.3 Uji Heterokedastisitas.....	51
3.7 Pengujian Hipotesis.....	52
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>54</b>
4.1 Profil Rumah Sakit Sentra Medika Depok.....	54
4.1.1 Visi dan Misi.....	57
4.2 Hasil Penelitian.....	58
4.2.1 Analisis Deskriptif.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2 Deskriptif Variabel Penelitian.....	58
4.3 Hasil Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.1 Teknik Pengolahan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.2 Uji Instrumen Penelitian.....	70
4.3.3 Uji Prasyarat.....	74
4.3.4 Uji Koefisien Korelasi.....	77
4.3.5 Uji Regresi Linier Sederhana.....	78
4.3.6 Pengujian Hipotesis.....	79
4.3.7 Uji Koefisien Determinasi.....	80
4.4 Pembahasan.....	81





## ABSTRAK

NAMA : Tulus Fernando Goklas Simamora  
PRODI : Administrasi Publik  
JUDUL : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah

Sakit Sentra Medika, Kota Depok

<b>KATA KUNCI :</b>	Rumah sakit sebagai bagian dari sistem kesehatan dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas pasien. Dengan demikian rumah sakit merupakan salah satu pelaku pelayanan kesehatan yang kompetitif harus dikelola oleh pelaku yang mempunyai jiwa wirausaha yang mampu menciptakan efisiensi, keunggulan dalam kualitas dan pelayanan, keunggulan dalam inovasi serta unggul dalam merespon kebutuhan pasien. Tujuan Penelitian
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak	Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan pada Rumah Sakit Sentra Medika Depok. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang menggunakan BPJS pada tanggal 02 Mei 2023 yakni sebanyak 96 orang. dengan jumlah sampel sebanyak 77 responden memiliki nilai <i>minimum</i> sebesar 10 dan nilai <i>maximum</i> sebesar 50. Nilai rata-rata ( <i>mean</i> ) menunjukkan nilai 37,23. Nilai <i>mode</i> sebesar 37 dan untuk nilai tengah ( <i>median</i> ) sebesar 37,00. Sementara untuk nilai <i>standar deviation</i> dalam variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai 6,341.
<b>Pembimbing</b>	<b>Dr. Mary Ismowati, M.Si</b>

## ABSTRACT

**Name** : Tulus Fernando Goklas Simamora

**Program of Study** : Administrasi Publik

**Title** : *The Effect Of Service Quality on Patient Satisfaction Using Social Security Provider Agency (BPJS) At Sentra Medika Hospital, Depok City*

<b>KEYWORDS:</b>	<p><i>Hospitals as part of the health system are required to be able to improve the quality of patients. Thus the hospital is one of the competitive health service actors that must be managed by actors who have an entrepreneurial spirit who are able to create efficiency, excellence in quality and service, excellence in innovation and excellence in responding to patient needs. Research purposes</i></p> <p><i>To find out whether there is an influence of service quality on patient satisfaction using BPJS for health at Sentra Medika Hospital-Depok. The population in this study were patients using BPJS on May 2, 2023, namely 96 people. with a total sample of 77 respondents, it has a minimum value of 10 and a maximum value of 50. The average value (mean) shows a value of 37.23. The mode value is 37 and the median value is 37.00. Meanwhile, the standard deviation value in the service quality variable shows a value of 6.341.</i></p>
<b>Pembimbing</b>	<b>Dr. Mary Ismowati, M.Si</b>