

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS DI RAWAT INAP RUMAH SAKIT SEMEN GRESIK (RSSG)**

Nama Mahasiswa : Deni Widiya Wati  
NIM : 1011510022  
Pembimbing : Muhammad Saiful Hakim, S.E., M.M.  
Pembimbing I : Aditya Narendra Wardhana, S.T., M.SM.

## **ABSTRAK**

Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien merupakan satu kesatuan yang sulit dipisahkan. Untuk mewujudkan kepuasan pasien, Rumah Sakit Semen Gresik yang berorientasi pada pelayanan kesehatan dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pasien sehingga masyarakat dapat hidup sehat dan tujuan pembangunan kesehatan dapat tercapai, hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan kompetensi pegawai rumah sakit serta memperhatikan dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di rawat inap Rumah Sakit Semen Gresik (RSSG). Pengambilan sampel menggunakan teknik Probability Sampling, dengan jenis Simple Random Sampling. Hasil menunjukkan bahwa variabel *tangibles* dan *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien sedangkan variabel *reliability*, *assurance* dan *empathy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Secara parsial diketahui bahwa dimensi *responsiveness* merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS.

**Kata Kunci:** BPJS, Bukti Fisik, Daya Tanggap, Empati, Jaminan, Kehandalan, Kepuasan Pasien.



*-Halaman ini sengaja dikosongkan-*

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON SATISFACTION FOR  
BPJS'S PATIENTS AT INPATIENT ROOM OF SEMEN GRESIK  
HOSPITAL (RSSG)**

*Name* : Deni Widiya Wati  
*Student ID* : 1011510022  
*Supervisor* : Muhammad Saiful Hakim, S.E., M.M.  
*Supervisor I* : Aditya Narendra Wardhana, S.T., M.SM.

**ABSTRACT**

*Quality of service and patient satisfaction is a unity that is difficult to separated. To realize patient's satisfaction, Hospital of Semen Gresik which oriented to health service is demanded to give good service quality for patients, so that society can live healthy and the goal health development can be achieved, it can be done by increasing the competence of hospital staff and give attention to service quality dimension, Namely tangibles (direct evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance) and empathy (empathy). This study aims to determine the influence of service quality on satisfaction BPJS's patient at inpatient room of Semen Gresik Hospital (RSSG). Sample taking is using Probability Sampling technique, with kind of Simple Random Sampling. And the result show that tangibles and responsiveness variable had positive and significant effect on patient satisfaction while variable of reliability, assurance and empathy had no significant effect on patient satisfaction. Partially known that the dimension of responsiveness is the most influential variable on satisfaction of BPJS's patient.*

**Keywords:** Assurance, BPJS, Empathy, Patient Satisfaction, Reliability, Responsiveness, Tangible.

