

**SKRIPSI**

**GAMBARAN PERSEPSI PASIEN BPJS DAN NON BPJS TERHADAP MUTU  
PELAYANAN RSUD Dr. ADNAN WD PAYAKUMBUH**

**Penelitian Manajemen Keperawatan**

**UNIVERSITAS ANDALAS**



**SUKMA DWI RAHMATULLAH**

**NIM. 1911312014**

**DOSEN PEMBIMBING:**

**Dr. YULASTRI ARIF, S.Kp., M.Kep**

**NS. RAHMI MUTHIA, S. Kep, M. Kep**

**FAKULTAS KEPERAWATAN  
UNIVERSITAS ANDALAS  
2023**

FAKULTAS KEPERAWATAN  
UNIVERSITAS ANDALAS  
AGUSTUS 2023

Nama : Sukma Dwi Rahmatullah  
NIM : 1911312014

Gambaran persepsi Pasien BPJS dan Non BPJS Terhadap Mutu Pelayanan RSUD  
Dr. Adnaan WD Payakumbuh



### ABSTRAK

Mutu pelayanan rumah sakit merupakan hal yang perlu diperhatikan di setiap rumah sakit. RSUD Adnaan WD Payakumbuh sebagai salah satu unit pelayanan instansi pemerintah senantiasa mengharuskan pihak manajemen meningkatkan mutu pelayanannya agar mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien baik pasien BPJS maupun pasien non BPJS. Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari persepsi pasien terhadap mutu pelayanan yang mereka terima. Persepsi mutu pelayanan adalah proses pemahaman atau pemberian makna atas suatu informasi terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana gambaran persepsi pasien BPJS dan non BPJS terhadap mutu pelayanan di RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh. Penelitian dilakukan dari bulan Februari-Juli 2023. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Desain penelitian ini adalah deskriptif dengan teknik accidental sampling dengan jumlah responden 232 yang terdiri dari 116 pasien BPJS dan 116 pasien non BPJS. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang terdiri dari data demografi dan persepsi responden terhadap mutu pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan dari 232 responden 65.5% responden memiliki persepsi mutu pelayanan positif dan 34.5% memiliki persepsi mutu pelayanan negatif. Hasil analisis perkelompok diperoleh data mean persepsi kelompok BPJS adalah 98.28 dan mean persepsi kelompok non BPJS adalah 113.16 dari data tersebut dapat diketahui bahwa kelompok non BPJS memiliki median yang lebih tinggi dari kelompok BPJS yang berarti kelompok non BPJS memiliki persepsi terhadap mutu lebih positif daripada kelompok BPJS. Dengan demikian pihak manajemen rumah sakit harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan di berbagai aspek agar persepsi pasien terhadap mutu pelayanan semakin positif.

Kata kunci : Mutu Pelayanan, Persepsi pasien BPJS, Persepsi Pasien non BPJS

Daftar Pustaka : 61 (1980-2023)

FACULTY OF NURSING  
ANDALAS UNIVERSITY  
AUGUST 2023

Name : Sukma Dwi Rahmatullah  
NIM : 1911312014

*Overview of BPJS and Non-BPJS Patients' Perceptions of Service Quality at  
Dr. Adnaan WD Payakumbuh Hospital*

### ABSTRACT

The quality of hospital services is something that needs to be considered in every hospital. Adnaan WD Payakumbuh Hospital as a government agency service unit always requires management to improve the quality of its services so that it is able to provide optimal service to patients, both BPJS patients and non-BPJS patients. A hospital's ability to meet patient needs can be measured by patients' perceptions of the quality of service they receive. Perception of service quality is the process of understanding or giving meaning to information regarding the services provided by the hospital. This study aims to find out how BPJS and non-BPJS patients perceive the quality of service at RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh. The research was conducted from February-July 2023. The type of research used was qualitative with a cross-sectional approach. The design of this research was descriptive with an accidental sampling technique with a total of 232 respondents consisting of 116 BPJS patients and 116 non-BPJS patients. Data was collected using a questionnaire consisting of demographic data and respondents' perceptions of service quality. The research results showed that of the 232 respondents, 65.5% of respondents had positive service quality perceptions and 34.5% had negative service quality perceptions. The results of the group analysis showed that the mean perception of the BPJS group was 98.28 and the mean perception of the non-BPJS group was 113.16. From these data it can be seen that the non-BPJS group had a higher median than the BPJS group, which means that the non-BPJS group had a more positive perception of quality than the BPJS group. Thus, hospital management must further improve the quality of service in various aspects so that patient perceptions of service quality become more positive.

*Keywords : Quality of Service, Perceptions of BPJS patients, Perceptions of non-BPJS patients*

*Bibliography :61 (1980-2023)*