

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS KESEHATAN DI
PUSKESMAS PADANG PASIR**

SKRIPSI

***Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi
Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas***



**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS**

PADANG

2026

ABSTRAK

Mestika Syafira, BP (2110843017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Padang Pasir. Skripsi, Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas Padang, 2025. Dibimbing oleh Ibu KUSDARINI. .S.IP, M.PA selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu ANNISA AULIA PUTRI. S.AP.,M.AP, selaku Pembimbing II.

Peningkatan jumlah peserta BPJS Kesehatan menuntut Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama untuk memberikan pelayanan yang berkualitas guna meningkatkan kepuasan pasien. Namun, masih ditemukan keluhan masyarakat terkait waktu pelayanan, sikap petugas, dan fasilitas pelayanan di Puskesmas Padang Pasir. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Padang Pasir.

Penelitian ini didasarkan pada teori kualitas pelayanan yang meliputi reliabilitas, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik survei terhadap pasien BPJS Kesehatan. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik accidental sampling, sedangkan analisis data dilakukan dengan uji statistik deskriptif dan regresi linier sederhana melalui uji t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Padang Pasir, sehingga hipotesis alternatif (H_1) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak. Oleh karena itu, disarankan kepada pihak Puskesmas untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek ketanggapan dan empati petugas, guna meningkatkan kepuasan pasien BPJS Kesehatan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, BPJS Kesehatan, Puskesmas Padang Pasir

ABSTRACT

Mestika Syafira, BP (2110843017). Analysis of the Effect of Healthcare Service Quality on the Satisfaction of BPJS Health Patients at Padang Pasir Public Health Center. Undergraduate Thesis, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang, 2025. Supervised by Kusdarini, S.IP., M.PA as Supervisor I and Annisa Aulia Putri, S.AP., M.AP as Supervisor II.

The increasing number of BPJS Health participants requires Public Health Centers (Puskesmas) as primary healthcare facilities to provide high-quality services in order to improve patient satisfaction. However, complaints regarding service waiting times, staff attitudes, and healthcare facilities are still found at Padang Pasir Public Health Center. Therefore, this study aims to analyze the effect of healthcare service quality on the satisfaction of BPJS Health patients at Padang Pasir Public Health Center.

This study is based on the service quality theory, which includes the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. A quantitative research approach was employed using a survey method involving BPJS Health patients. The sample was selected through accidental sampling techniques, while data analysis was conducted using descriptive statistical analysis and simple linear regression through the t-test.

The results indicate that healthcare service quality has a positive and significant effect on the satisfaction of BPJS Health patients at Padang Pasir Public Health Center. Thus, the alternative hypothesis (H_1) is accepted, while the null hypothesis (H_0) is rejected. Therefore, it is recommended that the Public Health Center continuously improve the quality of its services, particularly in terms of staff responsiveness and empathy, in order to enhance the satisfaction of BPJS Health patients.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, BPJS Health, Padang Pasir Public Health Center.