

**FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA**

**Skripsi, Desember 2024**

**MUHAMMAD HAFI, NIM. 2110211148**

**ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PASIEN  
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN DAN PASIEN  
MANDIRI DI RSUD BANTARGEBAH TAHUN 2024**

RINCIAN HALAMAN (xi + 90 halaman, 18 tabel, 3 bagan)

**ABSTRAK**

**Tujuan:** Kualitas pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan yang sesuai dengan standar profesi dan pelayanan yang ditetapkan. Tingkat kesempurnaan kualitas pelayanan kesehatan dapat dilihat melalui *serve quality theory* yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, jaminan, daya tanggap, dan perhatian. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menilai hubungan perbandingan kualitas pelayanan pasien BPJS dan mandiri di RSUD Bantargebah Tahun 2024.

**Metode:** Jenis penelitian ini adalah penelitian analitik observasional dengan desain *cross sectional*. Sampel pada penelitian ini adalah pasien BPJS dan mandiri yang terdaftar di RSUD Bantargebah yang memenuhi kriteria inklusi. Jumlah responden adalah 160 dengan teknik pengambilan sampel merupakan *consecutive sampling*. Data diuji dengan uji *chi-square* melalui komputasi SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*).

**Hasil:** Mayoritas responden 58,8 % pasien menyatakan kualitas pelayanan kesehatan baik pada dimensi bukti fisik, 63,7% pada dimensi kehandalan, 60 % pada dimensi daya tanggap, 60,6 % pada dimensi jaminan, dan 65,6 % pada dimensi perhatian. Tidak ada hubungan dan perbedaan signifikan pada pelayanan kesehatan pasien BPJS dan mandiri dari dimensi kualitas pelayanan kesehatan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian dengan ( $p > 0.05$ ) yaitu ( $p=0.054$ ), ( $p=0.511$ ), ( $p=0.519$ ) ( $p=0.418$ ), dan ( $p=0.618$ )

**Kesimpulan:** Seluruh dimensi kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Bantargebah dinyatakan baik oleh mayoritas responden dan tidak ada hubungan maupun perbedaan signifikan dalam pemberian kualitas pelayanan kesehatan pasien BPJS dan mandiri.

**Daftar Pustaka** : 45 (2018-2024)

**Kata Kunci** : dimensi kualitas pelayanan kesehatan, pasien BPJS, pasien mandiri

**FACULTY OF MEDICINE  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA**

**Undergraduate, December 2024**

**MUHAMMAD HAFI, NIM. 2110211148**

**ANALYSIS OF THE COMPARISON OF HEALTH SERVICE QUALITY FOR PATIENTS OF THE SOCIAL SECURITY HEALTH AGENCY AND INDEPENDENT PATIENTS AT RSUD BANTARGEBAWANG IN 2024**

PAGE DETAIL (xi + 90 pages, 18 tables, 3 chart)

**ABSTRACT**

**Objective:** *The quality of health services is the degree of excellence of services that meet professional standards and established service standards. The level of excellence in the quality of health services is assessed based on the service quality theory, which consists of tangible, reliability, assurance, responsiveness, and empathy. The aim of this study is to determine and assess the relationship between the comparison of health service quality of Bpjs and General Patients RSUD Bantargebang in 2024.*

**Methodology:** *This study is an observational analytic research with a cross-sectional design. The sample for this study includes all BPJS and independent patients registered at RSUD Bantargebang who include the inclusion criteria. The sampling technique is using consecutive sampling. Data were analyzed using the chi-square method through SPSS (Statistical Product and Service Solutions) computation.*

**Results:** *The majority of respondents 58.8% of patients rated the quality of healthcare as good in the tangible dimension, 63.7% in reliability, 60% in responsiveness, 60.6% in assurance, and 65.6% in empathy. There is no significant relationship in all dimensions tangible ( $p=0.054$ ), reliability ( $p=0.511$ ), responsiveness ( $p=0.519$ ) assurance ( $p=0.418$ ), and empathy ( $p=0.618$ ) with ( $p > 0.05$ ) and no differences were found between BPJS and independent patients*

**Conclusion:** *All dimensions of healthcare quality at Bantargebang General Hospital were rated as good, with no significant relationship or difference in the quality of healthcare provided to BPJS and self-paying patients*

**Reference** : 45 (2018-2024)

**Keywords** : BPJS patients, independent patients, serve quality theory