

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN
KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS
KESEHATAN: STUDI KASUS PUSKESMAS SEKARWANGI
KABUPATEN SUKABUMI**

SKRIPSI

ISMA ALFIANI

20200080170



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS, HUKUM DAN PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NUSA PUTRA
SUKABUMI
JULI 2024**

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN
KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS
KESEHATAN: STUDI KASUS PUSKESMAS SEKARWANGI
KABUPATEN SUKABUMI**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Menempuh

Gelar Sarjana Manajemen

ISMA ALFIANI



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS, HUKUM DAN PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NUSA PUTRA
SUKABUMI
JULI 2024**

PERNYATAAN PENULIS

JUDUL : PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN
KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS
STUDI KASUS PUSKESMAS SEKARWANGI KABUPATEN
SUKABUMI

NAMA : ISMA ALFIANI

NIM : 20200080170

“Saya menyatakan dan bertanggungjawab dengan sebenarnya bahwa Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri kecuali cuplikan dan ringkasan yang masing-masing telah saya jelaskan sumbernya. Jika pada waktu selanjutnya ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi ini sebagai karyanya, yang disertai bukti-bukti yang cukup, maka saya bersedia untuk dibatalkan gelar Sarjana Manajemen saya beserta segala hak dan kewajiban yang melekat pada gelar tersebut.”

Sukabumi, 18 Juli 2024



ISMA ALFIANI

Penulis

PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN
KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS STUDI
KASUS PUSKESMAS SEKARWANGI KABUPATEN
SUKABUMI

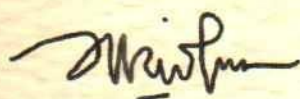
NAMA : ISMA ALFIANI

NIM : 20200080170

Skripsi ini telah diajukan dan dipertahankan di depan Dewan Penguji pada Sidang Skripsi tanggal 18 Juli 2024. Menurut pandangan kami, skripsi ini memadai dari segi kualitas untuk tujuan penganugerahan gelar Sarjana Manajemen (S.M)

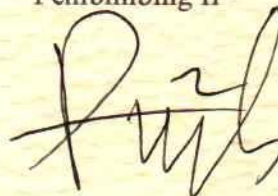
Sukabumi, 18 Juli 2024

Pembimbing I



Fitrina Lestari, S.Si, MBA
NIDN: 0420028304

Pembimbing II



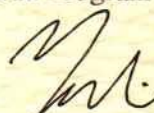
Riyan Mirdan Faris, SE., M.Si
NIDN: 0419069402

Ketua Penguji



Kalfajrin Kurniaji, M.M., MBA
NIDN: 0429128506

Ketua Program Studi



Ana Yuliana Jasuni, M.M.
NIDN: 0414079101

PLH. Dekan Fakultas Bisnis, Hukum dan Pendidikan

CSA Teddy Lesmana, SH., M.H
NIDN. 0414058705

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji (1) pengaruh parsial lima dimensi kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan peserta BPJS di Puskesmas Sekarwangi Kabupaten Sukabumi, (2) pengaruh simultan lima dimensi kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan peserta BPJS di Puskesmas Sekarwangi Kabupaten Sukabumi. (3) dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan peserta BPJS. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan 331 responden yang dikumpulkan melalui kuesioner. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik, ketanggapan, dan jaminan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS, sementara kehandalan dan empati tidak signifikan. Secara simultan, lima dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan, dengan dimensi jaminan sebagai pengaruh dominan.

Kata Kunci: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Peserta



ABSTRACT

This study aims to examine (1) the partial influence of five dimensions of health service quality on the satisfaction of BPJS participants at the Sekarwangi Health Center, Sukabumi Regency, (2) the simultaneous influence of five dimensions of health service quality on the satisfaction of BPJS participants at the Sekarwangi Health Center, Sukabumi Regency. (3) the most dominant dimension of service quality affects the satisfaction of BPJS participants. This study uses a quantitative approach with 331 respondents collected through questionnaires. The results of multiple linear regression analysis showed that the dimensions of physical evidence, responsiveness, and assurance had a significant positive effect on the satisfaction of BPJS participants, while reliability and empathy were not significant. Simultaneously, the five dimensions of service quality have a significant effect, with the guarantee dimension as the dominant influence.

Keywords: *Social Security Organizing Agency, Service Quality, Participant Satisfaction*



KATA PENGANTAR

Segala puji dan ucap rasa syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat dan karunianya, peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul **“Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan: Studi Kasus Puskesmas Sekarwangi Kabupaten Sukabumi”**. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang tulus dan rasa hormat kepada:

1. Bapak Dr. Kurniawan, S.T., M.Si., M.M selaku Rektor Universitas Nusa Putra
2. Ibu Ana Yuliana Jasuni, M.M selaku ketua Program Studi Manajemen
3. Dosen Pembimbing I Ibu Fitriana Lestari, S.Si, MBA yang selalu meluangkan waktu ditengah kesibukannya, memberikan bimbingan dan juga arahan yang dapat memudahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Dosen Pembimbing II Bapak Riyan Mirdan Faris, SE., M.Si yang telah banyak membantu dan mengarahkan dengan baik dalam proses pembuatan skripsi dari awal hingga akhir.
5. Dosen Penguji Kalfajrin Kurniaji, M.M., MBA, yang telah memberikan masukan, kritik, dan saran berharga untuk penyempurnaan skripsi ini.
6. Para dosen dan staf Universitas Nusa Putra yang telah memberikan ilmu dan dukungan dari awal kuliah hingga penyusunan karya ilmiah ini.
7. Puskesmas Sekarwangi yang telah membantu dengan tulus dalam memperoleh data dan memudahkan penelitian di lapangan.
8. Ayahanda tercinta Safrizal, beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai dengan bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, mendoakan, memberikan semangat dan motivasi tiada henti hingga penulis dapat menyelesaikan studinya sampai dengan sarjana.
9. Ibunda tercinta Yuliar, terima kasih atas segala bentuk bantuan dan doa yang diberikan selama ini. Terima kasih atas nasihat yang selalu diberikan meski terkadang pikiran kita tidak sejalan, terima kasih atas kesabaran dan kebesaran hati menghadapi penulis yang keras kepala.

10. Kakak-kakakku tersayang, Rismon Syafriandi dan Cici Satri Wahyuni yang selalu membantu, memberikan dukungan moral, dan menjadi sumber inspirasi serta teladan dalam mencapai cita-cita. Terima kasih atas segala bantuan, dukungan, dan kasih sayang yang tak terhingga selama ini
11. Kakakku sekaligus temanku tersayang, Cica Satri Wahyuni yang selalu menemani saat penelitian dan memberikan dukungan penuh agar skripsi ini selesai tepat waktu. Terima kasih telah menjadi teman bertukar pikiran, dan tempat berkeluh kesah. Terima kasih atas waktu dan segala hal baik yang telah kamu berikan selama ini.
12. Adikku tersayang, Hamdani Al Hadziq yang menjadi *moodbooster* dalam setiap langkahku, selalu memberikan semangat dan keceriaan. Terima kasih atas canda tawa yg membuatku semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
13. Teman-teman seperjuangan yang telah membantu dalam penelitian serta menemani saya dalam suka dan duka serta selalu memberikan dukungan berupa semangat motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
14. Dan terakhir yang tidak kalah penting, Untuk diri sendiri Isma Alfiani. Terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini, walau sering kali merasa putus asa. Terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha, terima kasih karena memutuskan tidak menyerah di tahun ini. Meskipun ini sangat sulit, tetapi kamu telah menyelesaikannya dengan sebaik mungkin, apresiasi sebesar-besarnya karena bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu, dan semoga Allah SWT melimpahkan karunianya dalam setiap amal kebaikan kita dan diberikan balasan, Aamiin.

Sukabumi, 18 Juli 2024

Isma Alfiani
20200080170

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik UNIVERSITAS NUSA PUTRA, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Isma Alfiani
NIM : 20200080170
Program Studi : Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Nusa Putra **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

"PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS STUDI KASUS PUSKESMAS SEKARWANGI KABUPATEN SUKABUMI"

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Nusa Putra berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Sukabumi

Pada tanggal : 18 Juli 2024



(Isma Alfiani)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN PENULIS	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	9
2.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	9
2.1.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	11
2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.4 Prinsip – Prinsip Kualitas Pelayanan.....	12
2.2 Kepuasan Peserta.....	13
2.2.1 Pengertian Kepuasan Peserta.....	13
2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Peserta	15
2.2.3 Indikator Kepuasan Peserta	16
2.3 Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan	17
2.3.1 Pengertian Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan	17

2.3.2 Jenis Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan	18
2.3.3 Manfaat Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan ...	19
2.4 Penelitian Terkait.....	21
2.5 Kerangka Berpikir	27
2.6 Hipotesis Penelitian	28
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	29
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	29
3.2 Lokasi Penelitian	29
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	29
3.3.1 Populasi.....	29
3.3.2 Sampel	30
3.4 Sumber Data	31
3.5 Definisi Operasional.....	32
3.6 Teknik Pengumpulan Data	35
3.6.1 Kuesioner	36
3.6.2 Studi Dokumentasi.....	36
3.7 Metode Analisis Data	36
3.7.1 Statistik Deskriptif.....	36
3.8 Uji Instrument.....	37
3.8.1 Uji Validitas.....	37
3.8.2 Uji Reliabilitas	38
3.9 Teknik Analisis Data	39
3.9.1 Uji Asumsi Klasik.....	39
3.9.2 Regresi Linier Berganda	40
3.9.3 Uji Hipotesis	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Gambaran Umum Puskesmas Sekarwangi.....	42
4.2 Karakteristik Responden	44
4.3 Statistik Deskriptif.....	46
4.3.1 Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Dimensi Bukti Nyata.....	47
4.3.2 Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Dimensi Ketanggapan.....	48

4.3.3 Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kehandalan.....	49
4.3.4 Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Dimensi Jaminan.....	50
4.3.5 Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Dimensi Empati	51
4.3.6 Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Peserta BPJS.....	52
4.4 Uji Instrument.....	54
4.4.1 Uji Validitas.....	54
4.4.2 Uji Reabilitas	58
4.5 Uji Asusmsi Klasik.....	59
4.5.1 Uji Normalitas	59
4.5.2 Uji Multikolinieritas	60
4.5.3 Uji Heteroskedasitas	61
4.6 Uji Asusmsi Linier Berganda	63
4.7 Uji Hipotesis.....	64
4.7.1 Uji F (Simultan).....	64
4.7.2 Uji T (Pasial).....	65
4.7.1 Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	67
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian.....	67
4.8.1 Pengaruh Dimensi Bukti Nyata Terhadap Kepuasan Peserta BPJS	67
4.8.2 Pengaruh Dimensi Ketanggapan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS...	69
4.8.3 Pengaruh Dimensi Kehandalan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS.....	70
4.8.4 Pengaruh Dimensi Jaminan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS	71
4.8.4 Pengaruh Dimensi Empati Terhadap Kepuasan Peserta BPJS	72
4.8.4 Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	75
5.1 Kesimpulan	75
5.2 Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN.....	85
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	106

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Peserta JKN di Indonesia.....	2
Tabel 1. 2 Data Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Sekarwangi.....	3
Tabel 1. 3 Data Kunjungan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Sekarwangi	4
Tabel 1. 4 Pengaduan Peserta BPJS Kesehatan	5
Tabel 3. 1 Data Kunjungan Peserta BPJS di Puskesmas Sekarwangi.....	30
Tabel 3. 2 Definisi Operasioan Variabel (X)	34
Tabel 3. 3 Definisi Operasioanl Variabel (Y)	35
Tabel 4.1 Jumlah SDM Puskesmas Sekarwangi	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	46
Tabel 4.6 Jawaban Responden Terhadap Dimensi Bukti Nyata	47
Tabel 4.7 Jawaban Responden Terhadap Dimensi Ketanggapan	48
Tabel 4.8 Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kehandalan	49
Tabel 4.9 Jawaban Responden Terhadap Dimensi Jaminan	50
Tabel 4.10 Jawaban Responden Terhadap Dimensi Empati.....	51
Tabel 4.11 Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Peserta BPJS	52
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Data Dimensi Bukti Nyata	54
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Data Dimensi Ketanggapan.....	55
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Data Dimensi Kehandalan.....	55
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Data Dimensi Jaminan	56
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Data Dimensi Empati	57
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Data Kepuasan Peserta BPJS	57
Tabel 4.18 Hasil Uji Reabilitas	58
Tabel 4.19 Hasil Uji Normalitas	59
Tabel 4.20 Hasil Uji Multikolinieritas	61
Tabel 4.21 Hasil Uji Heteroskedastisitas	62

Tabel 4.22 Hasil Uji Analisis Linier Berganda.....	63
Tabel 4.23 Hasil Uji F (Simultan).....	65
Tabel 4.24 Hasil Uji T (Parsial).....	66
Tabel 4.25 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	67



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Berpikir	28
Gambar 4.1 Hasil Uji Grafik P-Plot.....	60
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot	62



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	85
Lampiran 2 Jawaban Karakteristik Responden.....	89
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas	97
Lampiran 4 Hasil Uji Reabilitas.....	101
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik	102
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Linier Berganda	103
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis.....	104
Lampiran 8 Dokumentasi.....	105



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Situasi perekonomian di Indonesia saat ini tidak stabil, hal tersebut menyebabkan segala kebutuhan pun semakin mahal harganya. Salah satu sektor jasa kesehatan di Indonesia mengalami kenaikan harga produsen setiap tahunnya. Pada triwulan IV-2023 mengalami kenaikan sebesar 1.00 persen dibandingkan triwulan III-2023, naik dari 149.77 pada triwulan III-2023 menjadi 151.26 pada triwulan IV-2023. Jika dibandingkan dengan triwulan IV-2022, Indeks Harga Produsen sektor Jasa Kesehatan triwulan IV-2023 naik sebesar 5.06 persen, yaitu dari 143.97 di triwulan IV-2022 menjadi 151.26 di triwulan IV-2023.

Dari kenaikan harga pada sektor jasa kesehatan tersebut, kita sering mendengar bahwa masyarakat yang kurang mampu tidak dapat mengakses layanan kesehatan dikarenakan mahalnya biaya perawatan. Mengingat kondisi ini, maka masyarakat mengharapkan pemerintah Indonesia menganggun biaya layanan kesehatan bagi seluruh warga negara, terutama mereka yang tidak mampu. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan salah satu program pemerintah yang bertujuan untuk mengembangkan kesehatan.

Didirikan berdasarkan undang-undang, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan mengawasi program asuransi kesehatan nasional, memastikan bahwa semua penduduk mampu mendapatkan perlindungan dan juga memiliki akses terhadap berbagai layanan lainnya. Berdasarkan data BPJS Kesehatan yang telah diterbitkan, peserta JKN di Indonesia dari mulai terbentuknya BPJS yaitu tanggal 1 Januari 2014 sampai dengan tanggal 29 Februari 2024 adalah 268.679.899 peserta. Dimana peserta tersebut terdiri dari beberapa jenisnya. Berikut disajikan data peserta JKN berdasarkan jenisnya di Indonesia:

Tabel 1. 1 Jumlah Peserta JKN di Indonesia

Per 29 Februari 2024

	Jenis Peserta	Jumlah Peserta
1	PBI APBN	43,19%
2	PBI APBD	18.98%
3	PPU-PN	7,10%
4	PPU-BU	16.66%
5	PBPU-Pekerja Mandiri	11,95%
6	Bukan Pekerja	2,12%

Sumber: BPJS Kesehatan

Berdasarkan pada tabel 1.1 diatas, program tersebut dapat membantu masyarakat yang kurang mampu dilihat bahwa peserta PBI APBN lebih tinggi dibandingkan jenis peserta lainnya. Layanan BPJS kesehatan menjadi pilihan untuk masyarakat di Indonesia karena banyaknya kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan akses layanan kesehatan yang cukup dengan sejumlah dana yang terjangkau. Tetapi, tingkat kepuasan masyarakat terhadap program tersebut masih terbilang rendah karena adanya beberapa aspek yang tidak memenuhi harapan yang telah diharapkan. Kepuasan masyarakat sangat penting bagi keberhasilan pelayanan suatu organisasi. Masyarakat tentunya mempunyai penilaian terhadap pelayanan yang diberikan (Eka Rahayu 2020).

Pelayanan kesehatan kini dikembangkan bagi pelanggan BPJS Kesehatan secara bertahap sesuai kebutuhan medis, bukan diberikan di rumah sakit atau fasilitas kesehatan lanjutan. Hal ini akan diterapkan di fasilitas kesehatan primer atau yang disebut FKTP, termasuk puskesmas yang diharapkan dapat memainkan peran penting dalam layanan kesehatan primer di masa depan. (Untari 2019).

Pengguna BPJS mencari akses terhadap layanan kesehatan yang sama dengan mereka yang tidak memanfaatkan BPJS. Baik tingkat keberhasilan kesembuhan pasien maupun kesan keseluruhan pasien terhadap pelayanan di puskesmas merupakan faktor penting dalam menentukan kepuasan masyarakat. Puskesmas

adalah salah satu organisasi pelayanan kesehatan dan dikelola dengan cara yang sama seperti manajemen perusahaan (Bahrudin 2022).

Menurut Tjiptono (2010) kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diantisipasi dan kemampuan untuk mempertahankan tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Oleh karena itu, peran strategis aparatur pemerintah dalam pelayanan publik menjadi sangat penting karena secara langsung mempengaruhi kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat, sehingga menentukan efektivitas negara dalam menjalankan fungsinya. Pelayanan publik mengacu pada tindakan memenuhi persyarakat individu atau komunitas yang memiliki kepentingan dalam suatu organsiasi, mengikuti norma dan prosedur yang ditetapkan. (Jorge O. Brusa 2022).

Puskesmas Sekarwangi Kabupaten Sukabumi merupakan fasilitas kesehatan primer yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tanggung jawab utamanya adalah melakukan berbagai kegiatan operasional dan pemeliharaan teknis yang berkaitan dengan layanan kesehatan. Puskesmas Sekarwangi menawarkan dua jenis layanan kesehatan; kelas umum dan BPJS Kesehatan. Kelas umum mengacu pada kategori pelayanan kesehatan yang tidak ditanggung oleh BPJS.

Berdasarkan data yang tercatat sebagai peserta terdaftar BPJS Kesehatan di Puskesmas Sekarwangi dari tahun 2022 – 2024 adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Data Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Sekarwangi

Tahun 2022 – 2024

No	Tahun	Jumlah Peserta
1	2022	413.278
2	2023	408.285
3	2024 (Januari – Maret)	100.798
Total		922.361

Sumber: Puskesmas Sekarwangi

Dari data diatas menunjukkan bahwa terdapat penurunan peserta BPJS di Puskesmas Sekarwangi, dimana pada tahun 2022 jumlah peserta 413.278 dan terjadi penurunan tahun 2023 menjadi 408.285 peserta. Perbedaan jumlah peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Sekarwangi pada tabel tersebut bisa disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya adalah perpindahan penduduk dari wilayah yang dikelola oleh Puskesmas Sekarwangi ke wilayah lain. Selain itu, penurunan ini juga bisa disebabkan oleh berkurangnya jumlah penduduk di wilayah tersebut secara keseluruhan yang mungkin disebabkan oleh migrasi atau faktor lain yang mempengaruhi jumlah penduduk.

Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya penurunan jumlah peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Sekarwangi selama periode tersebut, meskipun penurunannya relatif kecil. Penurunan ini dapat menjadi perhatian bagi Puskesmas Sekarwangi untuk melakukan evaluasi secara menyeluruh terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi peserta atau mempertahankan tingkat peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Sekarwangi.

Sedangkan berdasarkan kunjungan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Sekarwangi dari bulan Januari – Maret tahun 2024 ialah sebagai berikut:

Tabel 1. 3 Data Kunjungan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Sekarwangi

Bulan Januari – Maret 2024

No	Bulan	Jumlah Peserta
1	Januari	560
2	Februari	689
3	Maret	684
Jumlah		1.933

Sumber: Puskesmas Sekarwangi

Dari data diatas menunjukkan bahwa terdapat kenaikan dan penurunan atas kunjungan peserta BPJS ke puskesmas sekarwangi, dimana pada bulan Januari jumlah kunjungan peserta BPJS ialah 560 peserta, dan terjadi kenaikan bulan

Februari menjadi 689 peserta BPJS sedangkan pada bulan Maret terjadi penurunan menjadi 684 kunjungan peserta BPJS.

Pada setiap puskesmas atau fasilitas kesehatan lainnya, pelayanan BPJS biasanya dipandang buruk dan banyak pasien lebih memilih pelayanan kesehatan umum karena mereka lebih mampu memberikan nilai kepuasan pasien yang lebih tinggi. Keluhan pasien tentang pelayanan BPJS menunjukkan bahwa kinerja kualitas puskesmas belum memenuhi kriteria yang diinginkan pelanggan.(Aminingsih, Khatibi, and Azam 2023)

Tabel 1.4

Pengaduan Peserta BPJS Kesehatan

Tahun	Total Pengaduan
2021	300
2022	400
Total	700

Sumber: Ombudsman RI

Dari data diatas dapat dilihat bahwa total keluhan peserta BPJS terus meningkat setiap tahunnya, menurut Ombudsman RI, volume pengaduan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang diberikan BPJS Kesehatan terus meningkat setiap tahunnya sejak tahun 2021. Pada tahun 2021, total pengaduan terhadap BPJS Kesehatan berjumlah 300 pengaduan. Jumlah pengaduan diperkirakan akan meningkat sebanyak 400 pengaduan pada tahun 2022 sehingga total pengaduan berjumlah 700 pengaduan.

Pengaduan yang paling besar berkaitan dengan isu (*responsivness*) atau ketanggapan dari pihak BPJS Kesehatan dalam menangani keluhan dan memberikan layanan keada peserta, banyak peserta BPJS Kesehatan yang mengeluhkan waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan layanan kesehatan, baik saat antrian di fasilitas kesehatan maupun saat menunggu persetujuan administrasi.

Permasalahan ini memerlukan kebijakan atau rencana yang ketat yang dapat secara efektif mengawasi sumber daya manusia agar dapat mengatasi permasalahan tersebut dengan tepat. Hal ini memerlukan suatu strategi yang terencana dengan baik dalam mengatur pengelolaan tenaga kerja. Hal ini penting untuk menangani lonjakan pengaduan dengan efektif, memastikan layanan kesehatan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan dapat memenuhi standar yang diharapkan oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan, Ibu Rita selaku pasien puskesmas Sekarwangi menuturkan keluhan terkait dengan pelayanan hari itu beliau datang untuk membuat surat keterangan sehat sebagai persyaratan kerja. Namun, karyawan yang seharusnya memberikan layanan belum juga tiba meskipun sudah jam masuk kerja. Pasien tersebut sudah menunggu lebih dari 1 jam. Ibu Rita berharap agar pelayanan di Puskesmas dapat ditingkatkan.

Peneliti juga mewawancarai, Ibu Irma selaku pasien peserta BPJS Puskesmas Sekarwangi menuturkan keluhannya setelah pengalaman pelayanan di sana. Setelah mendaftar untuk berkonsultasi dengan dokter gigi, beliau menjalani pemeriksaan tensi dan suhu, yang menunjukkan kondisi normal dengan suhu 36 derajat. Namun, saat itu beliau tidak membawa masker. Kemudian beliau membeli masker dan menggunakannya. Namun, alih-alih berkonsultasi dengan dokter gigi, beliau langsung diberikan obat. Padahal, beliau belum diperiksa oleh dokter gigi. Beliau berharap agar pelayanan di Puskesmas Sekarwangi dapat diperbaiki untuk memberikan perhatian yang lebih cermat terhadap setiap pasien.

Selain itu, peneliti juga mewawancarai ibu Aulia menuturkan bahwa pelayanan di puskesmas sekarwangi sangat cepat dan ramah. Menurut beliau, tim medis di Puskesmas Sekarwangi selalu siap memberikan bantuan dan informasi yang dibutuhkan dengan penuh kesabaran dan keramahan. Hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan beliau, kesaksian beliau memberikan gambaran yang kuat tentang loyalitas dan keahlian para tenaga medis di Puskesmas Sekarwangi dalam memenuhi standar pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Berdasarkan wawancara dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat mempunyai peranan penting dalam menilai kualitas pelayanan. Hal ini ditentukan dengan menganalisis respon masyarakat setelah menerima layanan. Memberikan

layanan berkualitas tinggi secara langsung mengarah pada kebahagiaan masyarakat. Dalam hal ini, tingkat kompetensi SDM berdampak signifikan terhadap kualitas suatu layanan. Kinerja pegawai yang tinggi akan menghasilkan kualitas pelayanan yang prima sehingga menimbulkan tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi. Kemajuan atau keberhasilan suatu perusahaan dapat diukur dengan mengevaluasi kinerja dan aktivitasnya. Hal ini menunjukkan pentingnya memiliki tenaga terampil dan cakap dalam memberikan pelayanan prima kepada peserta BPJS.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengukur seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan peserta BPJS di Puskesmas Sekarwangi. Sehingga peneliti dapat memberikan judul ***“PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS KESEHATAN: STUDI KASUS PUSKESMAS SEKARWANGI KABUPATEN SUKABUMI”***.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah secara simultan, masing – masing dimensi kualitas pelayanan kesehatan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS?
2. Apakah secara parsial, masing – masing dimensi kualitas pelayanan kesehatan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS?
3. Dimensi manakah dari kualitas pelayanan yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan peserta BPJS?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terfokus dan tidak meluas dari pembahasan yang dimaksudkan, maka batasan dari penelitian ini akan difokuskan pada Puskesmas Sekarwangi. Batasan ini diberlakukan untuk memudahkan pengumpulan data dan menganalisis data yang relevan dengan masalah penelitian di Puskesmas Sekarwangi. Penelitian ini akan melibatkan peserta BPJS yang terdaftar di Puskesmas Sekarwangi sebagai responden. Penelitian ini akan membahas mengenai kualitas pelayanan kesehatan yang hanya berfokus pada 5 dimensi yaitu

tangible (bukti nyata), responsiveness (ketanggapan), reliability (kehandalan), assurance (jaminan), dan empathy (kepedulian).

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah secara simultan dimensi kualitas pelayanan kesehatan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS;
2. Untuk mengetahui apakah secara parsial dimensi kualitas pelayanan kesehatan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS; dan
3. Untuk mengetahui dimensi manakah dari kualitas pelayanan yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan peserta BPJS.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin diperoleh dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi Universitas Nusa Putra

Penelitian ini diharapkan dapat menambah kepustakaan selanjutnya, terutama dalam bidang manajemen yang dapat memberikan sumbangan penelitian ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan serta kepuasan peserta BPJS.

2. Bagi Puskesmas Sekarwangi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Puskesmas Sekarwangi, berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS di puskesmas tersebut.

BAB V

KESIMPULAN & SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pengujian hipotesis, maka kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Hasil uji F-Test Simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan berpengaruh positif dan signifikan sebesar 59,5% terhadap kepuasan peserta BPJS. Artinya, lebih dari setengah variasi kepuasan peserta BPJS dijelaskan oleh kualitas pelayanan yang mereka terima di Puskesmas Sekarwangi. Peningkatan kualitas pelayanan di lima dimensi (bukti nyata, daya tanggap, jaminan, kehandalan, dan empati) akan meningkatkan kepuasan peserta secara signifikan.
2. Berdasarkan hasil uji T-Test Parsial, ditemukan bahwa beberapa dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS. Dimensi bukti nyata (tangible) dengan nilai signifikansi 0.047, dimensi daya tanggap (responsiveness) dengan nilai signifikansi 0.001, dan dimensi jaminan (assurance) dengan nilai signifikansi 0.001 memiliki pengaruh signifikan. Sebaliknya, dimensi kehandalan (reliability) dan empati (empathy) tidak menunjukkan pengaruh signifikan dengan nilai signifikansi masing-masing sebesar 0.445 dan 0.898. Secara keseluruhan, dimensi daya tanggap dan jaminan memiliki pengaruh yang paling tinggi terhadap kepuasan peserta, mengingat nilai signifikansi mereka yang sangat rendah. Ini berarti bahwa faktor-faktor seperti kecepatan dan ketepatan respons serta jaminan dari petugas kesehatan dalam hal kemampuan, keramahan, dan pengetahuan memiliki dampak yang lebih besar pada kepuasan peserta BPJS dibandingkan dengan dimensi lainnya.
3. Dimensi dari kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan peserta BPJS di Puskesmas Sekarwangi adalah Jaminan (Assurance). Berdasarkan hasil uji parsial (T-Test) yang dilakukan dalam penelitian ini, ditemukan bahwa dimensi jaminan memiliki t-hitung sebesar $6.605 < t \text{ tabel } 1.649$ dan nilai signifikansi sebesar $0.001 > 0.05$, hal ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS. Artinya,

peserta BPJS merasa puas dengan layanan kesehatan yang diberikan ketika mereka merasa ada jaminan dari petugas kesehatan dalam hal kemampuan, keramahan, kesopanan, serta pengetahuan dan keterampilan yang memadai. Rasa percaya dan aman yang diberikan oleh petugas kesehatan meningkatkan kepuasan peserta terhadap layanan yang diterima. Oleh karena itu, dimensi jaminan (*assurance*) merupakan faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan peserta BPJS.

5.2 Saran

Berdasarkan keseluruhan pada proses penelitian dan penyusunan laporan akhir penelitian, penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan di dalam penelitian ini. Untuk itu, penulis memberikan beberapa saran sebagai pertimbangan dalam penyempurnaan penelitian selanjutnya, berupa saran teoritis dan saran praktis, sebagai berikut:

1. Saran Teoritis
 - a. Untuk peneliti selanjutnya, peneliti menyarankan untuk meneliti faktor-faktor lain diluar variabel yang digunakan pada penelitian ini.
 - b. Selain itu, untuk peneliti selanjutnya juga disarankan untuk lebih meneliti faktor sosial yang mempengaruhi kepuasan terhadap pelayanan sosial.
2. Saran Praktis
 - a. Bagi pihak puskesmas harus dapat mempertahankan atau bahkan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan khususnya untuk peserta BPJS.
 - b. Bagi pihak BPJS Kesehatan, harus dapat memberikan kemudahan akses untuk peserta BPJS menerima layanan kesehatan di manapun dan kapanpun.



DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, Nur, Ratu Sekar, Langen Pujiwati, Syaikh Maulana, and Budi Agung Prasetya. 2024. "Worklife Balance and Burnout Impact on PT . PERTAMINA (Persero) RU VI Balongan Employee Performance" 2 (02): 694–712.
- Ajayi, Victor Oluwatosin. 2016. "Primary Sources of Data and Secondary Sources of Data," 1–11.
- Ali, Bayad Jamal, Pakzad Fadel Saleh, Shwana Akoi, Aram Ahmed Abdulrahman, Awezan Shamal Muhamed, Halwest Nowzad Noori, and Govand Anwar. 2021. "Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction: Case Study at Online Meeting Platforms." *International Journal of Engineering, Business and Management* 5 (2): 65–77. <https://doi.org/10.22161/ijebm.5.2.6>.
- Alshrbaji, Mohammad, Maryam Mohammed, and Abdulrahim Shamayleh. 2022. "The Impact of Total Quality Management and Perceived Service Quality on Patient Satisfaction in Healthcare: A Systematic Review." *2022 Advances in Science and Engineering Technology International Conferences, ASET 2022*, no. April. <https://doi.org/10.1109/ASET53988.2022.9734872>.
- Aminingsih, Purwanti, Ali Khatibi, and S.M Ferdous Azam. 2023. "THE SOCIAL HEALTH INSURANCE (BPJS) PATIENT SATISFACTION AT HERMINA DAAN MOGOT AND PASAR MINGGU HOSPITALS , INDONESIA Article History : Keywords : Service Quality ; Patient Satisfaction ; Social Health Insurance ; Public & Private Hospital ; The Social H." *International Journal If Professional Business Review* 8 (3): 1–25.
- Ananda Ismail, Irfan, Niza Lian Pernadi, and Agnes Febriyanti. 2022. "How to Grab And Determine the Size of The Sample For Research." *International Journal of Academic and Applied Research* 6 (9): 88–92. www.ijeais.org/ijaar.
- Anjalita, Ade, and Santi Dewi. 2023. "The Influence of BPJS Health Services Quality on Patient Satisfaction at Ciseeng Public Medical Centre" 04 (02): 555–60.
- Apotek, D I, P Bhakti Kencana, and Terhadap Kepuasan. 2019. "MANAJEMEN

PELAYANAN SERVICE MANAGEMENT” 2 (1): 22–29.

- Bahrudin, Lalu. 2022. “Analysis of the Difference in Level of Satisfaction of BPJS and Non BPJS Patients with Outpatient Services at the Tanjung Public Health Center.” *Prisma Sains : Jurnal Pengkajian Ilmu Dan Pembelajaran Matematika Dan IPA IKIP Mataram* 10 (2): 262. <https://doi.org/10.33394/j-ps.v10i2.4949>.
- Bungatang, B, and R Reynel. 2021. “The Effect of Service Quality Elements on Customer Satisfaction” 1: 107–18.
- Cinta, Union, Kasih Tigapanah, Karo Regency, and Kornel Munthe. 2021. “THE INTERNATIONAL JOURNAL OF HUMANITIES & SOCIAL STUDIES Effect of Quality of Service on Customer Satisfaction in Credit” 9 (4): 25–32.
- Dewi, Ratna Komala, Evita Isretno Israhadi, Jl Pemuda, R T Rw, and Kec Pulo Gadung. 2021. “Legal Aspects of BPJS as National Health Insurance.” <https://doi.org/10.4108/eai.6-3-2021.2306412>.
- Eka Rahayu, Boni Oktaviana Sembiring. 2020. “Implementation of Community Satisfaction Index Application to Medan Police Service” 1 (2): 104–10. <https://doi.org/10.30596/jcositte.v1i2.5118>.
- Environmental, Nansen. 2007. “NOTES AND CORRESPONDENCE A Cautionary Note on the Use of the Kolmogorov – Smirnov Test for Normality,” no. 2005: 1151–57. <https://doi.org/10.1175/MWR3326.1>.
- Evanita, Susi. 2019. “The Influence of Satisfaction on Dimension of Service Quality toward Loyalty of Savings Customers at PT . Bank Bukopin , Tbk . Branch of Padang” 97 (Piceeba): 734–48.
- Faeni, Dewi Puspaningtyas. 2024. “SERVQUAL Measures: Indonesian Government Healthcare (BPJS) from a Human Resource Perspective.” *Journal of Infrastructure, Policy and Development* 8 (2): 1–21. <https://doi.org/10.24294/jipd.v8i2.2271>.
- Haddad, Hossam, J Nagy, and J Popp. n.d. “The Service Quality Dimensions That Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector,” 1–24. <https://doi.org/10.3390/su11041113>.

- Hadiwidjaja, Rini Dwiyan, Arif Imam Suroso, Hermanto Siregar, and Illah Sailah. 2023. "Quality Improvement Strategies for State University-Public Sector Agency : Lessons from Student Satisfaction Study" 19 (2): 300–315. <https://doi.org/10.33830/jom.v19i2.6381>.2023.
- Hreeloita Dharma Shanti. 2023. "Ombudsman Sebut Aduan Masyarakat Pada BPJS Terus Meningkat." Antara. 2023. <https://www.antaranews.com/berita/3418680/ombudsman-sebut-aduan-masyarakat-pada-bpjs-terus-meningkat>.
- Jordan, Jonathan, and Jesaya Mentang. 2024. "The Influence of Product Quality and Service Quality on Consumer Loyalty Is Mediated by Consumer Satisfaction at F . Coffee and Eatery" 3: 1–16.
- Jorge O. Brusa, Mohsen Bahmani. 2022. "THE INFLUENCE OF LOCATION ACCESSIBILITY ON COMMUNITY SATISFACTION WITH THE QUALITY OF TEXAS DISTRICT PUBLIC HEALTH SERVICES," 117–23.
- Joudeh, Jamal M M, and Ala Dandis. 2019. "Service Quality , Customer Satisfaction and Loyalty in an Internet Service Service Quality , Customer Satisfaction and Loyalty in an Internet Service Providers," no. June 2018. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v13n8p108>.
- Kester, Ardvin, S Ong, Josephine D German, Pauline C Dangaran, Johannes Jethro, B Paz, Renz Roniel, and G Macatangay. 2024. "Case Studies on Transport Policy Service Quality and Customer Satisfaction Analysis among Motorcycle Taxi Transportation in the Philippines through SERVQUAL Dimensions and Social Exchange Theory." *Case Studies on Transport Policy* 15 (July 2023): 101139. <https://doi.org/10.1016/j.cstp.2023.101139>.
- Khairawati, Salihah. 2020. "Research in Business & Social Science Effect of Customer Loyalty Program on Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty" 9 (1): 15–23.
- Khan, Naushad. 2020. "Critical Review of Sampling Techniques in the Research Process in the World." *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3572336>.

- Khatab, Jawdat Jaafar, Ezat Sabir Esmaeel, and Bestoon Othman. 2020. "The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction : Evidence from Public Sector and Private Sector Banks in Kurdistan / Iraq The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction : Evidence from Public Sector and Private Sector Banks in Kurdis," no. January.
- Lee, Jeong-Wha, Seong-Woo Choi, and Ji-Young Lee. 2020. "The Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction, and Intention to Revisit Duty Free Shops." *Korean Production and Operations Management Society* 31 (4): 331–44. <https://doi.org/10.32956/kopoms.2020.31.4.331>.
- Lie, Darwin, Acai Sudirman, and Marisi Butarbutar. 2019. "Analysis of Mediation Effect Of Consumer Satisfaction On The Effect Of Service Quality , Price and Consumer Trust On Consumer Loyalty" 8 (08).
- Liepiņa, Raimonda, Inga Lapiņa, and Jānis Mazais. 2014. "Contemporary Issues of Quality Management : Relationship between Conformity Assessment and Quality Management." *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 110: 627–37. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.12.907>.
- Mahsyar, Syariful, and Untung Surapati. 2020. "Effect of Service Quality and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty." *Business and Accounting Research (IJEBAR) Peer Reviewed-International Journal* 4 (June): 204–211. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBAR>.
- Mariyam, Siti. 2018. "Sistem Jaminan Sosial Nasional Melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan (Perspektif Hukum Asuransi)" 7 (2): 36–42.
- Mazdalifah, Nur. 2020. "SATISFACTION OF PATIENTS USING BPJS ON QUALITY OF SERVICES BAHBIK COMMUNITY HEALTH CENTER , CITY OF MADYA PEMATANGSIANTAR," 1–5.
- Mosadeghrad, Ali Mohammad. 2014. "Original Article Factors Influencing Healthcare Service Quality" 3 (2): 77–89. <https://doi.org/10.15171/ijhpm.2014.65>.
- Muhammad, Prof, Ehsan Malik, and Muhammad Mudasar Ghafoor. 2012. "Impact of Brand Image , Service Quality and Price on Customer Satisfaction in Pakistan

- Telecommunication Sector” 3 (23): 123–29.
- MULYONO, Hardi, Arief HADIAN, Nelvitia PURBA, and Rudy PRAMONO. 2020. “Effect of Service Quality Toward Student Satisfaction and Loyalty in Higher Education.” *Journal of Asian Finance, Economics and Business* 7 (10): 929–38. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no10.929>.
- Najam, Usama, Sadia Ishaque, Saadia Irshad, Qurat Ul Ain Salik, Maria Shams Khakwani, and Malka Liaquat. 2020. “A Link Between Human Resource Management Practices and Customer Satisfaction: A Moderated Mediation Model.” *SAGE Open* 10 (4). <https://doi.org/10.1177/2158244020968785>.
- Nita, Mulya, Dharma Setiawan, Bayu Fajar Susanto, and Universitas Islam Indragiri. 2023. “ANALYSIS OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT WIWIS TEMBILAHAN” 1 (1): 12–20. <https://doi.org/10.11591/jumpe.v9i1.paperID>.
- Nizar Rahman, et.al. 2023. “Influence of Social Responsibility and Quality of Service 4.0 on Customer Satisfaction Mediated by Company Reputation,” 2018–19.
- Nugraha, Haris Santosa, Temmy Widyastuti, and Ade Sutisna. 2017. “The Quality of Course Subject Test Items In the Even Semester of 2016 / 2017 Academic Year Sundanese Language Education Program of FPBS UPI,” no. 1.
- Papademetriou, Christos, Sofia D. Anastasiadou, and George Konteos. 2022. “The Effect of Human Resource Management Practices on the Quality of Service, Customer Satisfaction, and Organizational Performance in Cypriot Urban Hotel Industry.” *CEUR Workshop Proceedings* 3293: 342–52.
- Purnomo, Deni, and Syamsul Arifin. n.d. “COMMUNITY SATISFACTION INDEX ON HEALTH” 02 (25).
- Puspitasari Srirahayu, Dyah, Sri Hartini, Tanti Handriana, Khoirotun Layyinah, and Amelia Firdaus. 2020. “The Effect of Service Quality and Satisfaction on Loyalty of College Libr Users in Indonesia.” *Library Philosophy and Practice* 2020 (October).
- Quoc Dat, Nguyen, and Nguyen Thu Hang. 2023. “Service Quality and Performance

- Results through Customer Satisfaction at Small-Scale Hotels in Hanoi Area.” *International Journal of Scientific Research and Management (IJSRM)* 11 (11): 5344–51. <https://doi.org/10.18535/ijssrm/v11i11.em07>.
- Rao, P. Srinivas. 2013. “Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hotel Industry.” *IOSR Journal Of Humanities And Social Science* 18 (5): 39–44. <https://doi.org/10.9790/0837-1853944>.
- Riyaz, Rainayee. n.d. “Relation Of Employee Job Satisfaction And Patient Satisfaction In Select Private Medical Kounser Shaheen To My Beloved Parents For Whom the Holy Quran Commands Me Pray :” 2020.
- Rolaskhi, Shadli. 2022. “Bukalapak Online Store ’ s SWOT-Based Service Quality Improvement Strategy” 1 (2): 638–52.
- Roy Rillera Marzo, Sudip Bhattacharya, Noorhaida Binti Ujang, Thein Win Naing, Anita Ting Huong Fei³, Cheong Kah Chun³, Cheryl Pock Xue Ting³, Pavithra A/P Rajah³, and Kavitra A/P Shanmuganathan³. 2021. “The Impact of Service Quality Provided by Health-care Centers and Physicians on Patient Satisfaction,” no. January: 1–6. <https://doi.org/10.4103/jehp.jehp>.
- Sari, Vika Lusiana. 2021. “INTERNATIONAL JOURNAL OF SOCIAL SERVICE AND RESEARCH THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON SATISFACTION MEULABOH BRANCH EMPLOYMENT BPJS PARTICIPANTS DURING PANDEMIC.”
- Sasongko, Totok. 2018. “The Role Of Employee Motivation On The Relationship Between HRM.” *Jurnal Ilmiah Bidang Akuntansi Dan Manajemen (JEMA)* 15 (1): 1–11.
- Setiawan, Risman, Yohny Anwar, and Henry Aspan. 2022. “An Effect Of Occupational Safety And Health On Employee Performance At PT . PLN (Persero) ULP Binjai Barat.”
- Shukla, S. 2020. “Concept of Population and Sample. Paper Delivered at Indore,M.P., India.,” no. June.
- Sitorus, Tigor, and Milawati Yustisia. 2018. “Milawati Yustisia THE INFLUENCE OF

SERVICE QUALITY AND CUSTOMER TRUST TOWARD CUSTOMER
LOYALTY : THE ROLE OF” 12 (3): 639–54.

Taib, Che Azlan, and Ahmed Hani Mohammed. 2018. “Assessing Quality and Productivity of Journal Publications Using a Bibliometric Approach : A Platform towards World Class Education,” no. April.

Tarigan, Eka Dewi Setia, Muslim Wijaya, and Patar Marbun. 2020. “The Influence of Lifestyle, Physical Environment and Menu Variety on Customer Loyalty through Customer Satisfaction in the Coffee Shop.” *International Journal of Research and Review (Ijrrjournal.Com)* 7 (3): 102–11. https://www.ijrrjournal.com/IJRR_Vol.7_Issue.3_March2020/Abstract_IJRR0014.html.

Tien, Nguyen Hoang, and Le Thi Mai Huong. 2023. “Factors Affecting Customers Satisfaction on Public Internet Service Quality in Vietnam.” *International Journal of Public Sector Performance Management* 1 (1). <https://doi.org/10.1504/ijpspm.2023.10057939>.

Tri Oktareza, M Edwin, Hamid Halin, and Susi Handayani. 2020. “The Effect of Service on Customer Satisfaction at PT Pandu Siwi Sentosa.” *International Journal of Community Service & Engagement P-ISSN Xxxx-Xxxx* 1 (1): 19–26.

Trivsel, Case, and Städtjänster Trivsel. 2017. “Customer Satisfaction and Customer Loyalty,” no. November.

Twum, Faustina Oduro, and Williams Kwasi Peprah. 2020. “The Impact of Service Quality on Students’ Satisfaction.” *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* 10 (10). <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v10-i10/7923>.

Tzafrir, Shay S., and Amit B. A. Gur. 2007. “HRM Practices and Perceived Service Quality: The Role of Trust as a Mediator Shay S. Tzafrir & Amit B. A. Gur.” *Research and Practice in Human Resource Management* 15 (2): 1–20.

“Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.” 2011.

Untari, Fena Amalia. 2019. “Service Quality , Patient Satisfaction , and Types of Medical

Insurance towards the Revisit Intention to Private Hospitals among Outpatients in South Tangerang City , Indonesia.”

Wang, Yuning, Zhe Zhang, Mengyuan Zhu, and Hexian Wang. 2020. “The Impact of Service Quality and Customer Satisfaction on Reuse Intention in Urban Rail Transit in Tianjin, China.” *SAGE Open* 10 (1). <https://doi.org/10.1177/2158244019898803>.





RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Pribadi



Nama Lengkap : Isma Alfiani
Tempat, Tanggal Lahir : 15 Agustus 2002
NIM : 20200080170
Program Studi : Manajemen
Alamat Email : ismaalfiani1508@gmail.com
Nomor Handphone : 085846130870
Alamat : Kp. Ongkrak RT.002 RW.003
Desa Pamuruyan Kecamatan
Cibadak Kabupaten
Sukabumi

B. Pengalaman Organisasi

No	Nama Organisasi	Jabatan	Tahun
1	Jurnalis Nuansa	Presenter	2020-2021
2	Jurnalis Nuansa	Sekretaris	2021-2022
3	Management Student Assosiation	Divisi PLM (Dedukasi)	2021-2022

C. Pelatihan yang Pernah Diikuti

No	Pelatihan	Penyelenggara	Tahun
1	Qualified Professional in General Affair	Ieeel Institute	2023
2	Certified Leadership Management Associate	Ieeel Institute	2023
3	English Score	British Council	2024
4	TPA/TKDA Bappenas	UUO PT Koperasi Pegawai Bappenas	2023

5	Microsoft Office Accelerated Competency Training and Certification Action	Trust Training Partners	2024
6	Spanish Language Training	Altissia	2024
7	Public Speaking	The Energetic	2024
8	Certified Book & Paper Authorship	Ieeel Institute	2024

D. Pengalaman Seminar/Conference

No	Seminar/Conference	Peran	Tahun
1	International Conference on Law Public Policy, and Human Rights	Peserta	2023
2	Workshop Manajemen	Peserta	2024
3	Seminar Nasional Manajemen dan Bisnis	Peserta	2021
4	Workshop Data Science Expert	Peserta	2023
5	Seminar Nasional Pendidikan Dasar dan Menengah	Peserta	2023
6	International Conference on Economics, Management and Accounting	Peserta	2020