

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FISIP

## Kualitas Pelayanan Puskesmas Pondok Betung Tangerang Selatan Terhadap Pasien Bpjs Di Ajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial Bidang Ilmu Komunikasi.

Dara Sagita Afiyanti

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=74159&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Puskesmas Pondok Betung Tangerang Selatan Terhadap Pasien BPJS. Puskesmas Pondok Betung Tangerang Selatan adalah Puskesmas yang bekerjasama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial pada tahun 2014 Perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu ?bagaimana kualitas pelayanan puskesmas pondok betung tangerang selatan terhadap pasien BPJS??

Penelitian ini menggunakan teori Service Of Excellence/Pelayanan Prima untuk menjelaskan bagaimana kepuasan pelanggan berdasarkan indikator-indikator yang terdapat dalam konsep teori tersebut. Diantaranya Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangible.

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan metode yang digunakan survei. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS dan sampel yang didapat 90 responden dengan menggunakan rumus Taro Yamane. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket yang diberikan kepada responden, yaitu pasien BPJS yang pernah melakukan pengobatan di Puskesmas Pondok Betung Tangerang Selatan. Selanjutnya penelitian ini melakukan uji validitas dan reliabilitas serta menganalisis dan menjabarkan hasil yang diperoleh dari penelitian.

Hasil yang diperoleh adalah pada table deskripsi data Ordinal nilai terendah 361 terdapat pada item pernyataan 7 dan 24 yaitu ?Tersedianya telepon untuk layanan komunikasi? dan ?Petugas Puskesmas Pondok Betung Tangerang Selatan memberikan perhatian dan peduli kepada pasien BPJS? Nilai tertinggi pada item pernyataan ?Petugas Puskesmas Pondok Betung berkomunikasi dengan baik saat melayani pasien BPJS? dengan total skor 399. Nilai rata-rata (mean) pada tabel distribusi frekuensi kualitas pelayanan puskesmas pondok betung tangerang selatan terhadap pasien bpjs sebesar 79,87 yang berada pada kategorinetralsedang.