

**ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
DENGAN BPJS KESEHATAN
(STUDI KASUS PADA RS ASY-SYIFA SAMBI BOYOLALI)**

TESIS

**Diajukan Kepada
Program Studi Magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Magister dalam Ilmu Manajemen**



oleh:

Afifa Zahratu Firda

P100180020

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2020**

NOTA PEMBIMBING

Dr. Muzakar Isa, S.E, M.Si.
Program Studi Magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas
Hal: Tesis Saudara Afifa Zahratu Firda

Kepada Yth.
Ketua Program Studi Magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh
Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan terhadap tesis saudara:

Nama : Afifa Zahratu Firda
NIM : P100180020
Konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit
Judul : Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan dengan BPJS Kesehatan (Studi Kasus pada RS Asy-Svifa Sambi Boyolali)

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian tesis pada Program Studi Magister Manajemen, Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Surakarta, Agustus 2020

Pembimbing II,

Dr. Muzakar Isa, S.E, M.Si.

NOTA PEMBIMBING

Dr. dr. Hari Wujoso, M.M, Sp.F,
Program Studi Magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas

Hal: Tesis Saudara Afifa Zahratu Firda

Kepada Yth.
Ketua Program Studi Magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan terhadap tesis saudara:

Nama : Afifa Zahratu Firda

NIM : P100180020

Konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit

Judul : Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap
Kepuasan Pasien Rawat Jalan dengan BPJS Kesehatan (Studi
Kasus pada RS Asy-Svifa Sambi Bovolali)

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam
siding ujian tesis pada Program Studi Magister Manajemen, Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Surakarta, Agustus 2020

Pembimbing II



Dr. dr. Hari Wujoso, M.M, Sp.F

**ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DENGAN BPJS KESEHATAN
(STUDI KASUS PADA RS ASY-SYIFA SAMBI BOYOLALI)**

TESIS

Oleh

AFIFA Zahratu Firda
NIM : P 100 180 020

SUSUNAN PEMBIMBING

Utama Dr. Muzakar Isa, S.E., M.Si
NIDN : 0622117602

Pendamping Dr. dr. Hari Wujoso, Sp.F., M.M
NIP : 19621022 199503 1 001

Telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan

Pada tanggal

Ketua Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Wiyadi, M.M., Ph.D.
NIDN : 0612056501

**ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DENGAN BPJS KESEHATAN
(STUDI KASUS PADA RS ASY-SYIFA SAMBI BOYOLALI)**

TESIS

Oleh

AFIFA ZAH RATU FIRDA

NIM : P 100 180 020

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji

Dr. Edy Purwo Saputro, M.Si

NIDN : 0613097001

Penguji

Dr. dr. Hari Wujoso, Sp.F., M.M

NIP : 19621022 199503 1 001

Anggota

Dr. Muzakar Isa, M.Si

NIDN : 0622117602

Telah dipertahankan di hadapan tim penguji dan telah memenuhi syarat kelulusan
Pada tanggal 19 Agustus 2020



Direktur Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Prof. Dr. Bambang Sumardjoko

NIDN : 0014056201

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Afifa Zahratu Firda
NIM : P100180020
Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit
Judul : Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap
Kepuasan Pasien Rawat Jalan dengan BPJS Kesehatan (Studi
Kasus pada RS Asy-Syifa Sambi Boyolali)

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini benar-benar hasil karya sendiri dan sejauh pengetahuan saya tesis ini tidak mengandung karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali beberapa kutipan dan ringkasan yang saya jelaskan sumbernya.

Surakarta, Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,



Afifa Zahratu Firda

MOTTO

فَإِنْ تَوَلَّوْا فَقُلْ حَسْبِيَ اللَّهُ لَا إِلَهَ إِلَّا هُوَ عَلَيْهِ تَوَكَّلْتُ وَهُوَ
رَبُّ الْعَرْشِ الْعَظِيمِ ﴿١٢٩﴾

“Cukuplah Allah bagiku; tidak ada Tuhan selain Dia. Hanya kepada-Nya aku bertawakkal dan Dia adalah Tuhan yang memiliki ‘Arsy yang agung”.

(Q.S. At-Taubah 9 : 129)

إِنَّ اللَّهَ وَمَلَائِكَتَهُ يُصَلُّونَ عَلَى النَّبِيِّ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا
صَلُّوا عَلَيْهِ وَسَلِّمُوا تَسْلِيمًا ﴿٥٦﴾

“Sesungguhnya Allah dan malaikat-malaikat-Nya bershalawat untuk Nabi. Hai orang-orang yang beriman, bershalawatlah kamu untuk Nabi dan ucapkanlah salam penghormatan kepadanya.”

(Q.S. Al-Ahzab 33 : 56)

“Apabila terdapat kenikmatan dalam dirimu, maka berusaha untuk selalu bersyukur. Dan apabila kamu mendapat musibah, maka berusaha untuk sabar dan berlaku sabarlah. Tetaplah berjalan di atas jalan Allah Swt. agar kamu dapat sampai kepada Dzat Yang Tertinggi. Pada saat itulah kamu akan menempati kedudukan orang-orang terdahulu dari golongan shiddiqin, syuhada, dan shalihin.”

– Syaikh Abdul Qadir Al-Jailaniy –

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
مَلِكِ يَوْمِ الدِّينِ إِنَّا نَعْبُدُكَ وَإِيَّاكَ نَسْتَعِينُ
إِهْدِنَا الصِّرَاطَ الْمُسْتَقِيمَ صِرَاطَ الَّذِينَ أَنْعَمْتَ
عَلَيْهِمْ غَيْرِ الْمَغْضُوبِ عَلَيْهِمْ وَلَا الضَّالِّينَ

Dengan segala kerendahan hati, tesis ini penulis persembahkan untuk:

1. Mama dan Bapak, yang selalu mendoakan, memotivasi dan memberi semangat untuk mencari Ridho Allah untuk mencapai kebahagiaan dunia dan akhirat
2. Adik-adikku, yang selalu memberikan semangat dan selalu ada untukku
3. Pendamping hidupku yang selalu mendoakan, memberikan semangat dan selalu menemani selama pembuatan tesis ini
4. Teman-teman dan keluarga besar Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta, tempat berbagi pengalaman bersama selama menjalani studi

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan salah satu tolok ukur keberhasilan suatu perusahaan di bidang jasa dalam menyelenggarakan kegiatan usaha. Sementara itu, kepuasan dipandang sebagai faktor yang sangat penting dalam proses membangun dan mempertahankan hubungan dalam pelayanan jasa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (*tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance*) terhadap kepuasan pasien rawat jalan dengan BPJS di RS Asy-Syifa Sambu. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 104 responden pasien di RS Asy-Syifa Sambu dengan menggunakan kuesioner untuk pengumpulan data. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling*. Analisis data yang digunakan yaitu dengan metode regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (*tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan dengan BPJS Kesehatan di RS Asy-Syifa Sambu Boyolali.

Kata kunci: BPJS Kesehatan, kepuasan pasien, kualitas pelayanan, rawat jalan

ABSTRACT

Service quality is one indicator of the success of a company in the service sector in conducting business activities. Meanwhile, satisfaction has a very important factor in the process of building and maintaining relationships in service. This study aims to analyze the effect of service quality (tangibles, empathy, reliability, responsiveness and assurance) on the satisfaction of outpatients with BPJS Kesehatan at Asy-Syifa Sambu Hospital. The sample in this study amounted to 104 respondents at Asy-Syifa Sambu Hospital using a questionnaire for data collection. The sample was taken by using purposive sampling method. The data analysis used is the multiple linear regression method. The results of this study indicate that the variables of service quality (tangibles, empathy, reliability, responsiveness and assurance) have a positive and significant effect on outpatient satisfaction with BPJS Kesehatan at Asy-Syifa Sambu Boyolali Hospital.

Key words: BPJS Kesehatan, outpatient care, patient satisfaction, service quality

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur senantiasa penulis haturkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik. Tesis ini disusun guna memenuhi syarat guna memperoleh gelar Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penulis menyadari dalam penyusunan tesis ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Sofyan Anif, M.Si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Prof. Dr. Bambang Sumardjoko, M.Pd, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh belajar di Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Dr. Edy Purwo Saputro, SE., M.Si, selaku penguji yang berkenan meluangkan waktu untuk menguji, memberikan masukan dan saran dalam penyusunan tesis ini
5. Dr. dr. Hari Wujoso, MM., Sp.F selaku Pembimbing I yang berkenan meluangkan waktu untuk membimbing dan membantu hingga selesainya tesis ini

6. Dr. Muzakar Isa, SE, M.Si, selaku Pembimbing II yang berkenan meluangkan waktu untuk membimbing dan membantu hingga selesainya tesis ini.
7. Bapak dan Ibu dosen Pascasarjana Jurusan Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
8. Bapak dan Mama yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat sehingga dapat selesai tesis ini.
9. Pendamping hidupku yang senantiasa terus menerus mengingatkan dan memberikan motivasi kepada saya dalam penyelesaian tesis ini.
10. Semua pihak yang telah terlibat dan membantu dalam penyelesaian penulisan tesis ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, hanya ucapan terima kasih yang dapat penulis sampaikan.

Semoga tesis ini bermanfaat bagi penulis dan memberikan masukan bagi dunia pendidikan. Segala kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan senang hati.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Agustus 2020



Afifa Zahratu Firda

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
NOTA PEMBIMBING I	ii
NOTA PEMBIMBING II	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	v
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR BAGAN	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 6
A. Landasan Teori	6
B. Penelitian Terdahulu	18
C. Kerangka Teori	23

D. Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
A. Desain Penelitian	25
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	25
C. Variabel Penelitian	25
D. Jenis Data dan Sumber Data.....	26
E. Sampel	26
F. Teknik Pengumpulan Sampel	26
G. Definisi operasional Variabel	27
H. Instrumen Penelitian.....	29
I. Analisis Data	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
A. Gambaran Rumah Sakit Asy-Syifa Sambi	36
B. Deskripsi Identitas Responden	37
C. Deskripsi Jawaban responden.....	39
D. Hasil Pengujian Instrumen	44
E. Asumsi Klasik.....	48
F. Hasil analisis regresi	50
G. Pembahasan	54
BAB V PENUTUP.....	63
A. Kesimpulan.....	63
B. Keterbatasan penelitian.....	63
C. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden Tabel.....	37
Tabel 4.2 Pendidikan Responden	37
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden	38
Tabel 4.4 Usia Responden	38
Tabel 4.5 Hasil Responden Tentang Kepuasan	39
Tabel 4.6 Hasil Responden Tentang <i>Tangibles</i>	40
Tabel 4.7 Hasil Responden Tentang <i>Empathy</i>	41
Tabel 4.8 Hasil Responden Tentang <i>Reliability</i>	42
Tabel 4.9 Hasil Responden Tentang <i>Responsiveness</i>	43
Tabel 4.10 Hasil Responden Tentang <i>Assurance</i>	44
Tabel 4.11 Validitas Kepuasan	45
Tabel 4.12 Validitas <i>Tangibles</i>	45
Tabel 4.13 Validitas <i>Empathy</i>	46
Tabel 4.14 Validitas <i>Reliability</i>	46
Tabel 4.15 Validitas <i>Responsiveness</i>	47
Tabel 4.16 Validitas <i>Assurance</i>	47
Tabel 4.17 Hasil Reliabilitas Penelitian	48
Tabel 4.18 Hasil Analisis Normalitas	49
Tabel 4.19 Hasil Analisis Multikolinieritas	49
Tabel 4.20 Hasil Analisis Heteroskedastisitas	50
Tabel 4.21 Hasil Analisis Regresi	50

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran	23
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Persetujuan Etik Penelitian

Lampiran 3. Surat Izin Penelitian

Lampiran 4. Surat Selesai Penelitian dari RS Asy-Syifa

Lampiran 5. Hasil olah data dengan SPSS

Lampiran 6. Tabel

Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian