

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN DAN  
KEPUASAN PASIEN BPJS POLIKLINIK PENYAKIT DALAM  
DI RSUD KH. DAUD ARIF KUALA TUNGKAL**

*EFFECT SERVICE QUALITY ON TRUST AND PATIENT SATISFACTION  
BPJS OF INTERNAL MEDICINE POLYCLINIC AT REGIONAL  
PUBLIC HOSPITAL KH. DAUD ARIF KUALA TUNGKAL*

**TESIS**



**SAFITRI PUJI RAHAYU  
20181020023**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN DAN  
KEPUASAN PASIEN BPJS POLIKLINIK PENYAKIT DALAM  
DI RSUD KH. DAUD ARIF KUALA TUNGKAL**

***EFFECT SERVICE QUALITY ON TRUST AND PATIENT SATISFACTION  
BPJS OF INTERNAL MEDICINE POLYCLINIC AT REGIONAL  
PUBLIC HOSPITAL KH. DAUD ARIF KUALA TUNGKAL***

**TESIS**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2



**SAFITRI PUJI RAHAYU  
20181020023**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2020**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Safitri Puji Rahayu  
Nomor Mahasiswa : 20181020023  
Program Studi : Magister Manajemen  
Judul Tesis : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Pasien BPJS Poliklinik Penyakit Dalam di RSUD KH. Daud Arif Kuala Tungkal"

Menyatakan bahwa Tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya dari orang lain, melainkan hasil karya Saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini milik orang lain, saya akan bersedia untuk melepas Tesis ini dengan bukti yang terpercaya dan berlaku.

Yogyakarta, 05 Oktober 2020



Safitri Puji Rahayu  
20181020023

## **MOTTO**

“KARENA SESUNGGUHNYA SESUDAH KESULITAN ITU ADA  
KEMUDAHAN.”

(QS. Alam Nasyroh:5)

“Saat Allah Takdirkan Bahagia Untukmu, Tidak Siapapun Yang Dapat  
Menariknya darimu. Dan Saat Hatimu Terluka, Tiada Siapapun Yang  
Mampu Menyembuhkannya Melainkan Allah. Jadi Ikhlas Dan Bersabarlah.

-Dr.Aidh Al Qarni-

“JANGAN SAMPAI OBSESI MENJADI PENDUDUK SURGA  
MEMBUAT KITA LALAI MENJADI PENDUDUK DUNIA YANG BAIK.  
WALAU DUNIA HANYA TEMPAT PERSINGGAHAN, TETAPLAH  
JADI TAMU YANG BAIK”

-Safitri P. Rahayu-

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, Sujud syukur ku sembahkan kepadaMu ya Allah, Tuhan Yang Maha Agung dan Maha Tinggi. Atas takdirMu saya bisa menjadi pribadi yang berpikir, berilmu, beriman dan bersabar. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal saya untuk masa depan, dalam meraih cita-cita. Dengan ini saya persembahkan karya ini untuk, Bapak dan Mama tercinta yang sedang bertaut jarak antara Jogja dan Jambi. Apa yang saya dapatkan hari ini, belum mampu membayar semua kebaikan, keringat, dan juga air mata bapak dan mama. Terima kasih atas segala dukungan kalian, baik dalam bentuk materi maupun moril. Karya ini saya persembahkan untuk kalian, sebagai wujud rasa terima kasih atas pengorbanan dan jerih payah kalian sehingga saya dapat menyelesaikan masa studi Magister ini dengan baik dan tuntas. Kelak cita-cita saya ini akan menjadi persembahan yang paling mulia untuk Bapak dan mama, semoga dapat membahagiakan Bapak, mama serta keluarga Aamiin.

Kepada Bapak Nuryakin dan Ibu Arni selaku dosen pembimbing yang telah membimbing saya dalam proses penyelesaian Tesis, terima kasih banyak karena sudah menjadi orang tua kedua saya di Kampus tercinta. Terima kasih atas bantuannya, nasehatnya, dan ilmunya yang selama ini dilimpahkan kepada saya dengan rasa tulus dan ikhlas.

Terimakasih kepada diriku sendiri yang sudah mampu untuk Melewati Fase ini dan Berjuang. Kelulusan ini adalah sebuah *Reward* untuk diri sendiri, karna sudah dapat menuntaskan masa studi di Magister Manajemen, Konsentrasi Rumah Sakit dengan baik.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamiin, Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, Atas segala petunjuk dan pertolongan-Nya sehingga telah terselesainya Tesis yang berjudul “Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepercayaan dan kepuasan pasien BPJS poliklinik penyakit dalam di RSUD KH. Daud Arif Kuala Tungkal” Tepat pada waktunya.

Penulisan tesis ini dalam rangka memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar sarjana strata dua pada program studi Magister Manajemen, Konsentrasi Rumah sakit di Program Pascasarjana UMY. Di sisi lain, penelitian ini dilaksanakan mengingat pentingnya aspek kepuasan pelanggan rumah sakit dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit yang pada akhirnya diharapkan bermanfaat bagi RSUD KH. Daud arif kuala tungkal, khususnya pada pelayanan BPJS kesehatan. Fokus pelayanan kesehatan kini adalah pasien dimana sekaligus menjadi sumber *revenue* bagi rumah sakit, oleh karenanya segala usaha untuk meningkatkan kepuasan pasien adalah aspek yang penting untuk diperhatikan dan dibenahi. Penelitian ini di dapatkan terdapat pengaruh yang signifikan dari Kualitas pelayanan terhadap kepercayaan dan kepuasan pasien BPJS poliklinik penyakit dalam di RSUD KH. Daud arif Kuala tungkal.

Ucapan Terimakasih saya ucapkan kepada:

1. Dr.Ir Gunawan Budiyanto, M.P selaku rektor UMY yang telah memimpin Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dengan sangat baik.
2. Sri Atmaja P. Rosyidi, M Sc. Eng, Ph. D, P, Eng. selaku Direktur Program Pascasarjana UMY yang telah memimpin Program Pascasarjana dengan sangat berhasil.
3. Dr. Arni surwanti, M.Si selaku Kaprodi MM UMY dan selaku pembimbing tesis II yang telah memberikan izin untuk melakukan

penelitian serta memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis selama menyelesaikan penelitian.

4. Dr.Nuryakin, MM selaku pembimbing tesis I yang telah banyak memberikan pengarahan dengan sangat sabar dalam memberikan bimbingan, nasehat dan semangat kepada penulis selama menyelesaikan penelitian.
5. Terimakasih kepada Penguji Dr.Susanto,MS yang telah memberikan masukan dan saran kepada saya, sehingga saya bias lulus dalam ujian tesis
6. Seluruh Dosen Prodi MM UMY atas seluruh ilmu yang telah di berikan kepada penulis.
7. Direktur, segenap karyawan dan pasien di RSUD KH. Daud Arif yang telah memberikan dukungan kesempatan yang sangat luas dalam penelitian ini.
8. Terkhusus untuk Kedua orang tuaku Bapak dan mama di Jambi, terimakasih banyak atas dukunganya untuk Kakak, baik secara doa dan materi, terimakasih atas ridho Bapak dan Mama sehingga telah berhasil dan terselesaikanya Tesis ini.
9. Rekan-rekan seperjuangan Prodi MM Konsentrasi MMR, atas semangat dan kebersamaanya.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu, yang telah berjasa baik secara langsung maupun tidak, hingga terselesainya tesis ini.

Besar Harapan saya, Tesis ini dapat memberikan manfaat seluas-luasnya kepada seluruh pihak. Saya menyadari bahwa dalam penyusunan Tesis ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun saya harapkan demi kemajuan bersama.

Yogyakarta, Oktober 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
INTISARI.....	xiii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Telaah Pustaka.....	13
1. Kualitas Pelayanan.....	13
2. Kepercayaan.....	21
3. Kepuasan Pasien.....	24
4. Badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) Kesehatan.....	32
B. Pengembangan Hipotesis dan Model Penelitian Empiris.....	39
C. Model Penelitian.....	60
BAB III METODE PENELITIAN.....	62
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	62
B. Objek dan subjek Penelitian.....	62
C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	63
D. Teknik Pengumpulan Data.....	65
E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	66
F. Instrumen Penelitian.....	70



G. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	71
H. Teknik Analisis Data .....	72
I. Uji Hipotesis.....	84
J. Tahapan Penelitian .....	85
K. Etika Penelitian .....	85
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>87</b>
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian .....	87
B. Visi Misi dan Tujuan RSUD KH.Daud Arif Kuala Tungkal .....	89
C. Deskriptif Pendistribusian Kuisioner .....	89
D. Karakteristik Responden .....	90
E. Analisis Deskripsi Variabel Penelitian.....	95
F. Proses dan Hasil Analisis Data.....	100
<b>BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN .</b>	<b>136</b>
A. Simpulan.....	136
B. Keterbatasan Penelitian .....	137
C. SARAN .....	138
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>140</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Pengembangan Hipotesis dan Model Penelitian Empiris .....	45
Tabel 2. 2 Pengembangan Hipotesis dan Model Penelitian Empiris .....	52
Tabel 2. 3 Pengembangan Hipotesis dan Model Penelitian Empiris .....	58
Tabel 3. 1 Kategori Penilaian .....	74
Tabel 3. 2 Goodness Fit Index .....	83
Tabel 4. 1 Rincian pendistribusian kuisioner .....	90
Tabel 4. 2 Tabulasi silang berdasarkan Jenis kelamin dengan usia .....	91
Tabel 4. 3 Tabulasi silang berdasarkan jenis kelamin dengan pekerjaan.....	92
Tabel 4. 4 Tabulasi silang berdasarkan usia dengan pekerjaan.....	94
Tabel 4. 5 Skor pernyataan positif .....	96
Tabel 4. 6 Kategori penilaian .....	96
Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan BPJS .....	97
Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan Pasien BPJS.....	98
Tabel 4. 9 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien BPJS.....	99
Tabel 4. 10 Uji CFA Variabel Kualitas Pelayanan .....	103
Tabel 4. 11 Uji CFA Variabel Kepercayaan .....	104
Tabel 4. 12 Uji CFA Variabel Kepuasan .....	106
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas .....	108
Tabel 4. 14 Hasil Pengujian Outliers .....	113
Tabel 4. 15 Hasil Uji Normalitas .....	114
Tabel 4. 16 <i>Notes For Model Notes For Model (Default model)</i> <i>Computation of degrees of freedom (Default model)</i> .....	115
Tabel 4. 17 <i>Menilai Goodness of fit</i> .....	116
Tabel 4. 18 Uji Hipotesis.....	121
Tabel 4. 19 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis.....	123
Tabel 4. 20 Hasil Uji Pengaruh Langsung ( <i>direct effet</i> ) Kualitas pelayanan terhadap Kepercayaan .....	125
Tabel 4. 21 Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung ( <i>indirect effet</i> ) .....	126
Tabel 4. 22 Hasil Uji Pengaruh Total.....	126
Tabel 4. 23 <i>Standardized Direct Effects</i> (Group number 1 - Default model).....	126
Tabel 4. 24 <i>Standardized Indirect Effects</i> (Group number 1 - Default model).....	127

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model penelitian.....	60
Gambar 4. 1 Uji CFA Variabel Kualitas Pelayanan.....	102
Gambar 4. 2 Uji CFA Variabel Kepercayaan .....	104
Gambar 4. 3 Uji CFA Variabel Kepuasan.....	105
Gambar 4. 4 Analisis Full Model .....	111
Gambar 4. 5 Nilai Batas <i>Mahalonobis Distance</i> .....	112
Gambar 4. 6 Analisis Jalur Model Penelitian.....	124