

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN BPJS KESEHATAN DI INSTALASI RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PANDAN ARANG
KABUPATEN BOYOLALI**

(Studi Empiris Pada Rumah Sakit Umum Daerah di Boyolali)

***ANALYSIS OF SERVICE QUALITY ON PATIENT
SATISFACTION BPJS KESEHATAN PARTICIPANTS IN THE
OUTPATIENT INSTALLATION AT THE PANDAN ARANG
BOYOLALI GENERAL HOSPITAL***

(Empirical Study at Regional General Hospital in Boyolali)



Disusun Oleh:

**KARNISA CATUR APRILIANTI
20190420260**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2023**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEAN BPJS KESEHATAN DI INSTALASI RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PANDAN ARANG
KABUPATEN BOYOLALI**

(Studi Empiris Pada Rumah Sakit Umum Daerah di Boyolali)

***ANALYSIS OF SERVICE QUALITY ON PATIENT
SATISFACTION BPJS KESEHATAN PARTICIPANTS IN THE
OUTPATIENT INSTALLATION AT THE PANDAN ARANG
BOYOLALI GENERAL HOSPITAL***

(Empirical Study at Regional General Hospital in Boyolali)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh:

**KARNISA CATUR APRILIANTI
20190420260**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2023**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Dengan ini saya,

Nama : Karnisa Catur Aprilianti

NIM : 20190420260

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PANDAN ARANG KABUPATEN BOYOLALI”** saya tulis benar-benar merupakan karya tulis saya sendiri dan belum terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjaan dalam bentuk apapun di suatu Perguruan Tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka.

Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, 26 Juni 2023

Yang membuat pernyataan



Karnisa Catur Aprilianti

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”
(Q.S Al-Baqarah: 286)

“Bertaqwalah kepada Allah, maka Dia akan membimbingmu. Sesungguhnya Allah mengetahui segala sesuatu.”
(Q.S Al Baqarah: 282)

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu namun ia amat baik bagimu dan boleh jadi engkau mencintai sesuatu namun ia amat buruk bagimu, Allah Maha Mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui.”
(Q.S Al Baqarah: 216)

“Dan janganlah sekali-kali kamu termasuk orang-orang yang merugi, karena sesungguhnya kesempatan yang diberikan hanya satu kali dan tidak ada kesempatan kedua untuk mengambil kesempatan itu kembali.”
(Q.S Al-Baqarah: 11-12)

“Sehingga Allah mencintai orang-orang yang bertawakkal.”
(Q.S Al Imran: 152)

“Tidak ada yang akan menuai kecuali apa yang mereka tabur.”
(Q.S Al-An'am: 164)

“Dan Allah bersama orang-orang yang sabar.”
(Q.S Al-Anfal: 66)

“Berangkatlah, baik merasa berat atau ringan. Dan berjihadlah dengan harta dan jiwamu di jalan Allah.”
(Q.S At Taubah: 41)

“Dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus dari rahmat Allah melainkan orang-orang yang kafur.”
(Q.S Yusuf: 87)

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri.”
(Q.S Ar-Rad: 11)

“Jika kamu bersyukur, aku akan memberimu lebih banyak.”
(Q.S Ibrahim: 7)

“Dan jangan sekali-kali kamu mengatakan tentang sesuatu: “Sesungguhnya aku akan mengerjakan ini besok pagi. kecuali (dengan menyebut): “Insya Allah”
(Q.S Al-Kahfi: 23-24)

”Dan katakanlah: “Ya Tuhanku, tambahkanlah kepadaku ilmu pengetahuan.”
(Q.S Thaha: 114)

“Panggillah Aku, Aku akan menjawabmu.”
(Q.S Al-Mu’min: 60)

“Barang siapa yang bersungguh sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut untuk kebaikan dirinya sendiri.”
(Q.S Al Ankabut: 6)

“Sesungguhnya sholat itu mencegah perbuatan keji dan mungkar.”
(Q.S Al Ankabut: 45)

“Dan bahwa manusia hanya memperoleh apa yang telah diusahakannya, dan sesungguhnya usahanya itu kelak akan diperlihatkan (kepadanya)”
(Q.S An-Najm: 39-40)

“Dan Dia bersama kamu di mana saja kamu berada. Dan Allah Maha Melihat apa yang kamu kerjakan.”
(Q.S Al-Hadid: 4)

“Sebutlah nama Rabbmu dan beribadahlah kepadanya dengan ketekunan.”
(Q.S Al Muzzamil: 8)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”
(Q.S Al-Insyirah: 5)

“Jangan sampai tertundanya karunia tuhan kepadamu, setelah kau mengulang-ulang doamu, membuatmu putus asa. Karena Dia menjamin pengabulan doa sesuai pilihan –Nya, bukan sesuai pilihanmu; pada waktu yang diinginkan-Nya, bukan pada waktu yang kauinginkan.”
(Ibnu Atha illahi al- Iskandar)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Ucapan syukur kepada ALLAH SWT atas limpahan karunia-Nya selama hidup yang singkat ini adalah satu-satunya hal yang pantas untuk diucapkan terlebih dahulu. Shalawat dan salam hendaknya selalu tercurah kepada ummat Nabi Muhammad shallallahu 'alaihi wa sallam, pemimpin ummat yang memimpin ummat dari zaman kegelapan menuju zaman terang yang kini kita jalani.

Sebagai tanda bukti, hormat dan rasa terimakasih yang tiada hentinya sehingga saya persembahkan karya tulis ini untuk Mama saya yang bernama Sri Wahyuni dan Papa saya Muh Al Amin. Terimakasih telah memberikan cinta, kasih sayang dan doa restu tak terhingga yang tiada mungkin dapat saya balas hanya dengan selembar kertas. Terima kasih karena selalu memberikan dukungan atas semua keputusan dan pilihan dalam hidup saya, banyak sekali pengorbanan yang kalian berikan kepada saya, selalu berusaha memberikan saya ketenangan, kenyamanan, kecukupan, motivasi, nasihat untuk terus berusaha dan tetap bertahan hingga saat ini dan bahkan rela menyalahkan finansialnya, sehingga saya bisa menyelesaikan masa studi saya.

Sebagai tanda terimakasih, saya juga ingin mengingat untuk mendedikasikan tulisan ini untuk saudara perempuan dan laki-laki saya yaitu Mbak Karnita Septi Wahyu Andriani, Mbak Karnila Desi Aminungrum, Mas Febrian Al Rohmat Syahputra, Dek Guntur Hakim Al Amin, Kakak Ipar saya Mas Muhammad Taufik Akbar dan kedua keponakan saya Abang Muhammad Dzaky Maulana Akbar dan Adek Muhammad Azka Alfarizi. Terimakasih atas semua semangat, masukan dan saran yang terus kalian berikan yang akhirnya saya bisa menyelesaikan skripsi ini.

Mereka adalah keluarga, saudara, teman-teman, bahkan partner ribut saya, tetapi mereka tetaplah keluarga dan penyemangat saya dan selalu menemani saya ketika susah maupun senang dan telah menginspirasi saya untuk terus berjuang dalam hidup. Terimakasih karena telah mengajarkan banyak hal kepada saya.

Untuk semua teman-teman saya yang selalu menemani saya dalam prosesnya, selalu memberikan motivasi, nasihat, dukungan yang selalu membuatku tetap bertahan dan semangat dalam menyelesaikan penelitian ini, Puji Utami, Dwi Novitas Sari, Nadya Indah Ayuningtyas.

Terimakasih Saya ucapkan juga kepada Dosen Pembimbing Skripsi Saya, yaitu ibu Dra. Arum Indrasari, M.Buss., Ak., CA. karena telah sabar membimbing saya, dan mengarahkan saya sampai skripsi ini selesai.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum. Wr. Wb

Alhamdulillahirabbil 'alamin, puji syukur alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah swt. yang telah melimpahkan rahmat-Nya berupa kesehatan, kesempatan serta pengetahuan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Arang Kabupaten Boyolali”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak) pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Sholawat serta salam kita haturkan kepada junjungan agung Nabi Muhammad shallallahu 'alaihi wa sallam yang telah memberikan pedoman kepada kita jalan yang sebenar-benarnya jalan berupa ajaran agama islam yang begitu sempurna dan menjadi rahmat bagi alam semesta.

Penulis hendak mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya karena dalam proses penyelesaian Skripsi ini tidak terlepas dari kendala atau hambatan yang penulis alami, namun berkat bimbingan, restu, do'a, semangat, kerja keras dan dukungan dari berbagai pihak, maka pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik dan lancar. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Yang pertama Allah SWT yang telah melimpahkan ridho dan rahmat-Nya sehingga penulis selalu diberikan kemudahan, kelancaran, kekuatan, kesabaran dalam proses penulisannya.
2. Kemudian kepada keluarga besar saya yang meliputi kedua orang tua saya adik laki-laki saya, kedua keponakan saya, orang tua saya, Papa, Mami, dan Mas, serta keluarga besar saya, yang selalu menjadi sumber motivasi untuk menyelesaikan penelitian tesis ini..
3. Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., CA., Ak., CRP. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

4. Ibu Dr. Dyah Ekaari Sekar Jatiningih, S.E., M.Sc., QIA., Ak., CA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Dra. Arum Indrasari, M.buss., Ak., CA sebagai Dosen Pembimbing Skripsi dengan penuh kesabaran dan meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan arahan serta saran kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan penelitian skripsi.
6. Kepada Semua pihak Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Arang Kabupaten Boyolali yang telah memberikan saya izin penelitiannya demi menyelesaikan penulisan penelitian ini.
7. Seluruh sahabat dan teman-teman seperjuangan yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang menjadi tempat berdiskusi sekaligus pemberi motivasi dalam penulisan penelitian skripsi ini.

Semoga bantuan yang telah diberikan menjadi amal baik dan mendapatkan pahala yang berlipat dari Allah swt. Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih memiliki banyak sekali kekurangan di dalamnya. Kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan masa mendatang. Penulis juga berharap agar Skripsi yang telah penulis susun ini bisa bermanfaat bagi rekan-rekan penulis khususnya dan umumnya bagi pembaca dan pneliti selanjutnya.

Wassalamualaikum. Wr. Wb

Yogyakarta, 26 Juni 2023

Yang membuat pernyataan



Kamisa Catur Aprilianti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
INTISARI.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
1. Manfaat Teoritis.....	9
2. Manfaat Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Landasan Teori.....	12
1. <i>Stewardship Theory</i>	12
2. Kualitas Pelayanan	13
3. Kepuasan Pelanggan/Pasien (<i>Customer Satisfaction</i>)	19
4. Rumah Sakit.....	22
5. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)	27
6. Rawat Jalan	31
B. Penelitian Terdahulu.....	32
C. Penurunan Hipotesis	35
1. Pengaruh Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>) dengan Kepuasan Pasien	35

2.	Pengaruh Dimensi Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) dengan Kepuasan Pasien	36
3.	Pengaruh Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>) dengan Kepuasan Pasien	37
4.	Pengaruh Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) dengan Kepuasan Pasien ...	38
5.	Pengaruh Dimensi Empati (<i>Empathy</i>) dengan Kepuasan Pasien	40
D.	Model Penelitian	41
BAB III METODE PENELITIAN.....		42
A.	Objek dan Subjek Penelitian.....	42
B.	Jenis Data Penelitian	42
C.	Populasi dan Sampel Penelitian	43
D.	Teknik Pengambilan Sampel.....	43
E.	Teknik Pengumpulan Data	44
F.	Variabel Penelitian	44
G.	Definisi Operasional	44
1.	Variabel Berwujud (<i>Tangible</i>)	44
2.	Variabel Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	45
3.	Variabel Kehandalan (<i>Reliability</i>)	45
4.	Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>).....	46
5.	Variabel Empati (<i>Empathy</i>)	47
6.	Kepuasan Pasien	47
H.	Teknik Analisis Data	48
1.	Analisis Deskriptif.....	48
2.	Evaluasi Model.....	48
I.	Pengujian Hipotesis	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		53
A.	Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian.....	53
1.	Sejarah singkat RSUD Pandan Arang Boyolali	53
2.	Deskripsi Penelitian	57
B.	Uji Instrumen Data.....	64
1.	Statistik Deskriptif.....	64
2.	Uji <i>Common Method Variance</i> (CMV)	66
3.	Evaluasi Model.....	67
C.	Pembahasan	80

1. Pengujian Hipotesis 1 (Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>) Terhadap Kepuasan Pasien).....	80
2. Pengujian Hipotesis 2 (Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) Terhadap Kepuasan Pasien) 81	
3. Pengujian Hipotesis 3 (Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) Terhadap Kepuasan Pasien).....	82
4. Pengujian Hipotesis 4 (Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) Terhadap Kepuasan Pasien)	83
5. Pengujian Hipotesis 5 (Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi Empati (<i>Empathy</i>) Terhadap Kepuasan Pasien)	84
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN.....	86
A. Simpulan.....	86
B. Keterbatasan Penelitian	87
C. Saran.....	87
1. Bagi Pihak Rumah Sakit	87
2. Bagi Akademik	88
3. Bagi peneliti Selanjutnya	88
D. Implikasi.....	88
1. Implikasi Teoritis.....	89
2. Implikasi Praktis.....	89
DAFTAR PUSTAKA	90

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Laporan Kunjungan Berdasarkan Penjamin	4
Tabel 4. 1 Jumlah Penyebaran Kuisisioner	57
Tabel 4. 2 Data Statistik Usia Responden	58
Tabel 4. 3 Data Statistik Jenis Kelamin Responden	59
Tabel 4. 4 Data Statistik Pendidikan Terakhir Responden	60
Tabel 4. 5 Data Statistik Pekerjaan Responden	61
Tabel 4. 6 Data Statistik Penghasilan Responden	62
Tabel 4. 7 Data Statistik Menebus Obat di RSUD PA Responden	63
Tabel 4. 8 Hasil Uji Statistik Deskriptif	64
Tabel 4. 9 Uji <i>Common Method Variance</i> (CMV)	66
Tabel 4. 10 <i>Outer Loading</i>	68
Tabel 4. 11 <i>Outer Loading Modifikasi</i>	70
Tabel 4. 12 <i>Fornell-Lacker</i>	71
Tabel 4. 13 <i>Cross Loading</i>	72
Tabel 4. 14 HTMT	73
Tabel 4. 15 <i>Cronbach Alpha dan Composite Reliability</i>	74
Tabel 4. 16 Nilai <i>Adjusted R-Square</i>	75
Tabel 4. 17 <i>Collinearity Statistics</i> (VIF)	76
Tabel 4. 18 <i>Path Coefficient</i>	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	41
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi RSUD PA Boyolali	56
Gambar 4. 2 Tampilan <i>Output Outer</i> Model.....	67
Gambar 4. 3 Tampilan <i>Output Outer</i> Model Modifikasi	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Pengantar <i>Ethical Clearance</i>	94
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian dan Penyebaran Kuesioner.....	95
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian dari RSUD Pandan Arang.....	96
Lampiran 4. Surat Pengantar Koordinasi Pendidikan RSUD Pandan Arang.....	97
Lampiran 5. Kuesioner Penelitian.....	98
Lampiran 6. Karakteristik Responden.....	105
Lampiran 7. Tabulasi Data Penelitian.....	110
Lampiran 8. <i>Output</i> Perhitungan SmartPLS	141
Lampiran 9. Dokumentasi Penelitian.....	148