

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS KESEHATAN
DI RSUD GAMBIRAN KOTA KEDIRI**

SKRIPSI

**Ditulis Untuk Memenuhi Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E.)**



Oleh :

MUHAMMAD AGUNG HERIS SETYAWAN

9.313.020.13

PROGAM STUDI EKONOMI SYARI'AH

JURUSAN SYARIAH

SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN) KEDIRI

2017

MOTTO

“Sesungguhnya orang-orang yang mengatakan; “Tuhan kami ialah Allah”,
kemudian mereka tetap istiqomah, maka tidak ada kekhawatiran terhadap mereka
dan mereka tiada (pula) berduka cita.”

(Q.S. Al-Ahqaaf : 13)

“Seribu langkah selalu diawali dengan satu langkah.
Begitupun hal besar, berawal dari hal kecil.
Seorang profesional berawal dari seorang amatir”

“Meski dalam lomba kita tidak mendapat juara, yang pasti kita mendapat
pengalaman yang berharga”

(Jangan malu untuk belajar, kita akan malu jika tak berilmu)

(Heris Setya)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah wasyukurillah....

Dengan segala rahmat Tuhan Yang Maha Esa atas dukungan dan do'a dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia serta rasa syukur dan terima kasih saya kepada:

1. Bapak'E (Harry Cahyono) Lan Ibu'K (Piyamah) yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta do'a nya yang tiada henti untuk kesuksesan saya. Serta adik-adik saya Hevilin beserta suaminya, Izam, Syita, dan keponakan saya Adam Raga yang bisa menghibur dikala sulit dan peningnya pikiran saya waktu menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Hj. Zuraidah S.Si, M.Si, Sri Anugrah Natalina, SE, MM, dan Dr. Andriani, SE.MM. Beliau selaku dosen pembimbing dan dosen penguji saya yang selalu memberi bimbingan dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini. Dan mohon maaf jika ada salah dan kurangnya pada diri saya yang dapat menyinggung perasaan beliau dalam proses belajar. Saya ucapkan banyak terimakasih semoga ilmunya barokah dan manfaat bagi saya, bangsa, dan agama.
3. Para dosen STAIN Kediri yang tidak bisa saya sebutkan nama satu persatu yang selama ini sudah memberi ilmu kepada saya. Semoga ilmu yang diberikan bermanfaat bagi saya, masyarakat, bangsa, dan agama.
4. Sahabatku (Anjas Pitono) yang sejak pertama masuk kuliah sampai akhir memberi semangat, pengertian serta senasib, menempuh pendidikan sambil bekerja dengan semangat. Tim sukses saya (Dian, Lia kis, Elvin, Kori, Intan, Ida) tanpa semangat, dukungan, dan bantuan kalian semua tak akan mungkin saya sampai di sini, terimakasih untuk canda tawa, tangis, dan perjuangan yang kita lewati bersama. Terimakasih untuk kenangan manis yang telah terukir selama ini.

Tiada kata yang bisa terucap kecuali ucapan terimakasih dengan penuh segala hormat dari saya Muahammad Agung Heris Setyawan.

ABSTRAK

M. AGUNG HERIS SETYAWAN, Dosen Pembimbing Dr. Hj. Zuraidah, M.Si dan Sri Anugrah Natalina, SE, MM : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Kesehatan di RSUD Gambiran Kota Kediri, Ekonomi Syariah, Syariah, STAIN Kediri, 2017.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan

Kesehatan adalah salah satu kebutuhan dasar manusia disamping sandang, pangan, dan papan yang harus diperhatikan. Untuk menjaga kesehatan sangat diperlukan pola hidup yang sehat. Untuk melakukan pola hidup yang sehat harus dimulai dari diri sendiri. Jika kita sudah menerapkan pola hidup yang sehat, tentunya lingkungan sekitar secara otomatis juga akan sehat. Saat ini terdapat program pemerintah Indonesia yang mengharuskan setiap warga negaranya untuk mengikuti program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang disebut dengan BPJS Kesehatan melalui UU No 24 Tahun 2011 yang dimulai pada 01 Januari 2014. Dari konsep Islam dalam pelayanan BPJS Kesehatan harus selektif dan berkualitas sehingga dapat memenuhi harapan (kepuasan) pesertanya terhadap mutu pelayanan yang diterima. Pelayanan dapat diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang/organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau konsumen. Dan kepuasan pasien adalah perasaan senang dan puas individu atas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Kesehatan di RSUD Gambiran Kota Kediri.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini mengacu pada populasi takterhingga, maka dari itu menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 pasien. Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara metode angket. Dalam penelitian ini, indikator kualitas pelayanan yang dapat digunakan oleh peneliti yaitu: proses pelayanan, respek (rasa hormat), empati (perhatian), dan kesungguhan. Sedangkan dalam indikator kepuasan pasien yang digunakan peneliti antara lain: sikap dan pendekatan petugas, proses pelayanan perawatan, proses administrasi, dan fasilitas yang disediakan. Dan analisis penelitian menggunakan bantuan program IBM SPSS 21.0.

Hasil penelitian yang telah dilakukan pada kualitas pelayanan terdapat mean 51,79 dan median 51,00, sedangkan dalam kepuasan pasien terdapat mean 42,67 dan median 42,00 yang menunjukkan normalitasnya data berdistribusi normal. Hasil perhitungan penelitian tersebut menyatakan: 1) sebanyak 7% pasien menilai perawat dengan kualitas pelayanan tinggi, 48% pasien menilai perawat dengan kualitas pelayanan baik, 29% pasien menilai perawat dengan kualitas pelayanan cukup, 14% pasien menilai perawat dengan kualitas pelayanan kurang, 2% pasien menilai perawat dengan kualitas pelayanan sangat kurang; 2) sebanyak 4% pasien merasa sangat puas, 45% pasien merasa puas, 27% pasien merasa kurang puas, 17% pasien merasa tidak puas, 7% pasien merasa sangat tidak puas; 3) terdapat hubungan (korelasi) yang cukup kuat antara kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan pasien (Y). Karena $r_{hitung} = 0,554$ berada diantara $r_{tabel} = 0,70-0,90$ seperti pada tabel interpretasi nilai r. Besarnya hasil R Square pengaruh kualitas pelayanan 0,307 atau sebesar 30,7 % terhadap variabel kepuasan pasien. Sedangkan yang 69,3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang digunakan. Variabel lain tersebut diantaranya: kualitas produk, sistem pelayanan yang baik, emosional, harga, kemudahan mendapatkan produk.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur *Alhamdulillah*, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada baginda Rasulullah SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya sampai akhir zaman, amiin.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil hingga skripsi ini selesai, khususnya kepada yang saya hormati:

1. Bapak Ketua STAIN Kediri Dr. H. Nur Chamid, MM.
2. Bapak Ketua Jurusan Syariah STAIN Kediri Dr. Imam Annas Muslih, M.HI.
3. Ibu dosen pembimbing skripsi, Dr. Zuraidah M.Si dan Sri Anugrah Natalina, SE,MM , yang telah memberikan banyak bimbingan, arahan, motivasi serta meluangkan waktunya hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak dan Ibu dosen beserta staf Jurusan Syariah dan seluruh civitas akademika STAIN Kediri.

5. Bapak dr. Fauzan Adima, M.Kes selaku Direktur utama rumah sakit beserta seluruh staf DIKLAT dan karyawan yang telah mengizinkan peneliti melakukan penelitian untuk terselesainya tugas akhir ini.
6. Kedua orang tua (Bapak Harry Cahyono dan Ibu Piyamah) dan segenap keluarga serta teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satupersatu, terimakasih atas do'a, motivasi, dukungan dan semangatnya.

Atas segala bantuan, pengalaman, kebahagiaan, dan semangat yang diberikan, penulis ucapkan *Jazakumullah Khairan Katsiran*, semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut dapat menjadi amal shaleh dan diterima oleh Allah SWT, serta mendapatkan balasan yang lebih baik di dunia dan di akhirat kelak, Amin. Semogas kripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya, Amin.

Kediri, 30 Desember 2017

Muhammad Agung Heris Setyawan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN NOTA DINAS	iv
HALAMAN NOTA PEMBIMBING	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I: PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian	10
E. Telaah Pustaka	10
F. Hipotesis Penelitian	11

BAB II: LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan	15
B. Kepuasan Latar Belakang	28
C. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien	38

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian	41
B. Definisi Operasional Variabel	42
C. Lokasi Penelitian	43

D. Sumber Data	43
E. Populasi dan Sampel	44
F. Metode Pengumpulan Data	47
G. Instrumen Penelitian	50
H. Analisis Data	51

BAB IV: HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum dan Objek Penelitian	61
B. Uji Instrumen	68
C. Deskripsi Data	73
D. Deskripsi Hasil Penelitian	75

BAB V: PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Pasien BPJS Kesehatan di RSUD Gambiran Kota Kediri	86
B. Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di RSUD Gambiran Kota Kediri	87
C. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di RSUD Gambiran Kota Kediri	89

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan	91
B. Saran	94

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	6
Tabel I.2	7
Tabel I.3	8
Tabel III.1	55
Tabel III.2	58
Tabel IV.1	69
Tabel IV.2	70
Tabel IV.3	71
Tabel IV.4	71
Tabel IV.5	72
Tabel IV.6	72
Tabel IV.7	73
Tabel IV.8	74
Tabel IV.9	75
Tabel IV.10	77
Tabel IV.11	79
Tabel IV.12	81
Tabel IV.13	82
Tabel IV.14	84
Tabel IV.15	85
Tabel V.1	87
Tabel	

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Model Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	39
Gambar IV.1 Struktur Organisasi	64
Gambar IV.2 Uji Heteroskedastisitas	80

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I Panduan Penyelesaian Keluhan Pasien
- Lampiran II Koesioner Penelitian
- Lampiran III Data Penelitian dan Hasil Penghitungan SPSS. 21
- Lampiran IV Surat Izin Penelitian
- Lampiran V Daftar Konsultasi
- Lampiran VI Daftar Riwayat Hidup