

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS
Kesehatan di Rumah Sakit Harum Sisma Medika Jakarta**
**Influence Quality Service Unit Outpatient Satisfaction Participants BPJS Kesehatan at
Harum Sisma Medika Hospital Jakarta**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Bisnis
Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

Disusun Oleh:

EMILIO RAYNALDI PORWAYLA 1201110128



**MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TELKOM**

2016

HALAMAN PENGESAHAN

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS
Kesehatan di Rumah Sakit Harum Sisma Medika Jakarta
Influence Quality Service Unit Outpatient Satisfaction Participants BPJS Kesehatan at
Harum Sisma Medika Hospital Jakarta**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Bisnis
Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

Disusun oleh:

EMILIO RAYNALDI PORWAYLA 1201110128



Pembimbing:

Lia Yuldinawati, ST., MM

**MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TELKOM
2016**

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya, Emilio Raynaldi Porwayla, menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Harum Sisma Medika Jakarta” adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan keculi melalui pengutipan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku. Saya bersedia menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila ditemukan pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam skripsi saya ini.

Jakarta, 20 Mei 2016
Yang membuat pernyataan,

Emilio Raynaldi Porwayla
1201110128

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Telkom, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Emilio Raynaldi Porwayla

NPM : 1201110128

Program Studi : Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Telkom **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Rumah Sakit Harum Sisma Medika Jakarta”. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Telkom berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 20 Mei 2016
Yang membuat pernyataan,

Emilio Raynaldi Porwayla
1201110128

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus, yang atas berkat, kasih, dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Rumah Sakit Harum Sisma Medika Jakarta”. Penulisan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-1 program Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom. Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah mendapat banyak bimbingan, bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dick Raymond Porwayla dan Ibu Heidi Ratnawati Porwayla, S.H selaku orang tua penulis serta Dr. Vanessa Modi Alverina Porwayla selaku kakak penulis yang selalu mendoakan, memberi semangat dan memberi bantuan secara fisik maupun non fisik yang tak terhingga kepada penulis.
2. Ibu Lia Yuldinawati, S.T., M.M selaku pembimbing Tugas Akhir di Universitas Telkom yang telah memberikan penulis bimbingan, arahan, dan motivasi dalam menyusun tugas akhir sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Ibu Nora Amelda Rizal, IR. MSC. (ENG.), M.M selaku dosen wali yang memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama masa perkuliahan.
4. Seluruh dosen Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom yang telah membimbing penulis selama masa perkuliahan.
5. Dr. Sukmiasi Sismadi, Sp.An selaku pimpinan dari Rumah Sakit Harum Sisma Medika yang memberikan bantuan dan arahan kepada penulis selama masa pengerjaan Skripsi.
6. Bapak Suparno dan Ibu Vera beserta staff dari Rumah Sakit Harum Sisma Medika yang memberikan bantuan dan arahan kepada penulis dalam proses pengerjaan skripsi.
7. Ibu Lily Krisdaningrum Simanjuntak dan Bapak Yudi Prasetya Mulya Simanjuntak selaku nenek dan om dari penulis. Terima kasih atas setiap doa dan segala bentuk dukungan serta motivasi yang telah diberikan.
8. Imtiyaz Nikmala Sari. Terima kasih atas doa, bantuan, dan semangat yang telah diberikan kepada penulis serta waktu yang telah diberikan untuk menemani penulis dengan sabar selama pengerjaan tugas akhir ini.

9. Sahabat-sahabat penulis Handito, Paprada, Dikky, Dwi Fitrizal, Syahrizal, Mara Ikbar, Bimantoro, Rois Fadhil, Aufi, Binar. Terima kasih kepada kalian semua atas semangat dan dukungan yang telah kalian berikan.
10. Benget, Ikhwan, Iwang, Andrik, Aghif, Bli, Adit, Bagus, Acul, Aidi, Meli, Onta, Mhye, Tito, Dino, Ekky, Yuda. Terima kasih kepada kalian semua atas semangat dan dukungan yang telah kalian berikan.
11. Aji, Ari, Alan, Anwar, Adit, Defrin, Doni, Faqih, Reza, Rifqi, Rizky, Rove, Tito, Amiral, Asta, Bagus. Terima kasih kepada kalian semua atas semangat dan dukungan yang telah kalian berikan.
12. Seluruh pihak yang dengan tidak mengurangi rasa hormat tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat, bantuan, dan dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Baik dari segi materi maupun teknik penyajiannya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan.

Jakarta, 20 Mei 2016
Yang membuat pernyataan,

Emilio Raynaldi Porwayla
1201110128

ABSTRAK

BPJS Kesehatan merupakan fasilitas asuransi kesehatan yang dibentuk oleh pemerintah untuk menjamin kesehatan penduduknya, terutama kaum usia lanjut karena pada usia lanjut seseorang akan memasuki masa tidak produktif dan rentan terkena penyakit *degenerative*, sehingga apabila tidak ada yang menjamin akan menjadi masalah besar. Namun saat ini pada pelaksanaannya masih mendapatkan respon negatif dari berbagai pihak sebagai bentuk kekecewaan atas pelayanan yang diterima atas pelayanan BPJS Kesehatan.

Melalui penelitian ini akan dilakukan untuk melakukan pengukuran penilaian atas kepuasan pasien terhadap sub-variabel *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*. Selain itu penelitian ini juga akan mengevaluasi pengaruh sub-variabel *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* terhadap kepuasan pasien

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Harum Sisma Medika Jakarta yang merupakan salah satu anggota BPJS Kesehatan, dengan tujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Harum Sisma Medika Jakarta dan untuk mengetahui aspek-aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data diperoleh dengan menyebarkan kuisioner kepada 312 pasien yang merupakan pasien peserta rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Harum Sisma Medika Jakarta.

Berdasarkan hasil pengolahan data analisis deskriptif, dapat diketahui bahwa penilaian pelanggan terhadap sub-variabel *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* dan kepuasan pelanggan dipersepsikan baik pada variabel tersebut. Sedangkan berdasarkan evaluasi pengaruh variabel-variabel terhadap *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dan secara parsial sub-variabel *Empathy* merupakan satu-satunya variabel yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian, maka untuk meningkatkan kepuasan pasien, Rumah Sakit Harum Sisma Medika Jakarta sebaiknya mengutamakan peningkatan pada *Empathy*, karena sub-variabel tersebut memiliki pengaruh signifikan dan terbesar, seperti dengan memberikan reward kepada para pekerja untuk memotivasi agar selalu menjaga dan meningkatkan kinerjanya untuk kepuasan pasien.

Kata Kunci : *Service Quality; Customer Satisfaction*

ABSTRACT

BPJS Kesehatan are health insurance set up by the Government to guarantee the health of the population, especially the elderly because at the ripe old age of a person will be entering a period of unproductive and degenerative disease affected vulnerable, so if were no guarantees it will be a big problem. But on the implementation still get a negative response from various parties of disappointment over BPJS Kesehatan.

Through this study will be performed to do a measurement of patient satisfaction top rating against the sub- variable Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. In addition the study also will evaluate the influence of sub-Tangible variables, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy towards patients satisfaction.

This research was conducted at the Harum Sisma Medika Hospital Jakarta which is one of the members of the BPJS health, with the aim of knowing the patient's satisfaction with the quality of service rendered Fragrant Sisma Hospital Jakarta Medika and to know which aspects need to be improved to improve the quality of service. The methods used in this research is quantitative methods with types of descriptive research. Data obtained by spreading detailed questionnaire to 312 patients who is patient participants participants outpatient Harum Sisma Medika Hospital Jakarta part of BPJS Kesehatan.

Based on the results of the descriptive analysis of the data precessing, it can be noted that the assessment of the costumer against the sub-variable Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Customer Satisfaction both are perceived on the variable. While based on the evaluation of the influence of variable against Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy is the simultaneous effect on customer satisfaction, and partially sub-variable Empathy is the only variable that influence significantly to patient satisfaction.

Based on the results of the study, then to improve patient satisfaction, Harum Sisma Medika Hospital Jakarta should give priority to increasing Empathy, because they have sub-variable significant influence and greatest, such as by giving a reward to workers to motivate to always maintain and improve its performance to the satisfaction of the patient

Keyword : Service Quality; Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PERSETUJUAN AKADEMIS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Pertanyaan Penelitian	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.5.1 Aspek Teoritis	9
1.5.2 Aspek Praktis	10
1.6 Ruang Lingkup Penelitian	10
1.7 Sistematika Penulisan	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	12
2.1.1 Pemasaran	12
2.1.2 Pemasaran Jasa	13
2.1.3 Kualitas Jasa	14
2.1.4 Dimensi Kualitas Jasa	14
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	15
2.1.6 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	17
2.1.7 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	17
2.2 Kerangka Pemikiran	18
2.3 Hipotesis Penelitian	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1 Jenis Penelitian	21
3.2 Variabel Operasional dan Skala Penelitian	21
3.2.1 Variabel Operasional	21
3.2.2 Skala Pengukuran	22
3.3 Tahapan Penelitian	19
3.4 Populasi dan Sampel	31
3.4.1 Populasi	31
3.4.2 Sampel	31
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel	32
3.5 Pengumpulan Data	33

3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	34
3.6.1 Uji Validitas	34
3.6.2 Uji Reliabilitas	36
3.7 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	37
3.7.1 Analisis Deskriptif	37
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	39
3.7.2.1 Uji Normalitas	39
3.7.2.2 Uji Multikolinearitas	39
3.7.2.3 Uji Heteroskedastisitas	40
3.7.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda	40
3.7.2.5 Uji Hipotesis	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Karakteristik Responden	44
4.1.1 Jenis Kelamin	44
4.1.2 Usia Responden	45
4.1.3 Tingkat Pendidikan	46
4.1.4 Pekerjaan	47
4.2 Hasil Penelitian	47
4.2.1 Analisis Deskriptif	47
4.3 Uji Asumsi Klasik	65
4.4 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	68
4.5 Koefisien Determinasi	71
4.6 Uji Hipotesis	72
4.6.1 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	72

4.6.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	73
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran	78
5.2.1 Saran Bagi Rumah Sakit	78
5.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Rumah Sakit Peserta BPJS Kesehatan di DKI Jakarta.....	3
Gambar 1.2	Profil Rumah Sakit Harum Sisma Medika.....	5
Gambar 2.1	Konsep Pemasaran	12
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran.....	19
Gambar 3.1	Tahapan Penelitian	29
Gambar 4.1	Jenis Kelamin	44
Gambar 4.2	Usia Responden.....	45
Gambar 4.3	Pendidikan Terakhir.....	46
Gambar 4.4	Pekerjaan.....	47
Gambar 4.5	Presentase Garis Kontinum <i>Tangible</i> atau Bukti Fisik	50
Gambar 4.6	Presentase Garis Kontinum <i>Reliability</i> atau Keandalan.....	52
Gambar 4.7	Presentase Garis Kontinum <i>Responsiveness</i> atau Ketanggapan.....	55
Gambar 4.8	Presentase Garis Kontinum <i>Assurance</i> atau Jaminan.....	58
Gambar 4.9	Presentase Garis Kontinum <i>Empathy</i>	60
Gambar 4.10	Presentase Garis Kontinum Kualitas Pelayanan	62
Gambar 4.11	Presentase Garis Kontinum Kepuasan Pelanggan.....	65
Gambar 4.12	Hasil Uji Normalitas (Histogram)	66
Gambar 4.13	Grafik Normal <i>P-Plot of Regression Standarized Residual</i>	66
Gambar 4.14	Diagram Pencar (Scatterplot).....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Fasilitas Peserta BPJS Kesehatan di Indonesia	2
Tabel 1.2	Jumlah Pasien Unit Rawat Jalan Peserta BPJS di RS Harum.....	7
Tabel 3.1	Karakteristik Penilaian.....	21
Tabel 3.2	Skala Pengukuran Kuesioner	24
Tabel 3.4	Uji Validitas	35
Tabel 3.5	Kriteria Intepretasi Presentase	38
Tabel 4.1	Tanggapan Responden mengenai <i>Tangible</i> atau Bukti Fisik.....	48
Tabel 4.2	Tanggapan Responden mengenai <i>Reliability</i> atau Keandalan	51
Tabel 4.3	Tanggapan Responden mengenai <i>Responsiveness</i> atau Daya Tanggap.....	54
Tabel 4.4	Tanggapan Responden mengenai <i>Assurance</i> atau Jaminan	56
Tabel 4.5	Tanggapan Responden mengenai <i>Empathy</i>	59
Tabel 4.6	Tanggapan Responden mengenai Kualitas Pelayanan.....	61
Tabel 4.7	Tanggapan Responden mengenai Kepuasan Pelanggan	63
Tabel 4.8	Tabel Uji Multikolinearitas	67
Tabel 4.9	Hasil Koefisien Regresi Linear Berganda.....	69
Tabel 4.10	Uji Koefisien Determinasi	71
Tabel 4.11	Pengujian Hipotesis Secara Simultan	72
Tabel 4.12	Pengujian Hipotesis Secara Parsial	74