

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PASIEN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) DI RUMAH SAKIT UMUM (RSUD) ROKAN HULU

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian*



OLEH :

HOLONGAN
NIM :1225057

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN
2016**

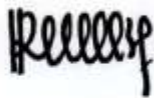
HALAMAN PENGESAHAN

NAMA : HOLONGAN
NIM : 1225057
JUDUL PENELITIAN : **Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pasien badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) Di Rumah Sakit Umum (RSUD) Rokan Hulu**

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan pada Ujian Akhir Koprehensif Program Studi Manajemen pada hari rabu tanggal 20 Juli 2016 dan telah dilakukan perbaikan sesuai dengan simpulan dan saran Tim penguji.

Pasir Pengaraian , 20 juli 2016

Pembimbing I



HIDAYAT, SE.,MM
NIDN. 1027058603

Pembimbing II



ANDI AFRIZAL, SE., M.SIAK., CA
NIDN. 1014118301

Penguji I



SEPRINI, SE.,MM
NIDN.10 2509 7804

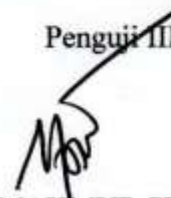
Penguji Ujian Komprehensif

Penguji II



YULITA AINI, SE.,MM
NIDN.10 2409 7802

Penguji III



MAKMUR, SE., MMA
NIDN.10 1003 8001

Mengetahui ,
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian



YULITA AINI, SE.,MM
NIDN. 10 2409 7802

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini Saya :

Nama : HOLONGAN
Nim : 1225057
Fakultas : EKONOMI
Studi : MANAJEMEN
Judul : ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN PASIEN BPJS DI RSUD
ROKAN HULU

Maka menyatakan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademis disuatu instansi Pendidikan serta juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan / atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari ditemukan unsur plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena skripsi saya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Pasir Pengaraian, 20 juni 2016

Yang membuat pernyataan




HOLONGAN
NIM 1225057

ABSTRAK

Holongan. 1225057. Analisis Kualitas Pelayanan Pasien BPJS di RSUD Rokan Hulu. Pembimbing utama Hidayat, SE.,MM dan Pembimbing II Andi Afrizal, SE,M.SI,AK,CA

Sebagai badan usaha yang bersifat memberikan pelayanan (Service) RSUD Rokan Hulu adalah salah satu fasilitas kesehatan yang memiliki peran penting dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan RSUD Rokan Hulu dan untuk mengetahui kualitas pelayanannya. Peneliti ini menggunakan metode kuantitatif. Setelah melakukan penelitian dan mengolah data hasil penelitian didapatkan hasil bahwa pelayanan karyawan RSUD Rokan Hulu adalah memuaskan hal ini bisa dilihat dari hasil analisis data menunjukkan bahwa untuk nilai pelayanan karyawan RSUD Rokan Hulu dilihat dari total rata-rata indikator yang ada adalah 49,42% artinya pelayanan karyawan RSUD Rokan Hulu berada dalam kategori baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan pada RSUD Rokan Hulu adalah *Tangibel, Reabiliti, Responsivine, Asurance, dan empati*. Disarankan pada pimpinan dan karyawan RSUD Rokan Hulu agar selalu mempertahankan pelayanan karyawannya guna menjaga nama baik RSUD Rokan Hulu

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan

KATA PENGANTAR

Tiada ungkapan yang paling indah selain puji syukur saya ucapkan kehadiran Allah SWT yang tiada hentinya melimpahkan rahmat, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul Analisis kepuasan pelayanan pasien BPJS di RSUD Rokan Hulu.

Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dan Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak secara langsung sehingga penyusun skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Feliatra. DEA, selaku Rektor Universitas Pasir Pengaraian.
2. Ibu Yulfita Aini, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Pada Universitas Pasir Pengaraian
3. Ibu seprini, SE., MM, Selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian.
4. Bapak Hidayat, SE., MM selaku pembimbing I yang telah mengarahkan saya dalam menyusun skripsi ini.
5. Bapak Andi Afrizal, SE, MSi, AK, CA selaku pembimbing II yang telah mengarahkan saya dalam menyusun skripsi ini.

6. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan informasi berkaitan dengan penelitian ini.
7. Dan tidak lupa saya mengucapkan terima kasih yang setulus hati kepada keluarga penulis dan juga kepada seluruh rekan-rekan seangkatan yang ikut mendukung penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap agar Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pemerintah, peneliti lain dan pihak yang berkepentingan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dibidang manajemen.

Pasir Pengaraian, 20 Juni 2016

Penulis

HOLONGAN
NIM : 1225057

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|------------|
| COVER | |
| HALAMAN PENGESAHAN | |
| PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT | |
| ABSTRAK | |
| KATA PENGANTAR..... | i |
| DAFTAR ISI..... | ii |
| DAFTAR GAMBAR..... | iii |
| DAFTAR TABEL..... | vi |
| BAB I. PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 6 |
| C. Tujuan Penelitian | 6 |
| D. Manfaat Penelitian | 6 |
| E. Sistematika Penulisan..... | 7 |
| BAB II. LANDASAN TEORI DAN KERANGKA KONSEPTUAL | |
| A. LandasanTeori | 8 |
| 1. Kualitas pelayanan | 8 |
| 2. Jenis-jenis kualitas Pelayanan | 13 |
| 3. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan..... | 15 |
| 4. Indikator-Indikator Pelayanan..... | 17 |
| 5. Standar Pelayanan | 18 |
| 6. Rumah Sakit dan Pelayanan..... | 22 |
| 7. Pasien BPJS..... | 24 |
| B. Kerangka Konseptual..... | 27 |
| BAB III. METODE PENELITIAN | |
| A. Ruang lingkup penelitian | 28 |

| | |
|---------------------------------|----|
| B. Populasi dan Sampel | 28 |
| 1. Populasi | 28 |
| 2. Sampel..... | 29 |
| C. Sumber Data..... | 30 |
| D. Teknik Pengumpulan Data..... | 30 |
| E. Defenisi Operasional..... | 31 |
| F. Instrument Penelitian | 34 |
| G. Pengujian Instrumen..... | 35 |
| H. Analisis Data | 37 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| A. Deskripsi Profil RSUD RokanHulu..... | 38 |
| 1. Profil RSUD RokanHulu..... | 38 |
| 2. Visi dan Misi | 39 |
| 3. Struktur Organisasi | 40 |
| 4. Jenis Layanan dan Fasilitas Peralatan | 42 |
| B. Karakteristik Responden | 50 |
| C. Uji Instrumen Penelitian..... | 50 |
| D. Deskripsi Variabel Penelitian | 52 |
| E. Analisis Kualitas Pelayanan Pasien BBJS..... | 52 |

BAB V .PENUTUP

| | |
|--------------------|----|
| A. Kesimpulan..... | 60 |
| B. Saran..... | 61 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN - LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Data pasien BPJS RSUD RokanHulu pada tahun 2015..... | 5 |
| Tabel 1.2 Determinan Supply Terhadap Layanan Kesehatan..... | 26 |
| Tabel 1.3 Data Pasien Yang Datang Berkunjung 4 Bulan Terakhir pada Tahun 2015..... | 29 |
| Tabel 1.4 Indikator Pengukuran Kepuasan Pelayanan..... | 32 |
| Tabel 1.5 Keterangan Jawaban Skala Likert..... | 34 |
| Tabel 1.6 Kriteria Pencapaian Responden | 36 |
| Tabel 1.7 Distribusi frekuensi jenis kelamin..... | 47 |
| Tabel 1.8 Distribusi Frekuensi Usia Responden | 48 |
| Tabel 1.9 Distribusi Frekuensi Tingkat Pendidikan Responden | 49 |
| Tabel 1.10 Hasil Uji Validitas untuk Item-Item Variabel..... | 50 |
| Tabel 1.11 Hasil Uji Reliabilitas..... | 53 |
| Tabel 1.12 Jawaban Respon tentang kepuasan pelayanan tangible | 54 |
| Tabel 1.13 Jawaban Responden tentang kepuasan pelayanan reability | 54 |
| Tabel 1.14 Jawaban Responden tentang kepuasan pelayanan responsiveness | 55 |
| Tabel 1.15 Jawaban Responden tentang kepuasan pelayanan surance | 56 |
| Tabel 1.16 Jawaban Responden tentang kepuasan pelayanan empathy..... | 56 |
| Tabel 1.17 Kriteria Hasil Penilaian kepuasan pelayanan..... | 57 |
| Tabel 1.18 Hasil tanggapan responden..... | 58 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual | 27 |
| Gambar 2.2 Struktur Organisasi RSUD RokanHulu | 42 |
| Gambar 2.3 Persentase Responden berdasarkan jenis kelamin | 47 |
| Gambar 2.4 Persentase Responden berdasarkan usia | 48 |
| Gambar 2.5 Persentase Responden berdasarkan pendidikan terakhir..... | 50 |