

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PROGRAM BPJS
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DIMEDIASI OLEH KINERJA
MEDIS DI RSUD RADEN MATTAHER JAMBI**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Manajemen Rumah Sakit



ANVIKA ADHA TAUFIK

20161030007

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2018

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PROGRAM BPJS
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DIMEDIASI OLEH KINERJA MEDIS DI
RSUD RADEN MATTAHER JAMBI**

TESIS

**ANVIKA ADHA TAUFIK
20161030007**

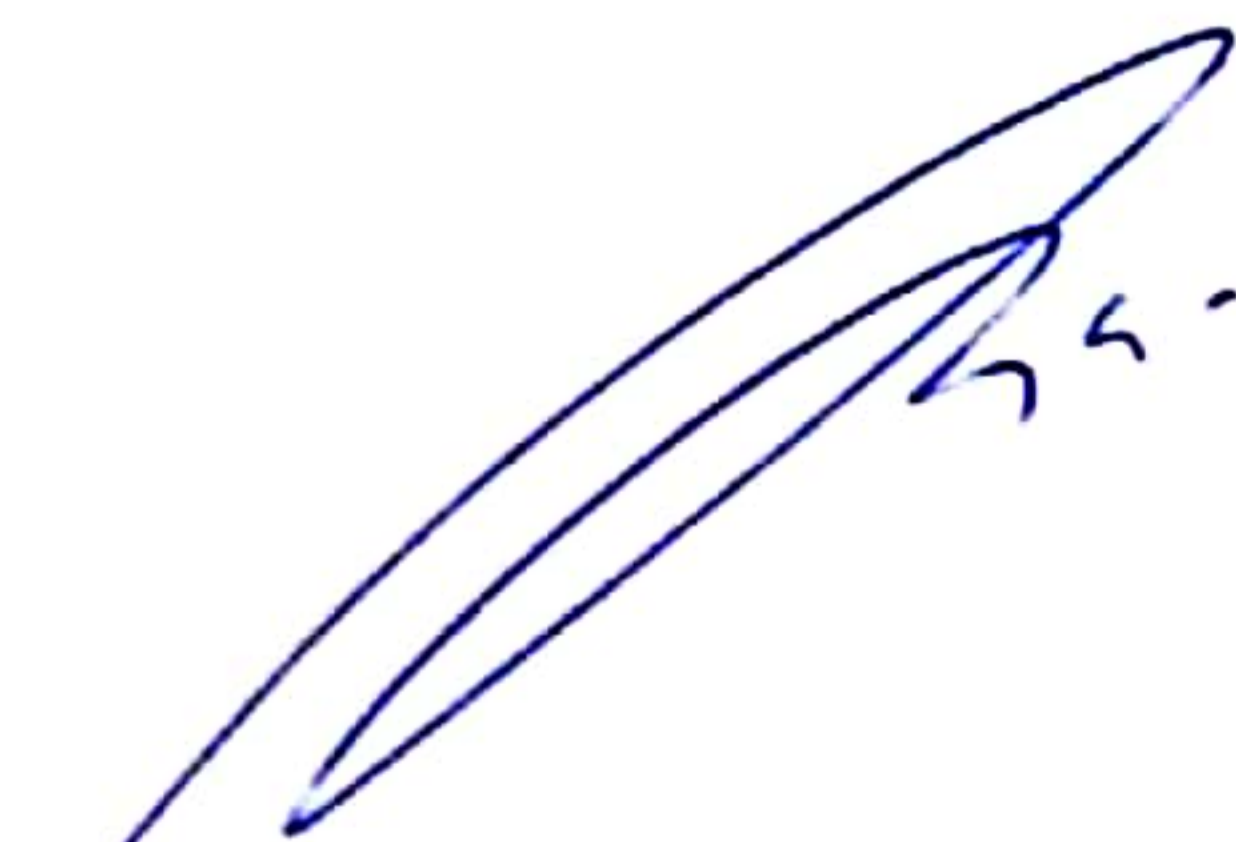
Pembimbing I,



Dr. Firman Pribadi, M.Si

Tanggal 18 Mei 2018

Pembimbing II,



Dr. Siti Dyah Handayani, SE., M.Si

Tanggal 18 Mei 2018

TESIS


ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PROGRAM BPJS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DIMEDIASI OLEH KINERJA MEDIS DI RSUD RADEN MATTATHER JAMBI

Diajukan Oleh
Anvika Adha Taufik
20161030007

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
tanggal 16 Mei 2018

Yang terdiri dari


Dr. Susanto, M.S.
Ketua Tim Penguji


Dr. Firman Pribadi, M.Si.
Anggota Tim Penguji


Dr. Siti Dyah Handayani, M.M.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, 3 April 2018

Yang Membuat Pernyataan:



ANVIKA ADHA TAUFIK

20161030007

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil ‘aalamin. Syukur kami panjatkan kehadiran Ilahi Robbi, atas segala petunjuk dan pertolongan-Nya sehingga telah terselesaikannya tesis yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Program BPJS Terhadap Kepuasan Pasien Dimediasi Oleh Kinerja Medis Di RSUD Raden Mattaher Jambi” tepat pada waktunya.

Penulisan tesis ini adalah dalam rangka memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Strata dua pada Program Studi Manajemen Rumah Sakit Program Pascasarjana UMY. Di sisi lain, penelitian ini dilaksanakan mengingat pentingnya aspek kepuasan pelanggan RS dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan RS dimediasi oleh kinerja medis yang pada akhirnya diharapkan bermanfaat bagi RSUD Raden Mattaher khususnya pada pelayanan BPJS kesehatan. Fokus pelayanan kesehatan kini adalah pasien di mana sekaligus menjadi sumber revenue bagi RS, oleh karenanya segala usaha untuk meningkatkan kepuasan adalah aspek yang penting untuk diperhatikan dan dibenahi. Penelitian ini didapatkan terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan BPJS yang dimediasi kinerja medis terhadap kepuasan pasien.

Ucapan terimakasih kami sampaikan kepada:

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyo, M. P selaku Rektor UMY yang telah memimpin Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Sri Atmaja P. Rosyidi, M. Sc. Eng, Ph. D, P. Eng selaku Direktur Program Pasca Sarjana UMY yang telah memimpin program pascasarjana dengan sangat berhasil.
3. Dr. dr. Arlina Dewi M.Kes.,AAK selaku Kaprodi MMR UMY yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.

4. Dr. Firman Pribadi, M.Si dan Dr. Siti Dyah Handayani, SE., M.Si selaku pembimbing tesis yang telah banyak memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis selama menyelesaikan penelitian.
5. Seluruh dosen Prodi MMR UMY atas seluruh ilmu yang dicurahkan kepada kami.
6. Direktur dan segenap karyawan RSUD Raden Mattaher yang telah memberikan dukungan kesempatan yang sangat luas dalam penelitian ini.
7. Orang tua dan segenap keluarga besar atas doa dan dukungannya.
8. Rekan-rekan seperjuangan Prodi MMR atas semangat dan kebersamaannya.
9. Seluruh pihak yang tak dapat kami sebutkan satu-persatu, yang telah berjasa baik secara langsung maupun tidak hingga terselesaikannya tesis ini.

Besar harapan kami, tesis ini memberikan manfaat seluas-luasnya kepada seluruh pihak. Kami menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun kami harapkan demi kemajuan bersama.

Yogyakarta, 29 April 2018

Penulis

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**Allah mengangkat derajat orang-orang yang beriman di antara kalian
serta orang-orang yang menuntut ilmu beberapa derajat**

(Al Mujadaah: 11)

**Katakanlah (wahai Muhammad) apakah sama orang-orang yang
mengetahui dan orang-orang yang tidak mengetahui. Sesungguhnya
orang yang berakallah yang dapat menerima pelajaran.**

[QS Az Zumar: 9]

**Kudedikasikan karyaku untuk :
Ayah dan Ibu Tercinta**

DAFTAR ISI

DAFTAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Telaah Pustaka.....	8
B. Penelitian Terdahulu	29
C. Kerangka Teori.....	35
D. Landasan Teori	35
E. Kerangka Konsep	37
F. Hipotesis Penelitian.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	44
B. Subjek dan Objek	44
C. Populasi, Sampel dan Sampling	45
D. Variabel Penelitian	46
E. Definisi Operasional.....	47
F. Tehnik Pengumpulan Data	49
G. Instrumen Penelitian.....	49
H. Pengujian <i>Outlier</i>	50

I.	Uji Validitas dan Reliabilitas	50
J.	Uji Normalitas	51
K.	Analisis Data	52
L.	Pengujian Hipotesis	55
M.	Tahapan Penelitian	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		57
A.	Gambaran Objek Penelitian.....	57
B.	Hasil Penyebaran Kuesioner	58
C.	Deskripsi Responden.....	58
D.	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	59
E.	Pengujian Validitas dan Reliabilitas	63
F.	Uji <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (CFA)	70
G.	Uji Normalitas	72
H.	Analisis Data	73
I.	Pembahasan.....	79
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN		89
A.	Simpulan.....	89
B.	Keterbatasan Penelitian	89
C.	Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA		92
LAMPIRAN.....		91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	32
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	34
Gambar 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	62
Gambar 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Medis	64
Gambar 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien	66
Gambar 4.4 Hasil Pengujian <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (CFA)	68
Gambar 4.5 Model Penelitian.....	71
Gambar 4.6 Hasil Pengujian Model Penelitian	72

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1. Kisi-Kisi Kuesioner Kualitas Pelayanan	46
Tabel 3.2. Kisi-Kisi Kuesioner Kinerja Medis.....	47
Tabel 3.3. Kisi-Kisi Kuesioner Kepuasan Pasien	47
Tabel 3.4. Indeks Pengujian Kelayakan Model.....	53
Tabel 4.1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	57
Tabel 4.2. Hasil Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan	58
Tabel 4.3. Hasil Distribusi Frekuensi Kinerja Medis.....	59
Tabel 4.4. Hasil Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien.....	59
Tabel 4.5. Deskripsi Variabel Penelitian.....	60
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	63
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Medis	65
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja	67
Tabel 4.9 Reliabilitas Instrumen Tabel	68
Tabel 4.10. Hasil Pengujian <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (CFA).....	69
Tabel 4.11 Uji Normalitas.....	70
Tabel 4.12 <i>Goodness of Fit Index</i> Model.....	72
Tabel 4.13 Pengujian Hipotesis.....	74
Tabel 4.14 Pengujian Pengaruh Variabel Moderator	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Analisis Deskriptif.....	91
Lampiran 2 Hasil Validitas Dan Reliabilitas.....	93
Lampiran 3 Hasil Analisis Data	105
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian.....	108

INTISARI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PROGRAM BPJS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DIMEDIASI OLEH KINERJA MEDIS DI RSUD RADEN MATTATHER JAMBI

Latar belakang: Kualitas pelayanan rumah sakit adalah unsur penting dalam jasa pelayanan kesehatan. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, agar menjadi penyelenggara pelayanan kesehatan yang berperan aktif serta ikut mendukung tujuan pembangunan kesehatan dalam Sistem Kesehatan Nasional (SKN). Kepuasan pasien dianggap sebagai salah satu dimensi yang sangat penting berkualitas dan merupakan salah satu indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan yang merupakan akibat pengaruh pelayanan kesehatan yang disampaikan pihak rumah sakit dan hal inilah yang membuat pengukuran kepuasan pasien menjadi komponen penting.

Tujuan penelitian: Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan program BPJS terhadap kepuasan pasien dimediasi kinerja medis di RSUD Raden Mattaher Jambi.

Metode: Penelitian ini kuantitatif dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Semua pasien pengguna layanan BPJS di RSUD Raden Mattaher Jambi sebanyak 12.000 orang. Sampel penelitian ini sebanyak 108 orang dengan teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. analisis *Structural Equation Modeling* (SEM).

Hasil: Kualitas pelayanan program BPJS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan program BPJS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja medis. Kinerja medis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan program BPJS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien yang dimediasi oleh kinerja medis di RSUD Raden Mattaher Jambi.

Kesimpulan: Kualitas pelayanan program BPJS berpengaruh terhadap kepuasan pasien dimediasi kinerja medis di RSUD Raden Mattaher Jambi.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, kinerja medis dan kepuasan pasien

ABSTRACT

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY INFLUENCE ON PROGRAM BPJS AGAINST PATIENT SATISFACTION MEDIATED BY MEDICAL PERFORMANCE AT RADEN MATTATHER GENERAL HOSPITAL JAMBI

Background: The quality of hospital services is an important element in health care services. Hospitals are required to provide the best quality services, to become health service providers who play an active role and also support the goal of health development in the National Health System (SKN). Patient satisfaction is considered as one of the most important dimensions of quality and is one of the main indicators of the standard of a health facility which is effect of health services delivered by the hospital and this is what makes measuring patient satisfaction an important component.

Objective: To analyze the influence of service quality on BPJS program against patient satisfaction mediated medical performance at RSUD Raden Mattather Jambi.

Method: This research was quantitative with cross sectional study design. All patients using BPJS service in RSUD Raden Mattather Jambi were 12,000 people. The sample of this study was 108 people with sampling technique was purposive sampling. Structural Equation Modeling (SEM) used as analysis.

Results: The quality of BPJS program services has a positive and significant effect on the patient satisfaction. The quality of BPJS program services has a positive and significant effect on medical performance. The medical scene has a positive and significant effect on patient satisfaction. BPJS program service quality has a positive and significant effect on patient satisfaction mediated by medical performance at RSUD Raden Mattather Jambi.

Conclusion: The quality of service of BPJS program has an effect on patient satisfaction mediated medical performance in RSUD Raden Mattather Jambi.

Keywords: Quality of service, medical performance and patient satisfaction