

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA BAGIAN
PENDAFTARAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN RUMAH
SAKIT DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN *IPA*
(Studi Kasus Pada Rumah Sakit Pelni Pertamburan – Jakarta Barat)**

SKRIPSI



**Disusun oleh:
Rekha Zara Defi
43119120198**

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2024**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA BAGIAN
PENDAFTARAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN RUMAH
SAKIT DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN *IPA*
(Studi Kasus Pada Rumah Sakit Pelni Pertamburan – Jakarta Barat)**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Mercu Buana Jakarta



**Disusun oleh:
Rekha Zara Defi
43119120198**

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2024**

SURAT PENYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rekha Zara Defi
NIM : 43119120198
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikena sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan)

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 15 Maret 2024



Rekha Zara Defi

43119120198

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rekha Zara Defi
NIM : 43119120198
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Pendaftaran Pasien BPJS Rawat Jalan Rumah Sakit Dengan Metode Servqual dan IPA
Tanggal Sidang : 15 Maret 2024

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Tukhas Shilul Imaroh, M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA 03243714



Please Scan QRCode to Verify

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya ucapkan atas kehadiran Allah Subhanahu Wa'taala. yang telah senantiasa melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Pendaftaran Pasien BPJS Rawat Jalan Rumah Sakit Dengan Metode *Servqual* dan *IPA*”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis mengucapkan banyak terimakasih karena selesainya penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan serta arahan bapak Ignatius Prasetya Aji Wibowo, SE, MM., selaku mantan Dosen Pembimbing saya dan Ibu Dr. Tukhas Silul Imaroh, SE, MM selaku dosen pembimbing saya untuk saat ini. Penyusunan skripsi ini juga tidak lepas dari bimbingan, bantuan serta dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M. Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si,Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
3. Bapak Dudi Permana, MM, Ph.D. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Ignatius Prasetya Aji Wibowo, SE, MM selaku mantan Koordinator Kemahasiswaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana dan juga selaku mantan dosen pembimbing proposal skripsi penulis
5. Ibu Dr. Tukhas Silul Imaroh, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, pengetahuan, nasihat-nasihat serta waktu yang telah diluangkan kepada penulis sehingga penyusunan proposal skripsi ini berjalan dengan baik.

6. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami.
7. Teristimewa, Ibu dan adik tercinta yang telah memberikan semangat, doa serta dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dan juga bimbingan dalam mengerjakan proposal skripsi ini
8. Sahabat saya Azizah dan Ismaina yang telah memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini
9. Bapak dan Ibu atasan bagian rekam medis RS Pelni yang telah mempermudah penulis dalam melaksanakan tugas penelitian proposal skripsi
10. Serta Seluruh Karyawan dan Teman – teman RS Pelni yang telah membantu dan membimbing menyelesaikan proposal skripsi ini.

Dalam menyusun skripsi ini penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran, masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 15 Maret 2024

Rekha Zara Defi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PENYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Batasan Penelitian	6
E. Kontribusi Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	7
A. Kajian Pustaka	7
1. Pengertian Manajemen Operasional.....	7
2. Manajemen Kualitas.....	7
3. Kualitas Pelayanan	8
4. Kepuasan Pelanggan.....	9
5. Gap dengan konsep <i>SERVQUAL</i>	10
6. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	12
7. Tempat Pendaftaran Pasien.....	14
8. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan	14
B. Penelitian Terdahulu.....	15
C. Kerangka Pemikiran.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
A. Waktu dan Tempat Penelitian	20
B. Desain Penelitian	20
C. Definisi dan Operasional Variabel.....	20
1. Definisi Variabel	20

2.	Definisi Operasional Variabel	21
D.	Skala Pengukuran Variabel	23
E.	Populasi dan Sampel Penelitian	24
1.	Populasi	24
2.	Sampel	24
F.	Teknik Pengumpulan Data	25
1.	Survey	25
2.	Kuesioner	25
G.	Metode Analisis Data	25
1.	Uji Validitas	25
2.	Uji Reliabilitas	26
3.	Analisis Gap Skor dengan <i>Servqual</i>	27
4.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	27
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	30
1.	Gambaran Umum Objek Penelitian	30
2.	Deskripsi Responden	31
B.	Uji Instrumen	35
1.	Uji Validitas Kuesioner	35
a.	Uji Validitas Koesioner Tingkat Persepsi <i>Pasien</i>	36
b.	Uji Validitas Kouesioner Tingkat Harapan <i>Pasien</i>	37
2.	Uji Reliabilitas Kuesioner	39
C.	Analisis Gap Skor dengan Metode <i>Servqual</i>	41
D.	Analisis IPA (<i>Importance Performane Analysis</i>)	45
E.	Pembahasan	51
1)	Service Quality (<i>Servqual</i>)	51
2)	Imprtance Performance Analysis (<i>IPA</i>)	51
3)	Usulan Perbaikan Pelayanan BPJS Rawat Jalan.	51
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	52
A.	Kesimpulan	53
B.	Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	59

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Hasil Pra-Survei	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3. 1 Operasional Variabel	21
Tabel 3. 2 Bobot Jawaban Pasien terhadap Tingkat Harapan dan Persepsi	23
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia	32
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pendidikan	33
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Pengguna Layanan BPJS	35
Tabel 4. 6 Uji Validitas Kuesioner Tingkat Persepsi Pasien.....	36
Tabel 4. 7 Uji Validitas Kouesioner Tingkat Harapan Pasien.....	37
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Persepsi Pasien	40
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Harapan Pasien	40
Tabel 4. 10 Kesenjangan Atribut Pelayanan	42
Tabel 4. 11 Nilai Rata-rata Gap.....	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Kunjungan Pasien BPJS Rawat Jalan 2018-2023.....	2
Gambar 1. 2 Data Pra Survei Pasien BPJS Rawat Jalan dalam Diagram	4
Gambar 2. 1 Model Konseptual Servqual	11
Gambar 2. 2 Kuadran IPA	12
Gambar 2. 3 Kerangka Pemikiran	19
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	31
Gambar 4. 2 Diagram Kartesius IPA	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	59
Lampiran 2 Hasil Kuesioner Tingkat Persepsi	63
Lampiran 3 Hasil Kuesioner Tingkat Harapan	70
Lampiran 4 Hasil Kuesioner Terbuka	77
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas (Persepsi)	79
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas (Harapan)	84
Lampiran 7 Hasil Analisis Gap.....	89
Lampiran 8 Tabel r Produk Moment	90