

**PENGARUH STANDAR PELAYANAN KESEHATAN
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN PENGGUNA BPJS DI RSUD PRAMBANAN
YOGYAKARTA**

TESIS



**Wachid Nur Hidayat
20141030112**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2018**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya 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, April 2018
Yang Membuat Pernyataan,



Wachid Nur Hidayat
20141030112

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas Rahmah dan Hidayah-Nya Maha Sempurna, shalawat serta salam untuk Nabi Muhammad SAW, Alhamdulillah telah selesai tesis dengan judul “Pengaruh Standar Pelayanan Kesehatan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Prambanan Yogyakarta”.

Penulisan tesis ini dilakukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh derajat Magister Manajemen Rumah Sakit di Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, selain itu juga sebagai sarana melatih kemampuan dalam rangka mengembangkan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen rumah sakit.

Dengan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, penelitian ini dapat terselaikan dengan baik, maka pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. Achmad Nurmadi, M. Sc selaku Direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. dr. Arlina Dewi, M. Kes, AAK, selaku Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Dr. Susanto, M.S sebagai dosen pembimbing dalam tesis yang telah memberikan masukan dan saran dalam penyusunan tesis.
4. Seluruh dosen Prodi MMR UMY atas seluruh ilmu yang dicurahkan kepada kami.
5. Drg. Isa Dharmawidjaya, M.Kes selaku Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Prambanan yang telah memberikan ijin terlaksananya penelitian ini

Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah menjalin silaturahmi dengan penulis, mohon ikhlasikan segala kesalahan dan khilaf penulis, semoga Allah membalas semua kebaikan kalian.

Yogyakarta, April 2018
Penulis

Wachid Nur Hidayat

MOTTO

“Barang siapa keluar untuk mencari ilmu maka dia berada di jalan Allah “ (HR.Turmudzi)

Tuntutlah ilmu walaupun ke negeri cina, sesungguhnya menuntut ilmu itu wajib atas tiap-tiap muslim (Hadits).

“Orang yang menuntut ilmu bearti menuntut rahmat ; orang yang menuntut ilmu bearti menjalankan rukun Islam dan Pahala yang diberikan kepada sama dengan para Nabi”. (HR. Dailani dari Anas r.a)

Barang siapa yang keluar dalam menuntut ilmu maka ia adalah seperti berperang di jalan Allah hinggang pulang. (H.R.Tirmidzi)

Tesis ini kupersembahkan kepada :

- Bapak dan Ibu juga mertuaku atas segala do’a restunya
- Istriku tercinta, atas segala cinta dan kasih sayangnya
 - Anakku tersayang (Habib Al Huda)
- Sahabat-sahabatku yang telah memberikanku semangat
- Adik-adikku yang telah memberikanku semangat dan doa
 - Almamaterku

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Hasil Penelitian.....	10
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Standar Pelayanan Kesehatan.....	12
B. Kualitas Pelayanan.....	23
C. Kepuasan Pasien BPJS.....	26
D. Penelitian Terdahulu.....	37
E. Kerangka Teori.....	40
F. Kerangka Konsep Penelitian.....	40
G. Hipotesis Penelitian.....	41
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	46
B. Subjek dan Obyek Penelitian.....	46
C. Populasi, Sampel dan Sampling.....	47
D. Variabel Penelitian.....	50
E. Definisi Operasional.....	51
F. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	52
G. Analisis Data.....	58

H. Tahapan Penelitian	63
I. Etika Penelitian.....	65
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Objek Penelitian.....	67
B. Deskripsi Penelitian.....	69
C. Statistik Deskriptif.....	70
D. Deskriptif Variabel Peneltian.....	71
E. Hasil Analisis Data.....	73
F. Pembahasan	79
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	89
B. Saran	90
C. Keterbatasan Penelitian	92
DAFTAR PUSTAKA.....	93
LAMPIRAN	97

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Perbedaan Pelayanan Publik dan Pelayanan Swasta	20
Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu	37
Tabel 3.1. Definisi Operasional	51
Tabel 3.2. Hasil Validitas dan Reliabilitas Standar Pelayanan	54
Tabel 3.3. Hasil Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan	56
Tabel 3.4. Hasil Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pasien	57
Tabel 4.1. Deskripsi Karakteristik Responden	69
Tabel 4.2. Deskripsi Variabel Penelitian	70
Tabel 4.3. Hasil Distribusi Frekuensi Standar Pelayanan	71
Tabel 4.4. Hasil Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan	72
Tabel 4.5. Hasil Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien	73
Tabel 4.6. Ringkasan Uji Normalitas	74
Tabel 4.7. Ringkasan Hasil Uji Linieritas	75
Tabel 4.8. Hasil Uji Multikolinieritas	77
Tabel 4.9. Hasil Analisis Regresi Linear	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori	40
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	40
Gambar 3.1 Alur Tahapan Penelitian	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	98
Lampiran 2 Hasil Analisis Data	104
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian	108
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian	113