

**PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS KESEHATAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS
DI RUMAH SAKIT ISLAM PATI**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata S. 1
dalam Ilmu Ekonomi Islam



Oleh :

TRI UTAMI
NIM 122411017

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2016**

Rahman El Junusi, SE., MM.

NIP. 19691118 200003 1 001

Jln. Nusa Indah III/1106 RT/RW 004/005 Tambakaji Ngaliyan Semarang 50185

Mohammad Nadzir, SHL., MSI.

NIP. 19730923 200312 1 002

Perum Taman Beringin Elok H-19 RT/RW 06/XII Beringin Ngaliyan
Semarang

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eksemplar Kepada Yth.
Hal : Naskah Skripsi Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
An. Sdr. Tri Utami UIN Walisongo Semarang
di Semarang

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya bersama ini saya kirim naskah skripsi Saudara:

Nama : Tri Utami
NIM : 122411017
Jurusan : Ekonomi Islam
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Islam Pati

Dengan ini saya mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqasyahkan.

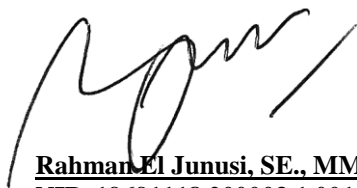
Demikian atas perhatiannya, harap menjadi maklum adanya dan kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 04 April 2016

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Rahman El Junusi, SE., MM.
NIP. 19691118 200003 1 001



Mohammad Nadzir, SHL., MSI.
NIP. 19730923 200312 1 002



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Prof. DR. Hamka (Kampus III) Telp. / Fax. (024) 7601291.
Ngaliyan - Semarang 50185

PENGESAHAN

Nama : Tri Utami
NIM : 122411017
Fakultas/Jurusan : Ekonomi Dan Bisnis Islam / Ekonomi Islam
Judul Skripsi : **Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Islam Pati**

Telah dimunaqasahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang pada tanggal:

06 DESEMBER 2016

dan dapat diterima sebagai pelengkap ujian akhir dalam menyelesaikan studi program Sarjana Strata I (S1) guna memperoleh gelar sarjana Ekonomi (SE).
Semarang, 06 Desember 2016

Mengetahui

Ketua Sidang/ Penguji

Sekretaris Sidang/ Penguji

Saekhyi, Drs., MH.

NIP. 19690120 199403 1 004

Penguji Utama I

Rahman El Junusi, SE., MM.

NIP. 19691118 200003 1 001

Penguji Utama II

Prof. Dr. Hj. Siti Mujiatun, M.Ag.

NIP. 19590113 198703 2001

Pembimbing I

Dr. H. Imam Yahya, M.Ag.

NIP. 19700410 199503 1 0

Pembimbing II


Rahman El Junusi, SE., MM.

NIP. 19691118 200003 1 001

Mohammad Nadzir, SHI., MSI.

NIP. 19730923 200312 1 002

MOTTO

 وَإِذَا مَرَضْتُ فَهُوَ يَشْفِينِ

“Maka apabila aku sakit (Ibrahim). Allah juga yang menyembuhkannya.” (QS. Asy-Syura: 80)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Halaman persembahan ini merupakan ungkapan hati sebagai rasa terima kasihku kepada Allah SWT. Atas sepercik keberhasilan yang Allah hadiahkan. Karya mungil ini juga tidak akan menjadi apa-apa jika tanpa orang-orang terkasih.

Teruntuk Bapak Sapiyo Ali Muhdi dan Ibu Solekah yang namanya selalu ada dalam doa, terimakasih atas kisah-kisah puitis yang tak pernah habis diceritakan, terimakasih untuk barisan doa yang selalu diterbangkan dari langit, terimakasih atas dekapan dan pelukan hangat yang kerap dihadirkan dalam jarak dan keterbatasan waktu. Pak bu, izinkan aku meletakkan dahiku di telapak kakimu. Ini bukan apa-apa, hanya ungkapan syukur yang tak terhingga.

Teruntuk ke dua kakakku Sri Puji Wahyuni beserta suamiya, serta Eni Setyawati beserta suaminya. Terimakasih atas segala motivasi dukungan yang telah diberikan buat adek. Terimakasih atas kata-kata mesra yang sangat membangun ketika semangatku hampir hilang.

Teruntuk keponakanku kakak Luluk Izzatul Husna beserta Adek Nabila Nurul Hidayah, terimakasih untuk tiap pelukan yang kerap melingkar dipundakku. Iya, seperti ada kekuatan lebih yang aku rasakan ketika doa-doa kalian dilambungkan demi kelancaran karya mungil ini.

Dan yang terakhir, teruntuk kelas EIC; *you guys are awesome!!*

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang telah pernah ditulis orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satupun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dari referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 04 April 2016

Deklarator



Tri Utami
NIM. 122411017

ABSTRAK

Semakin ketatnya persaingan serta pelanggan yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan Rumah Sakit Islam Pati selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Masalah utama sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang diberikan dan fasilitas yang tersedia apakah sudah sesuai dengan harapan pasien atau belum. Oleh karena itu, Rumah Sakit Islam Pati dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan pelayanan dan fasilitas kesehatan agar kepuasan pasiennya meningkat. Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Islam harus memperhatikan mutu pelayanan, berorientasi pada aspek Syariah demi meningkatkan kepuasan pasien BPJS Kesehatan serta kesesuaian dengan kebutuhan pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan Rumah Sakit Islam Pati terhadap kepuasan pasien BPJS dan untuk mengetahui pengaruh fasilitas kesehatan Rumah Sakit Islam Pati terhadap kepuasan pasien BPJS. Dari hasil penelitian ini diharapkan sebagai penambahan informasi dan pengetahuan bagi pihak-pihak yang berkepentingan dan akan bisa menjadi rujukan dimasa yang akan datang terutama bagi praktisi Rumah Sakit Islam Pati dan dapat dijadikan masukan atau gagasan berkembangnya pelayanan dan fasilitas Kesehatan secara umum, khususnya terkait dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Pati.

Teknik penentuan sampel pada penelitian ini adalah teknik *non-probability sampling*, dimana setiap elemen dari populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi sampel. Adapun metode penelitian ini berdasarkan metode *accident sampling* yaitu siapa yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel jika dipandang cocok. Dalam penelitian ini yang diambil populasi yaitu pasien BPJS kesehatan pada bulan Januari sampai Desember 2015 sebanyak 4554 pasien, setelah dilakukan perhitungan dengan rumus slovin maka sampel yang diambil sebanyak 98 pasien. Metode pengumpulan data melalui kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi sederhana.

Hasil yang ditunjukkan pada perhitungan uji statistik t, terlihat bahwa pelayanan memiliki nilai profitabilitas yang signifikan sebesar 1,6606 yang lebih kecil dari nilai pelayanan sebesar 6,231 ($1,6606 < 6,231$). Pada variabel fasilitas kesehatan perhitungan uji statistik t, terlihat bahwa nilai profitabilitas yang signifikan sebesar 1,6606 yang lebih kecil dari nilai fasilitas kesehatan sebesar 6,379 ($1,6606 < 6,379$), maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima. Koefisien determinasi dari model regresi diperoleh nilai (R^2) sebesar 0,306. Hal ini berarti 30,6% variabel kepuasan pasien BPJS dapat mempengaruhi variabel *independent* yaitu pelayanan kesehatan. Sedangkan sisanya 69,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : pelayanan, fasilitas kesehatan, kepuasan pasien BPJS, RSI.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala limpahan nikmat, taufiq serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Islam Pati.”** Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan pengikutnya, pembawa risalah dan pemberi contoh teladan dalam menjalankan syariat Islam.

Sebuah kebahagiaan tersendiri bagi penulis, karena tugas dan tanggung jawab penulis untuk menyelesaikan studi Strata satu (S1) pada jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang dapat terselesaikan dengan baik. Penulis menyadari, skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan moril maupun materiil dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. DR. H. Muhibbin, M.A., selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Dr. H. Imam Yahya, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
3. H. Ahmad Furqon, LC., MA dan Mohammad Nadzir, S.Hi., M.Si., yang telah memberikan berbagai motivasi dan arahnya

mulai dari proses pengajuan judul skripsi hingga proses-proses berikutnya.

4. Rahman El Junusi, SE., MM. dan Mohammad Nadzir, S.Hi., M.Si., selaku dosen pembimbing I dan dosen pembimbing II penulis skripsi ini, dengan penuh kesabaran telah mencurahkan perhatian yang besar dalam memberikan bimbingan. Terimakasih atas bimbingan, arahan, motivasi, dan juga dukungannya, semoga selalu diberi kemudahan dalam menjalani kehidupan.
5. Para Dosen Pengajar Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang, yang telah membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh staf TU Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang, yang telah memberikan kemudahan dalam urusan administrasi selama penulis berada di bangku kuliah.
7. Perpustakaan Universitas dan Fakultas yang telah memberikan fasilitas kepada penulis, sehingga mempermudah penulis dalam mencari referensi terkait skripsi penulis.
8. Rumah Sakit Islam Pati yang telah memberikan izin serta keterbukaan dalam pencarian data-data terkait dengan tema yang sedang di bahas Sehingga memudahkan bagi penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Kawan-kawan EIC senasib seperjuangan atas kebersamaan, canda tawa yang kalian berikan kepada penulis.
10. Kawan-kawan KKN 2016 posko 31 desa Purwodadi kecamatan Margoyoso Kabupaten Pati, terimakasih atas 45 hari yang telah

kita lewati bersama semoga kita tetap bisa menjadi sebuah keluarga untuk selamanya.

11. Keluarga besar kost An Nur beserta teman-teman kost yang selalu memberikan dukungan dan semangat bagi penulis.
12. Semua pihak yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu yang turut serta membantu baik yang secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan skripsi ini.

Kepada mereka semua, penulis tidak dapat memberikan apa-apa, hanya untaian terima kasih serta do'a semoga Allah membalas semua amal kebaikan mereka dengan sebaik-baiknya balasan, Amin. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini jauh dari sempurna karena keterbatasan ilmu yang penulis miliki. Karena itu penulis berharap saran dan kritikan yang bersifat membangun dari pembaca. Penulis juga berharap semoga hasil penelitian skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya dan bagi penulis khususnya. Amin.

Semarang, 04 April 2016

Penulis

Tri Utami
NIM 122411017

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
DEKLARASI.....	vi
ABSTRAKSI.....	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis	8
1.5 Batasan Penelitian.....	9
1.6 Tempat Penelitian.....	9
1.7 Sistematika Penulisan.....	10

BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	
2.1	Landasan Teori.....	12
2.1.1.	Pengertian Pelayanan	12
2.1.2.	Pelayanan Kesehatan	12
2.1.3.	Pelayanan Dengan Prinsip - Prinsip Syariah	21
2.1.4.	Fasilitas Kesehatan.....	30
2.1.5.	Kepuasan Pasien	33
2.1.6.	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)	43
2.2	Penelitian Terdahulu	45
2.3	Kerangka Pemikiran Teoritik	49
2.4	Hipotesis Penelitian.....	49
BAB III	METODE PENELITIAN	
3.1	Jenis dan Sumber Data Penelitian	51
3.2	Populasi dan Sampel	52
3.2.1.	Populasi.....	52
3.2.2.	Sampel.....	53
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.3.1.	Metode Observasi	55
3.3.2.	Metode Studi Pustaka	55
3.3.3.	Metode Kuesioner atau angket	56
3.4	Variabel Penelitian	57
3.5	Definisi Operasional Variabel.....	57
3.6	Metode Analisa Data.....	59
3.6.1.	Uji Validitas.....	59
3.6.2.	Uji Reliabilitas	60

3.6.3. Analisis Regresi Linear Berganda	61
3.7 Uji Asumsi Klasik.....	61
3.7.1. Uji Normalitas	62
3.7.2. Uji Multikolinieritas.....	62
3.7.3. Uji Heterolelastisitas.....	63
3.8 Uji Hipotesis.....	63
3.8.1. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji t)	63
3.8.2. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)..	64
3.8.3. Koefisien Determinasi (R^2).....	64

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Obyek Penelitian.....	66
4.1.1. Gambaran Umum Rumah Sakit Islam Pati...	66
4.1.2. Visi Rumah Sakit Islam Pati	66
4.1.3. Misi Rumah Sakit Islam Pati	66
4.1.4. Tujuan Rumah Sakit Islam Pati	67
4.1.5. Motto Rumah Sakit Islam Pati.....	67
4.1.6. Tugas Pokok dan Fungsi RSI Pati.....	67
4.1.7. Pejabat Struktural Rumah Sakit Islam Pati...	68
4.1.8. Struktur Organisasi Rumah Sakit Islam Pati	71
4.1.9. Unit dan Bagian Rumah Sakit Islam Pati	72
4.1.10. Kegiatan Pelayanan Rumah Sakit Islam Pati	73
4.1.10.1 Jenis Pelayanan	73
4.1.10.2 Jadwal Pelayanan	75
4.1.11. Pengguna Jasa Pelayanan RSI Pati	77
4.1.12. Fasilitas Rawat Inap RSI Pati.....	78

4.2 Deskripsi Data Penelitian dan Karakteristik	
Responden	81
4.2.1. Deskripsi Data Penelitian.....	81
4.2.2. Karakteristik Responden.....	82
4.3 Deskriptif Data Penelitian dan Responden.....	82
4.3.1. Deskriptif Data Responden	82
4.3.2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian..	90
4.4 Analisis Data	98
4.4.1. Uji Validitas Instrumen.....	98
4.4.2. Uji Reliabilitas	100
4.4.3. Analisis Regresi Linier Berganda	101
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	104
4.5.1. Uji Normalitas.....	104
4.5.2. Uji Multikolinieritas.....	105
4.5.3. Uji Heteroskedastisitas.....	106
4.6 Uji Hipotesis.....	108
4.6.1. Uji Parsial t	108
4.6.2. Uji F	109
4.6.3. Uji R^2	111
4.7 Pembahasan.....	111
4.7.1. Pengaruh pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Pati.....	112

4.7.2. Pengaruh fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Pati	113
4.7.3. Pengaruh pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Pati	114

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan	118
5.2. Saran	119
5.3. Penutup	120

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Pati Tahun 2015	5
Tabel 3.1	Variabel, Definisi, Indikator dan Skala Pengukuran	
	Variabel Penelitian.....	58
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden.....	83
Tabel 4.2	Umur Responden	84
Tabel 4.3	Tingkat Pendidikan Responden	83
Tabel 4.4	Pekerjaan/Profesi Responden	86
Tabel 4.5	Penghasilan Responden	87
Tabel 4.6	Perawatan Kelas BPJS.....	88
Tabel 4.7	Tahun peserta BPJS	89
Tabel 4.8	Deskriptif Data Penelitian.....	91
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas	100
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	101
Tabel 4.11	Hasil Uji Regresi Berganda Coefficients.....	102
Tabel 4.12	Nilai Tolerance dan VIF Coefficients ^a	106
Tabel 4.13	Hasil Uji t Coefficients ^a	108
Tabel 4.14	Hasil Uji F	110
Tabel 4.15	Hasil Koefisien Determinasi.....	111

DAFTAR GAMBAR

Gambar Bagan 2.1 Model Rantai Laba- Pelayanan	15
Gambar Bagan 2.2 Model bagan konsep kepuasan pelanggan ...	42
Gambar Bagan 2.3 Kerangka Pemikiran Teoritik.....	49
Gambar Bagan 4.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Islam Pati	71
Gambar Bagan 4.2 Grafik Histogram	104
Gambar Bagan 4.3 Grafik Normal Probability Plot.....	105
Gambar Bagan 4.4 Grafik Scatterplot Uji Heteroskedastisitas ...	107

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran Ijin Pra Penelitian di Rumah Sakit Islam Pati
- Lampiran Surat Keterangan Penelitian di Rumah Sakit Islam Pati
- Lampiran Kuesioner
- Lampiran Hasil Jawaban Responden
- Lampiran Hasil Output SPSS
- Lampiran Daftar Riwayat Hidup