

SKRIPSI

**ANALISIS PERBEDAAN PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN
BPJS DAN NON BPJS PADA RUMAH SAKIT UMUM
KABANJAHE**

**Disusun dan Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi
Syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Pada
Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality**

OLEH :

EMYA PEPAYOSA BR GINTING

NPM:1602020009



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS QUALITY
MEDAN
2020**



UNIVERSITAS QUALITY

FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Jl. Ringroad - Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp. (061) 80047003
web : www.universitasquality.ac.id | e-mail : info@universitasquality.ac.id

PERSETUJUAN SKRIPSI

**ANALISIS PERBEDAAN PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN BPJS DAN NON
BPJS PADA RUMAH SAKIT UMUM KABANJAHE**

Nama : Emya Pepayosa Br Ginting
NPM : 1602020009
Fakultas : SOSHUM
Prodi : Manajemen

Disetujui :

Pembimbing Utama

Rikawati Ginting Munthe, SE.,M.Si
Tanggal : 16 Juli 2020

Pembimbing Pendamping

Benni Purba, SE., M.Si
Tanggal : 16 Juli 2020

Diketahui

Ketua Program Studi Manajemen

Maria Kristina Situmorang, SE, M.Si
Tanggal : 16 Juli 2020



UNIVERSITAS QUALITY

FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Jl. Ringroad - Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp. (061) 80047003
web : www.universitasquality.ac.id | e-mail : info@universitasquality.ac.id

BERITA ACARA LAPORAN UJIAN TUGAS AKHIR (MEJA HIJAU)

Panitia Ujian Tugas Akhir (Meja Hijau) Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Medan yang dikukuhkan oleh surat keputusan Dekan Fakultas Sosial dan Hukum, Prodi Manajemen Universitas Quality Medan dilaksanakan pada hari/tanggal : Sabtu, 18 Juli 2020 telah mengadakan ujian terhadap mahasiswa/i

Nama : Emya Pepayosa Br Ginting
NPM : 1602020009
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Perbedaan Pelayanan Pasien Rawat Jalan BPJS dan Non BPJS Pada Rumah Sakit Umum Kabanjahe

Setelah mahasiswa/i tersebut diuji oleh para penguji, maka panitia ujian memutuskan sebagai berikut :

Nilai Lisan : (89), Nilai Skripsi : (89), Nilai Rata-Rata : A- (89)
dan dinyatakan **Lulus** / Lulus dengan syarat / tidak lulus

Demikian berita acara/ laporan ini dibuat dengan sebenarnya.

Medan, 18 Juli 2020

Panitia Ujian Tugas Akhir (Meja Hijau)

Ketua

(Jupianus Sitepu, S.E., M.M)

Sekretaris

(Maria Kristina Situmorang, S.E.,M.Si)

Dosen penguji :

1. Ingan Ukur Br Sitepu, SE.,M.Si

(.....)

2. Conie Nopinda Br Sitepu, SE.,M.Si

(.....)

3. Rikawati Ginting Munthe, SE.,M.Si

(.....)

**Mengetahui,
Dekan,**

(Jupianus Sitepu, S.E., M.M)

Peserta Ujian,

(EMYA PEPAYOSA BR GINTING)



UNIVERSITAS QUALITY

FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Jl. Ringroad - Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp. (061) 80047003
web : www.universitasquality.ac.id | e-mail : info@universitasquality.ac.id

**ANALISIS PERBEDAAN PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN BPJS DAN
NON BPJS PADA RUMAH SAKIT UMUM KABANJAHE**

SKRIPSI

Oleh :

EMYA PEPAYOSA BR GINTING

NPM : 1602020009

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian sarjana
Pada tanggal : 18 Juli 2020

Tim Penguji

Pembimbing Utama

Rikawati Ginting Munthe, SE.,M.Si
Tanggal 18 Juli 2020

Pembimbing Pendamping

Benni Purba, S.E., M.Si
Tanggal 18 Juli 2020

**Program Studi Manajemen
Ketua,**

Maria Kristina Situmorang, S.E.,M.Si
Tanggal 18 Juli 2020

**Fakultas Sosial dan Hukum
Dekan,**

Jupianus Sitepu, S.E., M.M
Tanggal 18 Juli 2020



UNIVERSITAS QUALITY

FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Jl. Ringroad - Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp. (061) 80047003
web : www.universitasquality.ac.id | e-mail : info@universitasquality.ac.id

PERSETUJUAN PERBANYAK SKRIPSI

Sesuai dengan hasil draft Skripsi mahasiswa :

Nama : Emya Pepayosa Br Ginting
NPM : 1602020009
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Perbedaan Pelayanan Pasien Rawat Jalan BPJS dan Non BPJS Pada Rumah Sakit Umum Kabanjahe

DOSEN PEMBIMBING

1. Rikawati Ginting Munthe, SE.,M.Si
2. Benni Purba, S.E., M.Si

Telah memperbaiki sesuai hasil, oleh sebab itu Skripsi tersebut telah diperbanyak berdasarkan peraturan yang berlaku di Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Medan.

No	Nama	Sebagai	Tanda tangan
1	Ingan Ukur Br Sitepu, SE.,M.Si	Penguji I	
2	Conie Nopinda Br Sitepu, SE.,M.Si	Penguji II	
3	Rikawati Ginting Munthe, SE.,M.Si	Penguji III	
4	Rikawati Ginting Munthe, SE.,M.Si	Pembimbing I	
5	Benni Purba, S.E., M.Si	Pembimbing II	
6	Rikawati Ginting Munthe, SE.,M.Si	Moderator	

Demikian surat pernyataan Skripsi ini diperbuat untuk dipergunakan seperti maksud di atas.

Medan, Juli 2020

Mengetahui

Dekan,

Jupianus Sitepu, S.E., M.M

Ketua Program Studi,

Maria Kristina Situmorang, S.E.,M.Si

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **EMYA PEPAYOSA BR GINTING**

Npm : **1602020009**

Program studi : **Manajemen**

Fakultas : **Sosial Dan Hukum Universitas Quality**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul : **“ANALISIS PERBEDAAN PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN BPJS DAN NON BPJS PADA RUMAH SAKIT UMUM KABANJAHE”**, merupakan hasil karya penulis tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh penulis lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.

Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi maupun plagiat dari hasil karya penulis lain dan atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan skripsi dan pencabutan gelar yang penulis peroleh sebagai hasil ujian akhir studi atas skripsi.

Demikianlah surat pernyataan ini saya perbuat sebagai pertanggung jawaban ilmiah tanpa adanya unsur paksaan maupun tekanan dari pihak manapun.

Medan, Juli 2020



EMYA PEPAYOSA BR GINTING
NPM : 1602020009

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, kasih, anugerah dan pertolongan-Nya yang memampukan peneliti sehingga dapat menyusun dan menyelesaikan Skripsi ini. Penyusunan Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Sosial dan Hukum Program Studi Manajemen Universitas Quality. Tema yang dipilih dalam penelitian ini dengan judul Analisis Perbedaan Pelayanan Pasien BPJS dan non BPJS Pada Rumah Sakit Umum Kabanjahe.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian ini, oleh karena itu penulis menerima saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak demi penyempurnaan penelitian ini.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang-orang yang penulis hormati dan cintai yang membantu secara langsung maupun tidak langsung selama pembuatan skripsi ini. Terutama kepada keluargaku yang tercinta, Ayahku Darisman Ginting dan Ibuku Agustina Br Bangun yang selalu mendo'akan serta memberikan semangat yang luar biasa dan memberikan dukungan moril maupun materil.

Dalam kesempatan baik ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Erna Frida M.Si, selaku Rektor Universitas Quality.
2. Bapak Jupianus Sitepu S.E., M.M, selaku Dekan Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality.

3. Ibu Maria Kristina Situmorang, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Quality.
4. Ibu Rikawati Ginting Munthe, SE., M.Si selaku Dosen pembimbing utama yang telah memberikan saran, masukan dan koreksi yang berarti demi kesempurnaan penulisan Skripsi ini.
5. Bapak Benni Purba, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing pendamping yang selalu memberikan ilmu dan arahan untuk menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
6. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Quality yang telah membagikan ilmunya kepada penulis, serta semua staf dan karyawan Universitas Quality yang ikut membantu peneliti dalam menyelesaikan Skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Rumah Sakit Umum Kabanjahe yang sudah bersedia menerima penulis untuk melakukan penelitian dan selalu memberikan data-data yang diperlukan penulis.
8. Bapak dan ibu yang berada di pelayanan pasien BPJS yang selalu memberikan data-data yang diperlukan penulis.
9. Kepada abang Eric Persadanta Ginting, kakak Desi Devika Br Perangin-angin, adik Johanes Edi Persadanta Ginting dan Ari Adinata Ginting yang selalu mendukung penulis agar cepat menyelesaikan Skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan Eyo, Dewanty, Fitri, Rolas, Bobby, Roma, dan Najaria yang selalu bersedia membantu saya dalam menyelesaikan Skripsi ini.

11. Kepada semua teman-teman di Universitas Quality Fakultas Sosial dan Hukum Prodi Manajemen Stambuk 2016 .

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih, semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan penulis selanjutnya.

Medan, Juni 2020

Penulis,

Emya Pepayosa Br Ginting
1602020009



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Batasan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	7
BAB II URAIAN TEORITIS	9
2.1 Pengertian Pelayanan	9
2.1.1 Unsur – Unsur Pelayanan	10
2.1.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	13
2.2 Pengertian Kepuasan	15
2.2.1 Konsep Dalam Kepuasan	17
2.2.2 Komponen dalam Kepuasan	20
2.2.3 Ciri – Ciri Konsumen yang Puas	21
2.2.4 Faktor yang Mendorong Kepuasan Pelanggan	23
2.2.5 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	25
2.3 Manajemen Pelayanan Kesehatan	27
2.3.1 Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan	28
2.3.2 Tujuan Pelayanan Kesehatan	30
2.4 Penelitian Terdahulu	31
2.5 Kerangka Berpikir	33
2.6 Hipotesis Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	35
3.1.1 Lokasi Penelitian	35
3.1.2 Waktu Penelitian	35
3.2 Defenisi Operasional Varibael Penelitian	36
3.3 Populasi dan Sampel	36
3.3.1 Populasi	36
3.3.2 Sampel	37
3.4 Jenis Data	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data	39
3.6 Teknik Analisis Data	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	45
4.1.1	Sejarah Rumah Sakit Umum Kabanjahe	45
4.1.2.	Visi dan Misi	47
4.1.3.	Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Kabanjahe.....	47
4.1.4.	Fasilitas Rumah Sakit Umum Kabanjahe	48
4.1.5.	Nilai Dasar	49
4.1.6.	Kebijakan dan Sasaran Strategis	50
4.1.7.	Program	54
4.1.8.	Kegiatan Pokok	54
4.2	Karakteristik Responden	56
4.2.1.	Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4.2.2.	Berdasarkan Umur.....	57
4.3.	Uji Normalitas	58
4.4.	Uji Mann Whitney Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan.....	59

BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
5.1.	Kesimpulan.....	64
5.2.	Saran	65

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Kunjungan Rawat Jalan Januari – Desember 2019	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	30
Tabel 4.1.1	Nama Pimpinan / Direktur dan Masa Jabatan	46
Tabel 4.1.2	Indikator dan Target Kinerja Perspektif Pelanggan RSUD Kabanjahe Tahun 2015 – 2019	51
Tabel 4.1.3	Indikator dan Target Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal RSUD Kabanjahe Tahun 2015 – 2019	52
Tabel 4.1.4	Indikator dan Target Kinerja Perspektif Pelanggan RSUD Kabanjahe Tahun 2015 – 2019	53
Tabel 4.2.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.2.2	Responden Berdasarkan Umur.....	57
Tabel 4.3.1	Uji Normalitas Pasien BPJS dan Non BPJS	59
Tabel 4.4.1	Hasil Uji U (Mann Whitney Berdasarkan Pengukuran Hasil Kualitas Pelayanan Antara Pasien BPJS dan Non BPJS pada Rumah Sakit Umum Kabanjahe	60
Tabel 4.4.2	Uji Mann Whitney Kualitas Pelayanan.....	62



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 :	Konseptual Dalam Kepuasan	18
Gambar 2.2 :	Konsep Multidimensi Kepuasan	19
Gambar 2.3 :	Kerangka Berpikir	33
Gambar 4.1 :	Struktur Organisasi.....	48



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Uji Mann Whitney

Lampiran 2 Surat Permohonan Izin Penelitian

Lampiran 3 Surat Telah Melaksanakan Penelitian

Lampiran 4 Surat Pernyataan Dosen Pembimbing

Lampiran 5 Surat Penetapan Dosen Pembimbing

Lampiran 6 Surat Tugas Dosen Pembimbing

