



ANALISIS KEPUASAN PASIEN BPJS DAN NON-BPJS TERHADAP MUTU LAYANAN POLIKLINIK RUMAH SAKIT XYZ MENGGUNAKAN MODEL KANO

FADHLI HIDAYAT



**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
2024**

IPB University

@Hak cipta milik IPB University



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengulip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Pasien BPJS dan Non-BPJS Terhadap Mutu Layanan Poliklinik Rumah Sakit XYZ Menggunakan Model Kano” merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah diajukan sebagai karya ilmiah pada perguruan tinggi atau lembaga mana pun. Semua informasi yang digunakan atau dirujuk dari sumber pustaka yang diterbitkan oleh penulis lain telah disebutkan dalam naskah dan tercantum dalam Daftar Pustaka pada bagian akhir skripsi ini.

Dengan pernyataan ini saya buat dengan sepenuh hati dan saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Oktober 2024

Fadhl Hidayat
NIM H2401201137

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengulip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

IPB University

@Hak cipta milik IPB University



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengulip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

ABSTRAK

FADHLI HIDAYAT. Analisis Kepuasan Pasien BPJS dan Non-BPJS Terhadap Mutu Layanan Poliklinik Rumah Sakit XYZ Menggunakan Model Kano. Dibimbing oleh EKO RUDDY CAHYADI

Kesehatan merupakan salah satu sektor yang sangat penting dan tengah mengalami pertumbuhan yang pesat. Hal ini sejalan dengan peningkatan jumlah rumah sakit di Jakarta yang menciptakan persaingan ketat, sehingga manajemen rumah sakit perlu menerapkan strategi yang tepat untuk menghadapi persaingan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien BPJS dan non-BPJS di Rumah Sakit XYZ berdasarkan analisis *ServQual*, serta menganalisis atribut kepuasan pasien BPJS dan non-BPJS di Rumah Sakit XYZ berdasarkan model Kano. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama dalam mengumpulkan data. Data diolah menggunakan analisis deskriptif dan analisis Model Kano dengan *software* Microsoft Excel 2021 sebagai alat bantu. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa pasien BPJS memiliki tingkat ekspektasi yang lebih rendah dibandingkan dengan pasien non-BPJS. Kategori atribut pada pasien BPJS adalah 15 atribut *must-be* dan 14 atribut *indifferent*, sementara kategori atribut pada pasien non-BPJS adalah 27 atribut *must-be* dan 2 atribut *indifferent*.

Kata kunci: kano, kepuasan pasien, industri kesehatan, manajemen pemasaran, rumah sakit, servqual

ABSTRACT

FADHLI HIDAYAT. Analysis of BPJS and Non-BPJS Patient Satisfaction Regarding the Quality of Polyclinic Services at XYZ Hospital Using the Kano Model. Supervised by EKO RUDDY CAHYADI

Healthcare is one of the most critical sectors and is currently experiencing rapid growth. This aligns with the increasing number of hospitals in Jakarta, creating intense competition, which requires hospital management to implement effective strategies to face this competition. This study aims to analyze the satisfaction levels of BPJS and non-BPJS patients at XYZ Hospital based on *ServQual* analysis, as well as to examine the satisfaction attributes of BPJS and non-BPJS patients at XYZ Hospital using the Kano model. The research employs a questionnaire as the primary instrument for data collection. The data were processed using descriptive analysis and Kano Model analysis, with Microsoft Excel 2021 used as a tool. The study concludes that BPJS patients have lower expectations compared to non-BPJS patients. The attribute categories for BPJS patients include 15 must-be attributes and 14 indifferent attributes, while the attribute categories for non-BPJS patients include 27 must-be attributes and 2 indifferent attributes.

Keywords: health industry, hospital, kano, marketing management, patient satisfaction, servqual



ANALISIS KEPUASAN PASIEN BPJS DAN NON-BPJS TERHADAP MUTU LAYANAN POLIKLINIK RUMAH SAKIT XYZ MENGGUNAKAN MODEL KANO

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengulip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

FADHLI HIDAYAT

Skripsi

Sebagai salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana pada
Program Studi Manajemen

**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
2024**

IPB University

@Hak cipta milik IPB University



IPB University

Bogor Indonesia

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengulip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

1. Dr. rer. pol. Heti Mulyati, S.T.P., M.T
2. Dra. Siti Rahmawati, M.Pd.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengulip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Judul Penelitian : Analisis Kepuasan Pasien BPJS dan Non-BPJS Terhadap Mutu Layanan Poliklinik Rumah Sakit XYZ Menggunakan Model Kano
 Nama Mahasiswa : Fadhl Hidayat
 NIM : H2401201137

Disetujui oleh



Pembimbing:
 Dr. Eko Ruddy Cahyadi S.Hut., M.M.

Diketahui oleh



Ketua Departemen Manajemen:
 Dr. Eko Ruddy Cahyadi S.Hut., M.M.
 NIP 197812132006041001

Tanggal Ujian : 11 Oktober 2024

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengulip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan atas ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Pasien BPJS dan Non-BPJS Terhadap Mutu Layanan Poliklinik Rumah Sakit XYZ Menggunakan Model Kano” sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana di Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, IPB University. Skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada, sebagai berikut:

1. Bapak Dr. Eko Ruddy Cahyadi S.Hut., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, mengarahkan, mendukung, memotivasi serta memberikan saran dan masukan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi berlangsung.
2. Kedua orang tua penulis yaitu Ibu Rahmi Windayati, A.Md dan Bapak dr. Abdi Kelana Putra, Sp.M yang selalu memberikan doa serta dukungan berupa semangat dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Kedua kakak penulis yaitu Fauzia Kartika Andarini, S.Pt dan dr. Faradila Ramadhani, serta seluruh keluarga besar penulis yang senantiasa memberikan doa serta dukungan berupa semangat dan motivasi bagi penulis untuk dapat menyelesaikan penulisan ini.
4. Ajeng Afriza Maharani yang selalu memberikan semangat dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Ibu dr. Eva Sundari, SpKJ serta seluruh jajaran Rumah Sakit XYZ yang telah bersedia membantu mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staf tenaga pendidik Departemen Manajemen Institut Pertanian Bogor yang senantiasa memberikan ilmu dan pengetahuannya kepada penulis.

Adapun kritik dan saran yang membangun yang diharapkan oleh penulis dari pembaca pada skripsi ini sebagai masukan untuk penulis agar skripsi ini dapat menjadi lebih baik. Penulis sadar bahwa penyusunan skripsi ini memiliki banyak kekurangan yang harus dipelajari lebih dalam kembali. Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini dan memiliki harapan agar ini dapat memberikan manfaat bagi yang membacanya.

Bogor, Oktober 2024

Fadhl Hidayat
NIM H2401201137



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	ix
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Ruang Lingkup	4
II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Rumah Sakit	5
2.1.1 Jenis dan Klasifikasi Rumah Sakit	5
2.1.2 Dimensi Mutu Pelayanan Rumah Sakit	6
2.2 Manajemen Pemasaran	7
2.3 Kepuasan Konsumen	8
2.4 Metode ServQual	9
2.5 Model Kano	10
2.6 Penelitian Terdahulu	11
III METODE PENELITIAN	15
3.1 Kerangka Pemikiran	15
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	15
3.3 Jenis dan Sumber Data	16
3.4 Metode Penarikan Sampel	16
3.5 Metode Pengolahan dan Analisis Data	17
3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	17
3.5.2 Analisis Deskriptif	18
3.5.3 Analisis Model Kano	18
3.6 Definisi Operasional	20
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	22
4.1 Gambaran Umum Rumah Sakit XYZ	22
4.2 Karakteristik Responden	22
4.3 Analisis Model Kano	24
4.3.1 BPJS	24
4.3.2 Non-BPJS	27
4.3.3 Perbandingan Hasil Analisis Model Kano BPJS dan Non-BPJS	30
4.4 Implikasi Manajerial	31
V SIMPULAN DAN SARAN	32
5.1 Simpulan	32
5.2 Saran	32
DAFTAR PUSTAKA	34

LAMPIRAN	36
RIWAYAT HIDUP	49

DAFTAR TABEL

1 Perkembangan Jumlah Rumah Sakit Umum Berdasarkan Penyelenggaraan di Indonesia Tahun 2018-2022	1
2 Jumlah Pasien Rumah Sakit Atma Jaya November 2023 – April 2024	2
3 Penelitian Terdahulu	12
4 Evaluasi Model Kano	19
5 Definisi Operasional <i>ServQual</i>	20
6 Karakteristik Responden	23
7 Kategori Model Kano dan nilai <i>better & worse</i> BPJS	24
8 Kategori Model Kano dan nilai <i>better & worse</i> Non-BPJS	27

DAFTAR GAMBAR

1 Model Kano	11
2 Kerangka Pemikiran	15
3 Visualisasi dua dimensi Kano untuk pasien BPJS	27
4 Visualisasi dua dimensi Kano untuk pasien Non-BPJS	30

DAFTAR LAMPIRAN

1 Kuesioner Penelitian	37
2 Uji Validitas dan Reliabilitas	44
3 Perhitungan Kategori Model Kano	45
4 Dokumentasi Aktivitas	47
5 Outline Skripsi	48