

TESIS
PENGARUH DIMENSI MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN NON BPJS DI RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT
UNIVERSITAS AIRLANGGA
TAHUN 2025



AMALIA ASTRID

20232882007

PROGRAM STUDI S2 MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
2025

TESIS

**PENGARUH DIMENSI MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIENT NON BPJS DI RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT**

UNIVERSITAS AIRLANGGA

TAHUN 2025



AMALIA ASTRID

20232882007

**PROGRAM STUDI S2 MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS KEDOKTERAN**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

2025

**PENGARUH DIMENSI MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN NON BPJS DI RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT
UNIVERSITAS AIRLANGGA TAHUN 2025**

TESIS

Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Magister
Dalam Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit
Pada Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya

Untuk dipertahankan di hadapan

Panitia Penguji Ujian Akhir Tesis

Hari: Senin

Tanggal: 27 Oktober 2025

Pukul: 13.00

OLEH:

AMALIA ASTRID

20232882007

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
2025**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

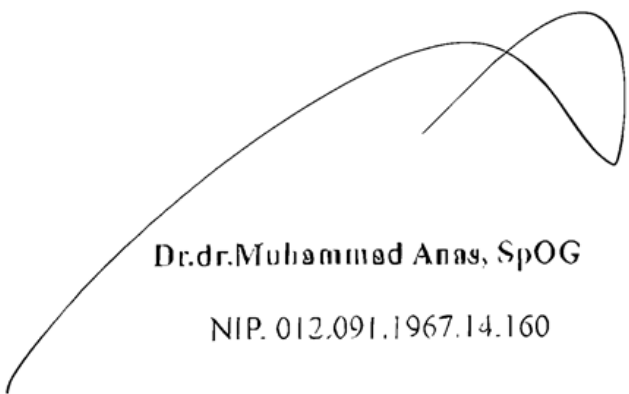
Tesis dengan judul "(Pengaruh Dimensi Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Non BPJS Di RSGM Universitas Airlangga Tahun 2025)" yang diajukan oleh mahasiswa atas nama (AMALIA ASTRID NIM 20232882007), telah diperiksa dan disetujui isi serta susunannya untuk diajukan dalam Ujian Seminar Proposal Tesis pada Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya

Surabaya, 27 Oktober 2025

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr.dr.Muhammad Anas, SpOG

NIP. 012.091.1967.14.160



dr. Annisa Nurida, M.Kes

NIP. 012.091.18.265

Mengetahui,

Ketua Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit



Dr. Pipit Festi Willyanarti, S.KM., M.Kes

NIP. 1974.1229.2005.01.2.001

PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Akhir Tesis
Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit
Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya
Dan diterima untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar
Magister Administrasi Rumah Sakit (MARS)

Pada Tanggal 27 Oktober 2025

TIM PENGUJI UJIAN AKHIR TESIS

Penguji I : Dr.drg.Ansarul Fahrudha.
M.Kes.MARS

Penguji II : Dr.dr.Muhammad Anas. Sp.OG

Penguji III : dr. Annisa Nurida, M.Kes

Penguji IV : Dr.Indra Mulyawan. drg.,MMRS.
.Sp.BMM.,Subsp.TMTM(k)

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Kedokteran

Universitas Muhammadiyah Surabaya



(dr. H. M. Juhur Wibisono, Sp. P (K), FCCP, FIRS)

NIP. 012.09.3.016.3042

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Amalia Astrid

NIM : 20232882007

Program Studi : Magister Administrasi Rumah Sakit

Alamat : Pondok Jati AF 23 Sidoarjo

No. Telp : 081288322554

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tesis ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarisme) dari hasil karya orang lain kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.
2. Tesis ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di lingkungan Universitas Muhammadiyah Surabaya atau di Perguruan Tinggi lainnya.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh serta sanksi-sanksi lainnya sesuai Peraturan perundangundangan yang berlaku.

Surabaya, 27 Oktober 2025

Yang menyatakan,

Amalia Astrid

20232882007

PANITIA PENGUJI UJIAN AKHIR TESIS

Telah diuji pada Ujian Akhir Tesis

Tanggal 27 Oktober 2025

Ketua : Dr.drg.Ansarul Fahrudha, M,kes.,MARS

Anggota : 1. Dr.dr.Muhammad Anas, Sp.OG

2. dr.Annisa Nurida, M.Kes

3. Dr.Indra Mulyawan, drg.,MMRS.Sp.BMM.,Subsp.TMTMJ(k)

Ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan Fakultas Kedokteran

Universitas Muhammadiyah Surabaya

Nomor: 1197/KEP/II.3.AU/FK/B/2025

Tanggal: 13 Oktober 2025

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadiran Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga tesis yang berjudul “Pengaruh Inovasi Pengaruh Dimensi Mutu Fungsional Terhadap Kepuasan Pasien Non BPJS di RSGM Universitas Airlangga” sebagai salah satu persyaratan akademik dalam rangka menyelesaikan Program Magister Administrasi Rumah Sakit di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya dapat diselesaikan. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya tesis ini dengan baik dan tepat waktu atas bantuan berbagai pihak. Sehubungan dengan hal tersebut perkenankan penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Mundakir, S.Kep, Ns., M.Kep. FISQua selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan selama menempuh pendidikan program Magister Administrasi Rumah Sakit di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. dr. H. M. Jusuf Wibisono, Sp. P (K), FCCP, FIRS selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya yang telah memberikan fasilitas selama menjalankan program Magister Administrasi Rumah Sakit di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.
3. Prof. Dr. Pipit Festi Wiliyanarti, S.KM, M.Kes selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Surabaya sekaligus dosen wali yang selalu membimbing, mendampingi, mengarahkan membantu dengan sabar dan sepenuh hati.

4. Dr. dr. Muhammad Anas, SpOG selaku Pembimbing I yang dengan sepenuh hati telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, semangat, dorongan, masukan, dan saran yang berharga demi terselesaikannya penulisan Tesis ini dengan baik dan tepat waktu.
5. dr. Annisa Nurida, M.Kes selaku Pembimbing II yang dengan sepenuh hati telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, dorongan, saran, doa serta penyemangat dalam menyelesaikan Tesis ini dengan baik dan tepat waktu.
6. Dr. drg. Ansarul Fahrudha, M.Kes, MARS selaku ketua penguji yang telah meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, masukan, wawasan dan saran yang berharga untuk kesempurnaan penulisan tesis ini.
7. Prof. Dr. Agung Krismariono, drg., Mkes., Sp. Perio (K) selaku Direktur Rumah Sakit Gigi dan Mulut FKG Unair yang telah mendorong dan memberikan kesempatan untuk belajar di program Magister Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.
8. Dr. Indra Mulyawan, drg., MMRS., SpBMM., Subsp.TMTMJ (K), FICS selaku Wakil Direktur Bidang Keuangan dan Sumber Daya Manusia RSGM
9. Universitas Airlangga, dan selaku penguji yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan dan saran yang berharga untuk kesempurnaan penulisan tesis ini.
10. Hendi Tri Medianto, drg., Sp.Perio yang telah memberi edukasi tentang ilmu manajemen Rumah Sakit.

11. Drg.R.Sabda Alam, Sp.KGA, Dekan FKG Universitas Muhammadiyah Surabaya yang telah memberikan semangat dan solusi di proses penyelesaian thesis ini.
12. Prof.Dr.Taufan Bramantoro, drg., M.Kes., yang telah membantu dan meluangkan waktu dalam membimbing ilmu Statistik sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan tesis ini.
13. Mokhamad Sukarno, SE.,MM., dari RSUD Muwardi Solo yang bersedia membimbing tentang penulisan thesis ilmu manajemen Rumah Sakit.
14. Seluruh staf pengajar program Magister Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya atas ilmu yang berharga dan sangat bermanfaat.
15. Staf Pengelola Program Studi atas informasi, bantuan dan fasilitas yang selama menempuh pendidikan di program Magister Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.
16. Teman-teman sejawat angkatan pertama Prodi MARS Universitas Muhammadiyah yang telah saling support untuk menyelesaikan studi.
17. Orang tua tercinta yaitu Papa drg.Bambang Widiono, Mama Dian Iriana, SH., Suami AKP Rohmat Basuki S.Psi.,MM., dan anak-anak tercinta Marvello Adipertama dan Marvelita Amaryllis yang sudah memberikan waktu dan support terbesar kepada penulis untuk menyelesaikan studi ini.

Surabaya, 27 Oktober 2025

Amalia Astrid

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien non-BPJS di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Airlangga (RSGM Unair). Latar belakang penelitian didasarkan pada pentingnya mutu pelayanan kesehatan sebagai salah satu faktor utama penentu kepuasan pasien, khususnya pasien non-BPJS yang membayar secara mandiri. Metode penelitian menggunakan desain observasional analitik dengan pendekatan crosssectional. Sampel penelitian adalah 100 pasien non-BPJS yang dipilih dengan teknik purposive sampling. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner dengan skala Likert lima poin. Analisis data dilakukan menggunakan uji regresi logistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *emphaty* merupakan faktor paling dominan yang memengaruhi kepuasan pasien, sedangkan dimensi *reliability* (keandalan) dan *assurance* (jaminan) tidak berpengaruh signifikan. Kesimpulan penelitian ini adalah mutu pelayanan dimensi *Tangible*, *Emphaty* dan *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pasien non-BPJS di RSGM Unair, dengan implikasi bahwa peningkatan daya tanggap dan empati tenaga medis menjadi prioritas dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata kunci: mutu pelayanan, SERVQUAL, kepuasan pasien, RSGM Unair, non-BPJS

SUMMARY

This study aims to analyze the influence of service quality dimensions on non-BPJS patient satisfaction at the Universitas Airlangga Dental Hospital (RSGM Unair). The background of this research is based on the importance of health service quality as a key determinant of patient satisfaction, particularly for non-BPJS patients who pay independently. The research method used an observational analytic design with a cross-sectional approach. The sample consisted of 100 nonBPJS patients selected using purposive sampling. The instrument used was a questionnaire with a five-point Likert scale. Data analysis was performed using logistic regression testing. The results showed that the empathy dimension was the most dominant factor influencing patient satisfaction, while the reliability and assurance dimensions did not have a significant impact. The conclusion of this study is that the service quality dimensions of Tangibility, Empathy, and Responsiveness affect non-BPJS patient satisfaction at RSGM Unair, with implications that improving the responsiveness and empathy of medical staff should be a priority in enhancing service quality.

Keywords: service quality, SERVQUAL, patient satisfaction, RSGM Unair, nonBPJS.

ABSTRAK

Latar belakang: Kepuasan adalah suatu perasaan yang dirasakan konsumen setelah mendapatkan hasil memuaskan dari kinerjanya. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan masih menjadi tugas utama bagi instansi kesehatan dalam peningkatan kualitas pelayanan. Meskipun berbagai upaya telah dilakukan, kenyataannya masih ada beberapa penduduk di suatu daerah yang memiliki keluhan terhadap pelayanan kesehatan di lingkungan mereka. **Tujuan:** Mengetahui pengaruh dimensi mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien non BPJS di RSGM Unair dalam periode penelitian selama 1 sampai 2 bulan. **Metode:** Jenis penelitian observasional analitik dengan desain *Cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di RSGM Unair tahun 2025. Jumlah sampel keseluruhan adalah 100 responden. Teknik sampling menggunakan *purposive sampling*. Pengumpulan data berupa *instrument* kuisisioner dan uji statistik menggunakan regresi logistik: menganalisis nilai rata-rata kepuasan pasien dengan berdasar pada lima dimensi mutu pelayanan kesehatan. Mengambil nilai rata-rata terbesar dari kelima dimensi tersebut untuk mengetahui unsur dimensi pelayanan yang paling berpengaruh pada kepuasan pasien non BPJS di RSGM FKG Unair. **Kesimpulan:** Dari kelima dimensi mutu pelayanan kesehatan (*tangibility, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) dimensi *reliability* dan *assurance* yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan non BPJS di RSGM Unair. Dan dimensi pelayanan kesehatan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan non BPJS di RSGM tersebut adalah dimensi *emphaty*. Pasien merasa sangat tenang dan puas ketika tenaga kesehatan memberikan respson yang cepat dan empati terhadap keluhan dan permintaan pasien.

Kata kunci: mutu fungsional, SERVQUAL, kepuasan pasien, RSGM Unair, Non BPJS

ABSTRACT

Background: Satisfaction is a feeling experienced by consumers after receiving satisfactory results from a service's performance. Public satisfaction with health services remains a primary task for health institutions in improving service quality. Despite various efforts, there are still some residents in certain areas who have complaints about health services in their environment.

Objectiv: To determine the influence of health service quality dimensions on nonBPJS patient satisfaction at RSGM Unair (Universitas Airlangga Dental Hospital) during a research period of 1 to 2 months.

Method: This study used an observational analytic design with a cross-sectional approach. The research was conducted at RSGM Unair in 2025 with a total sample of 100 respondents, selected using purposive sampling. Data collection used a questionnaire instrument, and statistical analysis was performed using logistic regression to analyze the average value of patient satisfaction based on five dimensions of health service quality.

Conclusion: Out of the five dimensions of health service quality (tangibility, reliability, responsiveness, assurance, empathy), the reliability and assurance dimensions did not have a significant influence on non-BPJS outpatient satisfaction at RSGM Unair. The most influential dimension on patient satisfaction was empathy. Patients felt very calm and satisfied when healthcare workers provided quick responses and empathy towards their complaints and requests.

Keywords: functional quality, SERVQUAL, patient satisfaction, RSGM Unair, NonBPJS.

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN ORISINALITAS	vii
PANITIA PENGUJI UJIAN AKHIR TESIS	viii
UCAPAN TERIMA KASIH	ix
RINGKASAN	xii
SUMMARY	xiii
ABSTRAK	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
DAFTAR SINGKATAN DAN ISTILAH	xxiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan	7
1.3.1 Tujuan umum	7
1.3.2 Tujuan khusus	7
1.4 Manfaat	8
1.4.1 Manfaat teoritis	8
1.4.2 Manfaat praktis	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	10

2.1 Kepuasan Pasien	10
2.2 Dimensi Kepuasan Pasien.....	12
2.3. Tingkat Kepuasan	16
2.4. Dimensi Mutu dalam Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut	18
2.5. Kepuasan Pasien Non-BPJS dalam Layanan Kesehatan	21
2.6. Pengaruh Dimensi Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Non-BPJS.....	23
2.7. Pengaruh Pendidikan Terhadap Kepuasan Pasien Non-BPJS.....	26
2.8 Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan di RSGM Universitas Airlangga....	29
BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN	33
3.1 Identifikasi Variabel Penelitian	33
3.1.1 Variabel Bebas (Independent Variables):	33
3.1.2 Variabel Terikat (Dependent Variable):	33
3.1.3 Variabel Moderasi (Moderator Variable)	33
3.2. Hubungan Antar variabel	33
3.3. Pengaruh Dimensi Mutu Pelayanan.....	34
3.4. Model Konseptual Penelitian.....	35
3.5. Strategi Analisis	35
3.6 Penjelasan Kerangka Konseptual.....	36
3.7 Hipotesis Penelitian	38
BAB 4 METODE PENELITIAN	40
4.1 Jenis dan Rancangan Penelitian	40
4.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	40
4.2.1 Lokasi Penelitian.....	40

4.3 Populasi, Sampel, Besar Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	40
4.3.1 Populasi	40
4.3.2 Sampel	41
4.3.3 Besar Sampel	41
4.3.4 Teknik pengambilan sampel	41
4.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	42
4.4.1 Variabel Penelitian	42
4.4.2 Definisi operasional variabel	43
4.5 Prosedur Pengambilan Data dan Instrumen Penelitian	44
4.6 Kerangka Operasional	46
4.7 Cara Pengolahan dan Analisis Data	46
BAB 5 HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN	49
5.1. Gambaran RSGM FKG Unair	49
5.2. Gambaran Diskripsi Karakteristik Responden	50
5.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
5.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
5.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	51
5.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan	52
5.3 Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas	52
5.4 Analisis Univariat Variabel Penelitian	53
5.4 Analisis Tabulasi Silang	55
5.6 Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien	57
5.6.1 Uji Regresi Logistik	58
BAB 6 PEMBAHASAN	61

6.1. Temuan Penelitian.....	62
6.1.1 Tangibility (Bukti Fisik).....	62
6.1.2 Responsiveness (Daya Tanggap).....	63
6.1.3 Empathy (Empati).....	64
6.1.4 Reliability (Keandalan).....	64
6.1.5 Assurance (Jaminan)	65
6.2. Implikasi Penelitian	66
6.2.1 Implikasi Teoritis	66
6.2.2 Implikasi Praktis	66
BAB 7 PENUTUP	67
7.1 Kesimpulan	67
7.2 Saran	68
7.2.1 Saran Praktis	68
7.2.2 Saran Akademis.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN.....	80

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4. 1 Definisi Operasional Variabel	43
Tabel 5. 1 Rata-rata Skor Dimensi Pelayanan dan Kepuasan Pasien	50
Tabel 5. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 5. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 5. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	52
Tabel 5. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan	52
Tabel 5. 6 Validitas dan Reliabilitas.....	52
Tabel 5. 7 Frekuensi Skor Rata-Rata Dimensi Kualitas Layanan Tangible.....	53
Tabel 5. 8 Frekuensi Skor Rata-Rata Dimensi Kualitas Layanan Reliability.....	54
Tabel 5. 9 Frekuensi Skor Rata-Rata Dimensi Kualitas Layanan Responsiveness	54
Tabel 5. 10 Frekuensi Skor Rata-Rata Dimensi Kualitas Layanan Emphaty	54
Tabel 5. 11 Frekuensi Skor Rata-Rata Dimensi Kualitas Layanan Assurance di RSGM Unair Tahun 2025	54
Tabel 5. 12 Tabel Frekuensi Skor Kepuasan Pelanggan	55
Tabel 5. 13 Tabel Frekuensi Tingkat Pendidikan.....	55
Tabel 5. 14 Tangible Dengan Kepuasan Pelanggan.....	55
Tabel 5. 15 Reliability Dengan Kepuasan Pelanggan.....	55
Tabel 5. 16 Responsiveness Dengan Kepuasan Pelanggan	55
Tabel 5. 17 Emphaty Dengan Kepuasan Pelanggan	56
Tabel 5. 18 Assurance Dengan Kepuasan Pelanggan	56
Tabel 5. 19 Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Pelanggan	56
Tabel 5. 20 Uji Model fit	57

Tabel 5. 21 Hasil Uji Signifikan dengan Regresi Logistik	59
---	----

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Data Kunjungan Non-BPJS Tahun 2022 - 2023	3
Gambar 3. 1 Model Konseptual.....	35
Gambar 4. 1 Kerangka Konseptual.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian.....	80
Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian.....	84
Lampiran 3 Foto Penelitian	85
Lampiran 4 Laik Etik.....	87
Lampiran 5 Reliability & Assurance	88
Lampiran 6 Emphaty	89
Lampiran 7 Responsiveness dan tangible.....	89
Lampiran 8 Kepuasan Pasien	91
Lampiran 9 Statistik	93
Lampiran 10 Tabulasi Data.....	97
Lampiran 11 Bukti Bimbingan	99

DAFTAR SINGKATAN DAN ISTILAH

FK = Fakultas Kedokteran

UMS = Universitas Muhammadiyah Surabaya

RSGM = Rumah Sakit Gigi Mulut

WHO = World Health Organization

UNAIR = Universitas Airlangga