

SKRIPSI

**PENGARUH INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP REALISASI
PENDAPATAN PADA RS BLUD 2017 - 2020
(STUDI KASUS PADA RUMAH SAKIT PARU SURABAYA)**



Oleh :

ALDIS ZAHIRAH AGATHA
NBI : 1221700034

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2021**

**Pengaruh Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Realisasi Pendapatan Pada RS
BLUD Tahun 2017 - 2020
(STUDI KASUS PADA RUMAH SAKIT PARU SURABAYA)**

SKRIPSI

Di Ajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna

Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Akuntansi

Oleh :

Aldis Zahirah Agatha

NBI : 1221700034

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

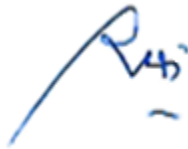
2021

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Nama Lengkap : Aldis Zahirah Agatha
NBI : 1221700034
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Realisasi Pendapatan Pada RS BLUD Tahun 2017 - 2020 (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Paru Surabaya)

Surabaya, 28 Juni 2021

Mengetahui / Menyetujui
Pembimbing,

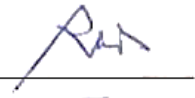

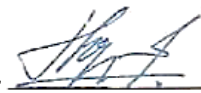


Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal 08 Juli 2021

TIM PENGUJI :

1. Dr. H. Slamet Riyadi, M. Si., Ak., CA – Ketua 
2. Dr. Dra. Tries Ellia Sandari, MM., CMA – Anggota 
3. Drs. Achmad Maqsudi, M. Si., Ak., CA – Anggota 

Mengesahkan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Dekan,



Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini :

1. Nama Lengkap (KTP) : Aldis Zahirah Agatha (Perempuan)
2. NBI : 1221700034
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Akuntansi
5. NIK (KTP) : 3578105012960004
6. Alamat Rumah (KTP) : Krampung 2/22-H, Surabaya

Dengan ini menyatakan skripsi berjudul :

Pengaruh Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Realisasi Pendapatan Pada RS BLUD Tahun 2017-2020 (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Paru Surabaya)

Adalah benar – benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin atau menyadur dari karya tulis ilmiah orang lain berupa Artikel, Skripsi, Tesis maupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil Plagiat maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Untag Surabaya.

Surabaya, 08 Agustus 2021

Yang Membuat,



(Aldis Zahirah Agatha)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl. Semolowaru 45 Surabaya

Tlp. 031 593 1800 (ex.311)

Email : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aldis Zahirah Agatha

NBI : 1221700034

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi: Akuntansi

Jenis Karya : Skripsi / ~~Tesis / Disertasi / Laporan Penelitian / Praktek*~~

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Nonexclusive Royalty-Free Right*), atas karya saya yang berjudul :

“ Pengaruh Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Realisasi Pendapatan Pada RS BLUD Tahun 2017 - 2020 (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Paru Surabaya) “

Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Nonexclusive Royalty - Free Right*), Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada tanggal : 10 Agustus 2021

Yang Menyatakan,



(Aldis Zahirah Agatha)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga saya diberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan Program Sarjana Ekonomi dan menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kebanggaan. Saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing saya dalam menempuh pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya saya tujukan kepada :

1. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si.,Ak.,CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis sekaligus Pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan, dan tambahan ilmu serta wawasannya. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya. Atas kesempatan dan fasilitas yang telah diberikan kepada saya selama menempuh proses perkuliahan pada pendidikan Program Sarjana Ekonomi Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI. selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Ekonomi Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Dra. Cholis Hidayati, MBA, Ak., CA. selaku Kepala Program Studi Akuntansi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk boleh melaksanakan penelitian. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
4. Dr. Dra. Tries Ellia Sandari, MM., CMA dan, Drs. Achmad Maqsudi, M. Si., Ak., CA selaku penguji, dalam sidang skripsi, yang telah memberikan waktu untuk pengarahan dan menambah wawasan keilmuan saya serta memberikan saran yang terbaik selama pelaksanaan penelitian hingga sidang skripsi. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.

5. Seluruh Staff dan Karyawan Tata Usaha di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah banyak mendukung dan membantu saya dari awal perkuliahan hingga ujian skripsi ini.
6. Seluruh sahabat dan keluarga besar DPM, BEM dan Himajur Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, terutama Kepengerusuan Periode tahun 2017 yang telah banyak membantu, memberi semangat dan doa serta bantuan dalam menjalani proses perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan menjadi penyemangat saya.
7. drg. Dyah Retno A. Puspitorini, M.Si. selaku ibu direktur, serta seluruh keluarga besar Rumah Sakit Paru Surabaya yang berganti nama menjadi Rumah Sakit Umum Daerah Husada Prima, yang telah memberi ijin dan membantu selama penelitian skripsi.
8. Almarhum papa, mama, mas Aldi, mas Andry, mbak Putri, adek Zaki, serta keluarga besar, atas doa yang tidak pernah putus, serta dukungannya yang tak terhingga.
9. Keluarga besar keuangan tempat penulis bekerja yang selalu mendukung dan memberikan ijin untuk keperluan kampus, terkhusus mbak Farida yang selalu meluangkan waktu dalam membantu dan mensupport hingga skripsi ini selesai.
10. Sahabat-sahabat tercinta, para pejuang S.ak, yang selalu menyemangati penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi tepat waktu dan selalu ada dalam suka dan duka, dari dulu hingga sekarang.
11. Teman-teman seangkatan Prodi Akuntansi 2017 yang tak bisa di sebutkan satu persatu.
12. Semua pihak yang telah terlibat langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

Dengan segala kelebihan serta kekurangan yang ada, saya menyadari bahwa masih banyak cacat cela dalam skripsi ini dan saya terbuka menerima saran dan kritik untuk perbaikan.

Akhir kata, semoga Allah SWT memberikan balasan atas segala kebaikan yang diberikan dan dilakukan kepada penulis. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi saya dan para pembaca. Terima kasih.

Surabaya, 08 Juli 2021

Penulis

ABSTRACT

THE EFFECT OF PUBLIC SATISFACTION INDEX ON REVENUE REALIZATION AT BLUD HOSPITAL YEAR 2017 - 2020 (CASE STUDY AT PARU SURABAYA HOSPITAL)

This study aims to find out if the public satisfaction index based on its six elements has a significant influence on the realization of revenue in BLUD hospitals. Six indicators of independent variables in this study are Service Requirements, Service Time, Service Costs/Tariffs, Implementing Competencies, Implementing Behavior, Facilities and Infrastructure. Meanwhile, the dependent variable is the realization of revenue.

The samples used in this study are the 2017-2020 revenue realization report from the finance section, as well as the results of the 2017–2020 public satisfaction survey from the UKM & Litbang section. The sampling method used is purposive sampling. Data collection techniques using document study techniques. The data used is secondary data. The method of data analysis used is a hypothesis test.

The results showed that based on the Determination Coefficient Test (R²), it was concluded that the public satisfaction index has an influence on the realization of income with a figure close to 100%. Based on the Simultaneous Regression Test (Test F), a value of 0.048 is obtained which means less than 0.05, so it can be concluded that simultaneously (together) the public satisfaction index has a significant effect on the realization of income. Requirements Based on Partial Test (Test T) Service has a significance value of 0.343 which means greater than 0.05, so it can be concluded that the sample data did not succeed in proving the relationship between service requirements and realization of revenue. Service Time has a significance value of 0.127 which means greater than 0.05, so it can be concluded that the sample data failed to prove the relationship between service time and realization of revenue. Service Fee/Tariff has a significance value of 0.036 which means less than 0.05, so it can be concluded that the Service Fee /Tariff has a significant effect on revenue realization. Implementing Competency has a significance value of 0.020 which means less than 0.05, so it can be concluded that the Implementing Competency has a significant effect on revenue realization. Implementing Behavior has a significance value of 0.044 which means less than 0.05, so it can be concluded that the Implementing Behavior has a significant effect on revenue realization. Facilities and Infrastructure has a significance value of 0.029 which means less than 0.05, so it can be concluded that Facilities and Infrastructure have a significant effect on revenue realization.

Keyword : Public Satisfaction Index, Revenue Realization, and BLUD Hospital.

RINGKASAN

Rumah Sakit Paru Surabaya yang telah menjadi rumah sakit BLUD sejak tahun 2010 harus memberikan pelayanan tanpa mengutamakan mencari keuntungan sebagai sumber pendapatannya. Salah satu cara mempertahankan dan meningkatkan pendapatan adalah dengan meningkatkan kepuasan pasien agar terus menggunakan jasa pelayanannya. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui dengan pasti apakah indeks kepuasan masyarakat berdasarkan enam (6) unsurnya berpengaruh signifikan terhadap realisasi pendapatan. Berdasarkan dari tujuan masalah, terdapat hipotesis diantaranya, adalah :

- H1 : Variabel Persyaratan Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap realisasi pendapatan.
- H2 : Variabel Waktu Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap realisasi pendapatan.
- H3 : Variabel Biaya/Tarif Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap realisasi pendapatan.
- H4 : Variabel Kompetensi Pelaksana memiliki pengaruh yang signifikan terhadap realisasi pendapatan.
- H5 : Variabel Perilaku Pelaksana memiliki pengaruh yang signifikan terhadap realisasi pendapatan.
- H6 : Variabel Sarana dan Prasarana memiliki pengaruh yang signifikan terhadap realisasi pendapatan.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua bagian keuangan dan bagian UKM & Litbang Rumah Sakit Paru Surabaya yang mengerjakan realisasi pendapatan dan yang menangani survei kepuasan masyarakat. Sampel yang diambil dilakukan dengan metode sampling purposive. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik studi dokumen. Data yang digunakan adalah data sekunder. Metode analisa data yang digunakan uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan, berdasarkan Uji Regresi Simultan, diperoleh nilai 0,048, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan IKM berpengaruh signifikan terhadap realisasi pendapatan. Berdasarkan Uji Parsial Persyaratan Pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,343, sedangkan Waktu Pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,127, sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua unsur tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap Realisasi Pendapatan. Biaya/Tarif Pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,036, Kompetensi Pelaksana memiliki nilai signifikansi sebesar 0,020, Perilaku Pelaksana memiliki nilai signifikansi

sebesar 0,044, Sarana dan Prasarana memiliki nilai signifikansi sebesar 0,029, sehingga dapat disimpulkan bahwa ketiga unsur tersebut berpengaruh signifikan terhadap Realisasi Pendapatan.

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah secara simultan IKM berpengaruh signifikan terhadap realisasi pendapatan. Secara parsial, persyaratan pelayanan dan waktu pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap realisasi pendapatan. Sedangkan Biaya/Tarif Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana serta Sarana dan Prasarana secara parsial berpengaruh signifikan terhadap realisasi pendapatan. Saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah pihak Rumah Sakit terus meningkatkan kualitas pelayanan. Dilakukannya survei kepuasan secara periodik guna memantau kondisi pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap perbaikan yang telah dilakukan. Untuk peneliti selanjutnya, dapat memperluas penelitian ini dengan cara menguji seluruh unsur ikm, maupun memperpanjang periode penelitian, bisa dari tahun pengamatan, penambahan sampel, dan yang lainnya.

DAFTAR ISI

COVER LUAR	i
COVER DALAM	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
KATA PENGANTAR	vii
<i>ABSTRACT</i>	ix
RINGKASAN	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Definisi Indeks	7
2.2 Definisi Kepuasan	7
2.2.1 Pengukur Kepuasan	9
2.3 Definisi Masyarakat	11
2.3.1 Ciri-ciri Masyarakat	12
2.3.2 Syarat-syarat Masyarakat	13
2.4 Definisi Indek Kepuasan Masyarakat	13

2.4.1	Maksud dan Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat	14
2.4.2	Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	14
2.4.3	Sasaran dan Prinsip IKM	15
2.4.4	Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam IKM	16
2.5	Definisi Pendapatan	17
2.5.1	Konsep Realisasi Pendapatan	18
2.5.2	Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan	19
2.6	Definisi Rumah Sakit BLUD	20
2.6.1	Asas BLUD	20
2.6.2	Tujuan BLUD	21
2.7	Penelitian Terdahulu	21
2.8	Hubungan Antar Variabel	23
2.9	Kerangka Konseptual	24
2.10	Hipotesis	25
BAB III. METODE PENELITIAN		27
3.1	Desain Penelitian	27
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	27
3.3	Jenis dan Sumber Data	27
3.4	Populasi dan Sample	28
3.5	Teknik Pengumpulan Data	29
3.6	Definisi Variabel dan Devinisi Operasional	30
3.6.1	Indeks Kepuasan Masyarakat	30
3.6.2	Realisasi Pendapatan	31
3.7	Proses Pengolahan Data	32
3.8	Metode Analisa Data	32
3.8.1	Uji Hipotesis	32
3.9	Teknik Pengujian Hipotesis dan Analisis Data	34
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		37
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	37
4.1.1	Identitas Rumah Sakit	37
4.1.2	Wilayah Kerja RS Paru Surabaya	38
4.1.3	Wilayah Binaan RS Paru Surabaya	38
4.1.4	Jenis Pembiayaan Pasien	38
4.1.5	Jenis Pelayanan RS Paru Surabaya	39
4.1.6	Sumber Daya Manusia	41
4.2	Pengujian	42

4.2.1 Uji Hipotesis	42
4.3 Pembahasan Hasil Temuan Penelitian	46
4.4 Implikasi Penelitian	49
4.5 Keterbatasan Penelitian	49
BAB V. PENUTUP	51
5.1 SIMPULAN	51
5.2 SARAN	52
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN	57

DAFTAR GAMBAR

2.1 Gambar Kerangka Konseptual	24
--------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Nilai Persepsi dan Interval IKM	35
Tabel 3.2 Tingkat Realisasi Anggaran	35
Tabel 4.1 Tabel Sumber Daya Manusia Yang Bekerja di RS Paru Surabaya	
Tahun 2020	41
Tabel 4.2 Tabel Uji R2	42
Tabel 4.3 Tabel Uji F	43
Tabel 4.4 Tabel Uji T	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kartu Bimbingan Skripsi	57
Lampiran 2. Data Hasil NRR dan Realisasi Pendapatan	58
Lampiran 3. Hasil Uji Hipotesis Menggunakan SPSS	59
Lampiran 4. Hasil Uji Turnitin	62