

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN METODE  
*IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS***

**(Studi Kasus pada Rumah Sakit Umum Daerah Bagas Waras Klaten)**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana S1

Program Studi Sarjana Akuntansi

Dosen Pembimbing:

**Ertambang Nahartyo, Dr., M.Sc., CMA., Ak., CA.**



Oleh:

Rizkyajeng Pradnya Devi

16/393249/EK/20793

**PROGRAM STUDI SARJANA AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS GADJAH MADA  
YOGYAKARTA**

**2020**



## SKRIPSI

### ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN METODE *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS* (Studi Kasus pada Rumah Sakit Umum Daerah Bagas Waras Klaten)

Oleh:

**RIZKYAJENG PRADNYA DEVI**

**16/393249/EK/20793**

Telah dipertahankan dan diuji di depan Dewan Penguji

pada tanggal **13 Maret 2020**

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada

#### Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Skripsi  
Merangkap Anggota Dewan Penguji

Anggota Dewan Penguji

Ertambang Nahartyo, Dr., M.Sc., CMA., Ak., CA.

Ahmad Amin, S.E., M.Sc.

Aprilia Beta Suandi, Dr., S.E., M.Ec.

Tanggal 13 Maret 2020

**Mengetahui:**

**Singgih Wijayana, S.E., M.Sc., Ph.D.**

Ketua Program Studi Akuntansi

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada



**UNIVERSITAS GADJAH MADA  
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS PROGRAM SARJANA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya ilmiah dengan judul :

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN  
METODE *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS*  
(Studi Kasus pada Rumah Sakit Umum Daerah Bagas Waras Klaten)**

Oleh:

**RIZKYAJENG PRADNYA DEVI**

**16/393249/EK/20793**

Telah saya baca dengan seksama dan telah dinyatakan memenuhi standar ilmiah, baik jangkauannya maupun kualitasnya, sebagai skripsi jenjang pendidikan sarjana (S1).

**Pembimbing**

**Ertambang Nahartyo, Dr., M.Sc., CMA., Ak., CA.**

Skripsi ini telah diserahkan kepada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada dan telah diterima sebagai syarat untuk memenuhi jenjang pendidikan sarjana (S1)

Yogyakarta, 13 Maret 2020

**Ketua Program Studi Akuntansi**

**Singgih Wijayana, S.E., M.Sc., Ph.D.**  
NIP. 197607022009121002



## FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS UNIVERSITAS GADJAH MADA

### PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN  
METODE *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS*  
(Studi Kasus pada Rumah Sakit Umum Daerah Bagas Waras Klaten)**

dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 13 Maret 2020 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas Gadjah Mada batal saya terima.

Yogyakarta, 13 Maret 2020  
Yang membuat pernyataan

**RIZKYAJENG PRADNYA DEVI**

### Saksi-saksi

Pembimbing Skripsi  
Merangkap Anggota Dewan Penguji

**Ertambang Nahartyo, Dr., M.Sc., CMA., Ak., CA.**

Anggota Dewan Penguji

**Ahmad Amin, S.E., M.Sc.**

**Aprilia Beta Suandi, Dr., S.E., M.Ec.**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Metode *Importance-Performance Analysis* (Studi Kasus pada Rumah Sakit Umum Daerah Bagas Waras Klaten)” dengan baik. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana S-1 Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada.

Selama penulisan skripsi ini, tentunya penyusun memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan dukungan. Penulis ingin menyampaikan rasa hormat, terima kasih, serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Eko Suwardi, M.Sc., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada.
2. Bapak Sony Warsono, MAFIS., Ak., CA., Ph.D., selaku Ketua Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada.
3. Bapak Singgih Wijayana, S.E., M.Sc., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada.
4. Bapak Ertambang Nahartyo, Dr., M.Sc., CMA., Ak., CA., selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan saran, kritikan, dan kesediaannya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

5. Seluruh dosen dan civitas akademika Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada atas segala ilmu dan bantuan yang telah diberikan selama perkuliahan.
6. Pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bagas Waras Klaten atas kesediannya untuk menjadi objek penelitian skripsi ini.
7. Para responden kuisisioner dan pihak-pihak lain yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu persatu dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa terdapat kekurangan dan keterbatasan dalam penelitian ini sehingga penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka atas saran dan kritik yang membangun demi menjadikan penulisan skripsi ini lebih baik. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Yogyakarta, 13 Maret 2020

Rizkyajeng Pradnya Devi

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya buat dengan sepenuh hati untuk orang-orang yang telah memberikan dukungan tiada hentinya bagi saya. Halaman ini saya khususkan untuk berbagai pihak yang telah berjasa dalam kehidupan saya.

1. **Ibu Dwiatmi Prapti Hastuti dan Bapak Joko Sulistyono**, terima kasih atas seluruh jasa, dukungan, pelajaran hidup, dan limpahan doa yang tiada terkira. Tentu saja, tanpa restu dan ridho Ibu dan Bapak, tidak mungkin Ajeng dapat mencapai titik ini. Terima kasih juga karena Ibu dan Bapak selalu memprioritaskan anak-anaknya mendahului apapun. *“Not all heroes wear capes”*. Semoga gelar pertama Ajeng ini bisa membawa kebahagiaan yang berarti bagi Ibu dan Bapak!
2. **Fauzan Raka Pradana**, kakakku satu-satunya yang selalu sabar dalam menghadapi adikmu yang menyebalkan ini, yang tidak pernah marah ataupun mengeluh ketika adikmu menyusahkanmu atau mengusikmu, yang selalu berkorban waktu maupun emosi untuk adikmu yang kadang lupa berterima kasih ini, dan yang selalu dapat menjadi panutan kehidupan bagi adikmu ini. Terima kasih atas doa, dukungan, hiburan, dan pelajaran hidup yang selalu diberikan. Kalimat candamu *“semua berkat doa kakak”* yang selalu kamu sampaikan ketika adikmu ini mencapai sesuatu, memang benar adanya. Terima kasih!
3. **Eyang Uti, Pakde, Bude, Om, dan Tante**, terima kasih atas seluruh dukungan, doa, dan kasih sayang yang tidak ada habisnya. Ajeng sangat berterima kasih dan bersyukur karena dikelilingi keluarga yang sangat peduli, hangat, dan tulus. Terima kasih!
4. **Jasmine, Bea, dan Fines**, sahabat-sahabatku yang selalu mendukung dan memberikan dorongan moril selama perkuliahan ini dan semoga untuk seterusnya. Terima kasih karena selalu bersedia membantu, meluangkan waktu, menyuntikkan energi positif, dan meningkatkan kepercayaan diri Ajeng. Terima kasih karena telah hadir dengan membawa canda tawa dan kebahagiaan dengan tulus. *Hope we'll cross paths again!* Sayang kalian!

5. **Amadea dan Pehate**, kedua sahabatku yang berjuang bersama sejak kehidupan aksel SMA hingga saat ini. Amadea, *a good listener*, seseorang yang selalu mendawasakanku, menasihati, menjadi panutanku, dan membangkitkan semangatku ketika aku sedang suntuk, terima kasih atas candaanmu yang kebanyakan receh, tetapi selalu menghibur! Pehate yang selalu membawa keceriaan dan hal-hal lucu setiap waktunya, terima kasih!
6. **Syifa, Resvi, Hanifa, Vivi, dan Merlyn**, sahabat SMPku yang selalu ada dan bersedia mendengarkan kebahagiaan sekaligus keluh kesahku. Terima kasih atas seluruh waktu, emosi, dan kehangatan yang dicurahkan ke Ajeng selama ini! Sayang kalian!
7. **Luvina dan Wafa**, kedua sahabat KKNku. Terima kasih telah selalu hadir mewarnai hari-hari Ajeng sampai sekarang ini! Kalian tidak akan pernah gagal menggelakkan tawa, mulai dari receh sampe yang beneran lucu, paket lengkap, terima kasih!
8. **Teman-teman Akuntansi 2016 lainnya**, terima kasih telah berjuang bersama-sama di banyak hal hingga akhir masa perkuliahan. Sukses untuk kalian semua!
9. **BTS, 1D, dan musisi lainnya**, yang telah menciptakan musik yang indah, *easy-listening*, *meaningful*, dan *relatable*, terima kasih!

Semoga Allah SWT selalu memberikan lindungan-Nya dan menyertakan kita semua dalam kebaikan. Aamiin.

Penulis,

Rizkyajeng Pradnya Devi