

## ABSTRAK

Proses operasi dari rumah sakit tidak lepas dari pengaruh badan penyelenggara jaminan sosial yang saling bekerja sama dalam hal operasi bisnis serta sumber daya di tiap rumah sakit tersebut. Sumber daya yang dibutuhkan dapat mengalami kelangkaan yang disebabkan oleh ketidakpastian kondisi lingkungan, perubahan kondisi lingkungan yang berubah dengan cepat, serta minimnya penyedia sumber daya tersebut. Dalam hal ini Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya berkolaborasi dengan BPJS Kesehatan untuk melayani kebutuhan para peserta BPJS.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *lack of resources* terhadap *inter-organizational collaboration* yang terjadi pada bidang pelayanan BPJS Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya dan mengetahui pengaruh *inter-organizational collaboration* terhadap *perceived collaborative outcomes* pada bidang pelayanan BPJS Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan metode pengambilan data menggunakan survey. Analisis data menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM) dengan alat analisis *software smartPLS 2.0*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *lack of resources* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *inter-organizational collaboration* pada pegawai di bidang pelayanan BPJS RSI Jemursari Surabaya karena nilai *t-statistic* sebesar 8,4978 yang lebih besar dari nilai *t-Tabel* 1,64. Kemudian, *Inter-organizational collaboration* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *perceived collaborative outcomes* pada bidang pelayanan BPJS RSI Jemursari Surabaya karena nilai *t-statistic* sebesar 11,3243 yang lebih besar dari nilai *t-Tabel* 1,64.

**Kata kunci :** *lack of resources, inter-organizational collaboration, perceived collaborative outcomes, kolaborasi*

## ABSTRACT

*The operation process of the hospital can not be separated from the influence of social insurance providers that work together in terms of business operations and resources in each hospital. Required resources may experience scarcity due to uncertain environmental conditions, rapidly changing environmental conditions, and the lack of such resource providers. In this case Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya collaborated with BPJS Kesehatan to serve the needs of the BPJS participants.*

*The purpose of this study was to determine the effect of lack of resources on inter-organizational collaboration that occurred in the Bidang Pelayanan BPJS RSI Jemursari Surabaya and figure out the influence of inter-organizational collaboration on perceived collaborative outcomes on Bidang Pelayanan BPJS RSI Jemursari Surabaya. This research used quantitative method, with data collection method using survey. Data analysis using Structural Equation Model (SEM) method with smartPLS 2.0 software analysis tool.*

*The results of this study indicate that the lack of resources has a significant positive effect on inter-organizational collaboration on employees in the field of service BPJS RSI Jemursari Surabaya because the value of t-statistic of 8.4978 is greater than the value of t-Table 1.64. Then, Inter-organizational collaboration has a significant positive effect on perceived collaborative outcomes on Bidang Pelayanan BPJS RSI Jemursari Surabaya because the value of t-statistic of 11.3243 is greater than the value of t-Table 1.64.*

***Keywords : lack of resources, inter-organizational collaboration, perceived collaborative outcomes, collaboration***