

**PERSEPSI KEPUASAN PASIEN PADA KUALITAS PELAYANAN  
DI RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**TESIS**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit



Diajukan oleh:

Inna Sholihati Embrik

20101030040

Kepada

**PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER MANAJEMEN RUMAH SAKIT  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2012

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Inna Sholihati Embrik

NPM : 20101030040

Program Studi : Magister Manajemen Rumah Sakit

Jenis karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Yogyakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Persepsi Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta .

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta

Pada tanggal : 14 Desember 2012

Yang menyatakan

(Inna Sholihati Embrik)

**HALAMAN PENGESAHAN**

**TESIS**

**PERSEPSI KEPUASAN PASIEN PADA KUALITAS PELAYANAN  
DI RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

Diajukan Oleh :

**INNA SHOLIHATI EMBRIK**

20101030040

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing:

Pembimbing I

DR.Siti Dyah Handayani, MM

Pembimbing II

Drs.M.Syafri Nusyirwan, MM

## **HALAMAN PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia

Yogyakarta, 14 Desember 2012

Yang Membuat Pernyataan :

INNA SHOLIAHATI EMBRIK

20101030040

## HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto

*"Hanya Engkau-lah yang kami sembah, dan hanya kepada Engkau-lah kami meminta pertolongan" (QS. Al-Faatihah:5)*

*"...Allah akan meninggikan orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang berilmu beberapa derajat..." (QS. Al-Mujaadilah:11)*

*"Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan"*

*(Qs. Al-Insyirah:5)*

*Kupersembahkan kepada :*

*Bapak H. Embrik dan Ibu Hj. Emas*

*Atas segala do'a dan dukungan yang tidak terhingga  
di setiap kesempatan*

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “Persepsi Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta”. Tesis ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana S-2 Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam penulisan tesis tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan banyak pihak, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu baik langsung maupun tidak langsung, yaitu kepada :

1. dr. Erwin Santosa, M.kes, Sp.A, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Drs.M.Syafri Nusyirwan,MM., dan DR.Siti Dyah Handayani, MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran, dan kritik selama penelitian dan penyusunan tesis.
3. Drg.Iwan Dewanto,MM., selaku Direktur Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ijin penelitian bagi penulis.
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu yang berharga bagi penulis dan membantu dalam menyelesaikan tesis ini.
5. Yudha Prasetya terimakasih atas do'a dan suport yang telah diberikan selama ini.
6. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu selama penelitian dan penyusunan tesis.

Akhirnya, semoga bermanfaat bagi penulis, Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta pada khususnya dan kemajuan ilmu pengetahuan serta masyarakat pada umumnya. Amin.

Yogyakarta, 14 Desember 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>INTISARI</b> .....	xiv
<b>ABSTRACT</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Keaslian Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	13
A. Telaah Pustaka .....	13
1. Pengertian Persepsi .....	13
2. Kualitas Pelayanan .....	16
3. Aspek-Aspek Mutu Pelayanan.....	19



4. Kepuasan Pelanggan .....	20
5. Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.....	25
B. Kerangka Teori .....	28
C. Landasan Teori .....	29
D. Kerangka Konsep .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
A. Jenis Penelitian.....	33
B. Populasi, Sampel dan Besar Sampel .....	33
C. Kriteria Inklusi dan Eksklusi .....	35
D. Definisi Operasional .....	36
E. Instrumen Penelitian .....	37
F. Uji Validitas dan Reabilitas .....	39
G. Analisis Data .....	39
H. Skema Jalannya Penelitian .....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
A. Gambaran Subjek dan Objek Penelitian .....	41
B. Karakteristik Subyek Penelitian .....	42
1. Jenis Kelamin.....	44
2. Usia .....	44
3. Pendidikan .....	45
4. Pekerjaan .....	46
5. Pengeluaran.....	47
C. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	47
1. Uji Validitas .....	48
2. Uji Reliabilitas .....	48
D. Hasil Penelitian .....	49

E. Pembahasan .....	70
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>95</b>
A. Kesimpulan .....	95
B. Saran .....	96
C. Keterbatasan Penelitian .....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>99</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>103</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data kunjungan pasien Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Tahun 2010 sampai 2011.....	6
Tabel 4.1	Kunjungan Pelanggan Memilih Perawatan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah.....	42
Tabel 4.2	Alasan Pelanggan Memilih Berobat di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah.....	43
Tabel 4.3	Karakteristik pasien berdasarkan jenis kelamin.....	44
Tabel 4.4	Karakteristik pasien berdasarkan usia.....	45
Tabel 4.5	Karakteristik pasien berdasarkan pendidikan .....	45
Tabel 4.6	Karakteristik pasien berdasarkan pekerjaan .....	46
Tabel 4.7	Karakteristik pasien berdasarkan pengeluaran.....	47
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian .....	49
Tabel 4.9	Nilai Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap.....	50
Tabel 4.10	Nilai Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Keandalan.....	50
Tabel 4.11	Nilai Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati.....	51
Tabel 4.12	Nilai Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan .....	52
Tabel 4.13	Nilai Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Bukti Langsung .....	52
Tabel 4.14	Nilai Kepuasan Pasien Secara Simultan Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Gigi dan Mulut.....	53
Tabel 4.15	Analisis Faktor Kualitas Pelayanan.....	54
Tabel 4.16	Distribusi pasien berdasarkan usia.....	56
Tabel 4.17	Perbedaan Usia Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien.....	57
Tabel 4.18	Karakteristik Usia Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien .....	58
Tabel 4.19	Distribusi Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel 4.20	Perbedaan Jenis Kelamin Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien.....	60
Tabel 4.21	Distribusi Pasien Berdasarkan Pendidikan.....	61
Tabel 4.22	Perbedaan Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan.....	62
Tabel 4.23	Karakteristik Pendidikan Terhadap Tingkat Kepuasan.....	62
Tabel 4.24	Distribusi Pasien Berdasarkan Pekerjaan.....	64
Tabel 4.25	Perbedaan Pekerjaan Dengan Tingkat Kepuasan.....	65
Tabel 4.26	Karakteristik Pekerjaan terhadap tingkat Kepuasan.....	66
Tabel 4.27	Distribusi Pasien Berdasarkan Pengeluaran.....	68
Tabel 4.28	Perbedaan Pekerjaan Dengan Tingkat Kepuasan.....	69
Tabel 4.29	Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kepuasan Pasien.....	69

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Faktor-Faktor yang mempengaruhi persepsi.....	14
Gambar 2.2	Kerangka Teori .....	28
Gambar 2.3	Kerangka Konsep .....	32
Gambar 3.1	Skema jalannya penelitian.....	40

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Instrumen Penelitian .....	103
Lampiran 2	Uji Validitas Instrumen Penelitian .....	109
Lampiran 3	Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	118
Lampiran 4	Uji Anova dan <i>t-test</i> .....	119
Lampiran 5	Uji Analisis Faktor.....	125

## INTISARI

### PERSEPSI KEPUASAN PASIEN PADA KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

**Inna Sholihati Embrik, Siti Dyah Handayani, Syafril Nusyirwan**

Magister Manajemen Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**Latar Belakang:** Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta adalah rumah sakit pendidikan sebagai badan amal usaha Muhammadiyah yang bergerak dalam bidang jasa. Dalam menghadapi persaingan antara rumah sakit yang semakin meningkat maka pihak rumah sakit selalu bersaing untuk memikat para pelanggan tetap loyal dalam memanfaatkan pelayanan yang diberikannya. Mutu pelayanan kesehatan adalah faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan merupakan totalitas bentuk dari karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi.

**Tujuan penelitian:** Mengetahui persepsi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

**Metode:** Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif. Populasi adalah seluruh pasien yang pernah menggunakan pelayanan poliklinik gigi dan mulut di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Besar sampel yang digunakan sebanyak 100 orang. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Analisis data dengan analisis statistik deskriptif, analisis faktor, dan uji beda (*t-test dan anova*).

**Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan persepsi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang ditinjau dari lima dimensi yang menyatakan sangat puas sebesar 77% dan yang menyatakan puas sebesar 23%. Faktor dimensi bukti langsung (*tangibel*) merupakan faktor paling utama yang dapat meningkatkan kepuasan pasien.

**Kesimpulan:** Persepsi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang terdiri dari (*tangibles, empathy, reliability, assurance, dan responsiveness*) menunjukkan tingkat kepuasan pada kategori tinggi (sangat puas).

**Kata Kunci:** Persepsi, Kepuasan pasien, kualitas Pelayanan

## **ABSTRACT**

### **THE PERCEPTION OF PATIENT SATISFACTION ON THE QUALITY OF SERVICE IN DENTAL HOSPITAL UNIVERSITY OF MUHAMMADIYA YOGYAKARTA**

**Inna Sholihati Embrik, Siti Dyah Handayani, Syafril Nusyirwan**

*Master in Hospital Management, University of Muhammadiyah Yogyakarta*

**Background:** Dental Hospital, University of Muhammadiyah Yogyakarta is a teaching hospital whose role is a Muhammadiyah unit businesses engaged in the service sector. In dealing with the increasing level of competitions among hospitals, the hospital is always competing to attract that customers to keep loyal to choose the service given. The quality of health care is a factor that can increase patient satisfaction. The quality of service is the totality of the form of the characteristics of the goods or service that show the ability to satisfy customer need, both obvious and hidden.

**Objective of the research:** To investigate the perception of patient satisfaction on the quality of service in the Dental Hospital, University of Muhammadiyah Yogyakarta.

**Methods:** The study is quantitative research. The populatin was all patients who had used the service dental and oral clinic in the Dental Hospital, University of Muhammadiyah Yogyakarta. The sample used as many as 100 people. The research instrument used was questionnaire. The analysis of the data is by using descriptive statistical analysis, factor analysis, and differencing test (t-test and anova).

**Results:** The results showed that patient satisfaction perceptions of the quality of service in terms of five dimensions expressing great satisfaction by 77% and 23% expressed satisfaction. The dimensional factor of direct evidence (tangible) is the most important factor that can increase patient satisfaction.

**Conclusion:** The perception of patient satisfaction on the quality of service in the Dental and Oral Hospital, University of Muhammadiyah Yogyakarta consisting of tangibility, empathy, reliability, assurance, and responsiveness showed that the level of satisfaction is in the high category (very satisfied).

**Keyword:** Perception, Patient satisfaction, Quality of service