

**PENGARUH PERSEPSI PASIEN MENGENAI MUTU PELAYANAN DAN
KOMUNIKASI DOKTER-PASIEN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT PKU
MUHAMMADIYAH GOMBONG**

TESIS



Disusun Oleh:

ANINDITYA DWI MESSAURINA

20091021006



**PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER MANAJEMEN RUMAH SAKIT
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

TESIS

PENGARUH PERSEPSI PASIEN MENGENAI MUTU PELAYANAN DAN KOMUNIKASI DOKTER-PASIEEN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG

Diajukan Oleh
Aninditya Dwi Messaurina
20091021006

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji Program Magister Manajemen Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta tanggal 21 Juli 2011

Yang terdiri dari



Dr. Susanto, M.S.
Ketua Tim Penguji



Dr. Aris Suparman Wijaya, M.M., Akt.
Anggota Tim Penguji



Irma Risdiana, S.Si., Apt., MPH.
Anggota Tim Penguji



Qurratul Aini, SKG., M.Kes.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui,

Ketua Program Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta




Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono

PERNYATAAN ORIGINALITAS

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

Yogyakarta, Mei 2011

Yang Membuat Pernyataan :


METERAI
TEMPEL
PALAK MEMBANGUN BANGSA
TGL. 20
F2419AAF402397C01
ENAM RIBU RUPIAH
6000 **DJP**


ANINDITYA DWI MESSAURINA

20091021006

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

Dan jika mereka berpaling, maka ketahuilah bahwasanya Allah Pelindungmu. Dia sebaik – baik Pelindung dan sebaik – baik Penolong.

(QS. Al Anfaal : 40)

Kupersembahkan kepada :

Papa dan Mama Tercinta

Kakak, Adik, dan Ponakanku Tercinta

Calon Suami Tercinta

Almamaterku

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul “Pengaruh Persepsi Pasien Mengenai Mutu Pelayanan dan Komunikasi Dokter-Pasien Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong”. Penyusunan tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat sarjana S-2 pada Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Pada penyusunan Tesis ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membantu selama proses pendidikan dan penyusunan tesis ini.
2. dr. Arlina Dewi, M.Kes., selaku Pengelola Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membimbing selama proses pendidikan dan memberi pengarahan dalam penyusunan tesis ini.
3. Dr. Susanto, M.S., selaku Ketua Tim Penguji yang telah memberi saran dan kritik untuk perbaikan tesis ini.
4. Dr. Aris Suparman Wijaya, M.M., Akt., selaku Pembimbing Tesis I yang telah membimbing dan memberikan pengarahan terhadap penyusunan tesis ini.
5. Ibu Irma Risdiana, MPH., Apt., selaku Pembimbing Tesis II yang telah memberikan kesempatan dan waktunya untuk membimbing penulis sejak awal hingga terselesainya penulisan tesis ini

6. Ibu Qurrotul Aini, S.Kg, M.Kes, selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan pendapat dan saran untuk penyelesaian tesis ini.
7. dr Rachmawati, selaku pembimbing residensi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong yang telah memberikan pengarahannya dan masukan bagi penulisan tesis ini.
8. dr. Monte, selaku Direktur Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong yang telah memberikan ijin penelitian bagi penulis.
9. Seluruh dosen dan staf Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu yang berharga bagi penulis dan membantu dalam menyelesaikan tesis ini.
10. Bapak Singgih Praditya dan Ibu Livia yang telah mewujudkan impian untuk melanjutkan studi serta tak henti – hentinya memberikan doa, perhatian dan dukungannya selama ini.
11. Andi Reza F.E.S, atas semua perhatian, dukungan, cinta dan semangat yang telah diberikan selama ini.
12. Alfilia Putri V.S, Sita V.S, Azzahra C.P. dan Chocowbee yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan tesis ini.
13. Rekan – rekan Angkatan II Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta untuk kebersamaan dan bantuan dari awal kuliah hingga akhir.

Penulis menyadari bahwa laporan Tesis ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca. Penulis berharap semoga Tesis ini bermanfaat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan rawat jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong secara khusus dan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat secara umum

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI	xv
ABSTRACT	xvi

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Keaslian Penelitian	10

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Telaah Pustaka	14
1. Mutu Pelayanan	14
2. Komunikasi	21
3. Kepuasan	28
4. Instalasi Rawat Jalan	33
B. Kerangka Konsep	34
C. Model Penelitian	35
D. Hipotesis Penelitian	34

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian.....	37
B. Subjek Penelitian	37
C. Populasi dan Sampel Penelitian	38
D. Cara Pengambilan Sampel Penelitian	38
E. Variabel Penelitian	40
F. Definisi Operasional	40
G. Instrumen Penelitian	42
H. Uji Validitas Kuesioner	43
I. Uji Reliabilitas Kuesioner	44
J. Teknik Analisis Data	45
1. Deskripsi Data	45
2. Uji Prasyarat Analisis	45
3. Pengujian Hipotesis	47
K. Etika Penelitian	49

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Subjek Penelitian	51
B. Karakteristik Responden	54
C. Uji Keabsahan dan Keandalan Instrumen	57
1. Uji Validitas	57
2. Uji Reliabilitas	60
D. Hasil Penelitian	61
1. Deskripsi Hasil Penelitian	61
2. Uji Prasyarat Analisis	71
3. Pengujian Hipotesis	73
E. Pembahasan	78
1. Karakteristik Responden	78
2. Pengaruh persepsi mutu pelayanan instalasi rawat jalan dilihat dari dimensi <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , <i>emphaty</i> , dan <i>tangibles</i> terhadap kenyamanan pasien	78

3. Pengaruh persepsi antara komunikasi dokter-pasien dilihat dari aspek psikologi kepercayaan, dukungan (supportif), empati dan keterbukaan terhadap kepuasan pasien	81
--	----

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	88
B. Keterbatasan Penelitian	89
C. Saran	90

DAFTAR PUSTAKA	93
-----------------------------	----

LAMPIRAN-LAMPIRAN	96
--------------------------------	----

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Ketenagaan Berdasarkan Status Kepegawaian Tahun 2009	04
Tabel 1.2 Ketenagaan Kerja Berdasarkan Status Kepegawaian Dokter Spesialis Poliklinik Empat Besar Tahun 2009.....	04
Tabel 1.3 Jumlah Pasien Yang Berkunjung ke Poliklinik Empat Besar RS PKU Muhammadiyah Gombong Tahun 2006 – 2010.....	07
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	50
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Tabel 4.5 Distribusi Sumber Pembiayaan Responden	51
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit	52
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi Dokter-Pasien	53
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	55
Tabel 4.10 Deskripsi Variabel	56
Tabel 4.11 Kategorisasi Skor pada Variabel Persepsi Mutu Pelayanan	57
Tabel 4.12 Kategorisasi Skor pada Variabel Persepsi Komunikasi Dokter-Pasien	58
Tabel 4.13 Kategorisasi Skor pada Variabel Persepsi Komunikasi Dokter-Pasien pada Poliklinik Bedah	59
Tabel 4.14 Kategorisasi Skor pada Variabel Persepsi Komunikasi Dokter-Pasien pada Poliklinik Penyakit Dalam	60
Tabel 4.15 Kategorisasi Skor pada Variabel Persepsi Komunikasi Dokter-Pasien pada Poliklinik Anak	61
Tabel 4.16 Kategorisasi Skor pada Variabel Persepsi Komunikasi Dokter-Pasien pada Poliklinik Obsgyn	61
Tabel 4.17 Kategorisasi Skor pada Variabel Kepuasan Pasien	62
Tabel 4.18 Kategorisasi Skor pada Variabel Kepuasan Pasien pada Poliklinik Bedah	63

Tabel 4.19 Kategorisasi Skor pada Variabel Kepuasan Pasien pada Poliklinik Penyakit Dalam	64
Tabel 4.20 Kategorisasi Skor pada Variabel Kepuasan Pasien pada Poliklinik Anak	64
Tabel 4.21 Kategorisasi Skor pada Variabel Kepuasan Pasien pada Poliklinik Obsgyn	65
Tabel 4.22 Hasil Uji Normalitas	66
Tabel 4.23 Hasil Uji Linieritas	66
Tabel 4.24 Hasil Uji Multikolinieritas	67
Tabel 4.25 Rangkuman Hasil Analisis Regresi	68
Tabel 4.26 Rasio Dokter-Pasien	77

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Trend Peningkatan Pasien yang Berkunjung ke Poliklinik Empat Besar di RS PKU Muhammadiyah Gombong tahun 2006 – 2010.....	07
Gambar 2.1 Kerangka Konsep	34
Gambar 2.2 Kerangka Hipotesis	34
Gambar 4.1 Diagram Batang Persepsi Mutu Pelayanan	58
Gambar 4.2 Diagram Batang Komunikasi Dokter-Pasien	59
Gambar 4.3 Diagram Batang Variabel Kepuasan Pasien	63

DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner Penelitian Mutu Pelayanan di Rumah Sakit	2
Kuesioner Penelitian Komunikasi Dokter-Pasien	5
Kuesioner Penelitian Kepuasan Pasien	7
Daftar Pertanyaan Dalam Wawancara Mendalam	9
Data Kunjungan RS PKU Muhammadiyah Gombong Tahun 2006-2010	10
Data Validitas dan Reliabilitas Mutu Pelayanan di Rumah Sakit	11
Data Validitas dan Reliabilitas Komunikasi Dokter-Pasien	12
Data Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pasien	13
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Mutu Pelayanan	14
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Komunikasi Dokter-Pasien	15
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Pasien	16
Data Penelitian Mutu Pelayanan di Rumah Sakit	17
Data Penelitian Komunikasi Dokter-Pasien	19
Data Penelitian Kepuasan Pasien	21
Kategorisasi Kepuasan Pasien (Bedah dan Penyakit Dalam).....	24
Kategorisasi Kepuasan Pasien (Anak dan Obsgyn)	25
Kategorisasi Komunikasi Dokter-Pasien (Bedah dan Penyakit Dalam)	26
Kategorisasi Komunikasi Dokter-Pasien (Anak dan Obsgyn)	27
Karakteristik Responden	28
Hasil Kategorisasi	29
Hasil Uji Deskriptif	30
Hasil Uji Normalitas	31
Hasil Uji Linieritas	32
Hasil Uji Multikolinieritas	33
Hasil Uji Regresi	34