

**STUDI KOMPARASI KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP JAMKESMAS  
DAN UMUM TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN  
DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH SRUWENG**

**TESIS**



Diajukan Oleh :  
DINAR PURBARENAGALIH  
20091021015

Kepada  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

**STUDI KOMPARASI KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP JAMKESMAS  
DAN UMUM TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN  
DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH SRUWENG**

**TESIS**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2 pada  
Program Studi Magister Manajemen



Oleh:

**DINAR PURBARENAGALIH**

**20091021015**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

TESIS

STUDI KOMPARASI KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP JAMKESMAS  
DAN UMUM TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN  
DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH SRUWENG

Diajukan Oleh:  
Dinar Purbarenagalih  
20091021015

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing I

  
Dr. Siti Dyah Handayani, M.M.

Tanggal 09 September 2011

Pembimbing II

  
dr. Rikyanto, Sp.KK, MMR.

Tanggal 09 September 2011

## **PERNYATAAN ORISINALITAS**

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia gelar akademik yang telah saya peroleh (Magister) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

## HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### **Motto**

Ketahuiilah, sesungguhnya kehidupan dunia itu hanyalah permainan dan senda-gurauan, perhiasan dan saling berbangga di antara kamu serta berlomba dalam kekayaan dan anak keturunan, seperti hujan yang tanam-tanamannya mengagumkan para petani; kemudian (tanaman) itu menjadi kering dan kamu lihat warnanya kuning kemudian menjadi hancur. Dan di akhirat (nanti) ada azab yang keras dan ampunan dari Allah serta keridaan-Nya. Dan kehidupan dunia tidak lain hanyalah kesenangan yang palsu.

**(QS. Al Hadid : 20)**

**Kupersembahkan kepada :**  
Papa & Mama Tercinta  
Almamaterku

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul “Studi Komparasi Kepuasan Pasien Rawat Inap Jamkesmas dan Umum terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Muhammadiyah Sruweng”. 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. Siti Dyah Handayani, S.E., M.M., selaku Pembimbing Tesis I yang telah membimbing dan memberikan pengarahan kepada penulis sejak awal hingga terselesaikannya tesis ini.
5. dr. Rikyanto, Sp.KK, M.Kes., selaku Pembimbing Tesis II yang telah memberikan kesempatan dan waktunya untuk membimbing penulis sejak awal hingga terselesainya penulisan tesis ini.

6. dr. Chanifudin, M.Kes, selaku pembimbing residensi Rumah Sakit Muhammadiyah Sruweng yang telah memberikan ijin penelitian, pengarahan dan masukan bagi penulisan tesis ini.
7. Dr. Susanto, M.S., selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan pendapat dan saran untuk penyelesaian tesis ini.
8. 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.
9. Bapak Didit Bambang Dipojono, S.H., dan Ibu Noor Dwi Wahyuni yang telah mewujudkan impian untuk melanjutkan studi serta tak henti – hentinya memberikan doa, perhatian dan dukungannya selama ini.
10. M. Hadi Suparyono, S.E., atas semua perhatian, dukungan dan semangat yang telah diberikan selama ini sejak S1, Program Profesi Dokter dan S2, semoga akan terus berlanjut ke tingkat pendidikan selanjutnya.
11. 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 berharap semoga Tesis ini bermanfaat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan rawat inap Rumah Sakit Muhammadiyah Sruweng secara khusus dan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat secara umum

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Persetujuan .....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Halaman Pernyataan Orisinalitas.....	iv
Halaman Motto dan Persembahan.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi .....	viii
Daftar Gambar .....	xi
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Lampiran.....	xvi
Intisari.....	xvii
<i>Abstract</i> .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Keaslian Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
A. Telaah Pustaka .....	13
1. Rumah Sakit .....	13



2. Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) .....	15
3. Pasien Umum .....	17
4. Kualitas Pelayanan Kesehatan .....	18
5. Kepuasan Pelanggan .....	25
6. Persepsi .....	27
7. Harapan .....	28
8. Perilaku Konsumen .....	31
B. Kerangka Teori .....	33
C. Kerangka Konsep .....	34
D. Landasan Teori .....	35
E. Hasil Penelitian Terdahulu.....	37
F. Hipotesis .....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
A. Jenis dan Rancangan Penelitian .....	42
B. Subjek dan Obyek Penelitian .....	42
1. Subyek Penelitian .....	42
2. Obyek Penelitian .....	42
C. Populasi, Sampel dan Sampling .....	42
1. Populasi .....	42
2. Sampel.....	43
3. Sampling.....	44
D. Varibel Penelitian .....	45
E. Definisi Onerasional Variabel Penelitian.....	45

F. Instrumen Penelitian .....	48
G. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	50
H. Analisis Data .....	51
J. Etika Penelitian .....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
A. Hasil Penelitian .....	53
1. Distribusi Karakteristik Responden Pasien Jamkesmas .....	53
2. Distribusi Karakteristik Responden Pasien Umum .....	57
3. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	60
4. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas dan Pasien Umum terhadap Kualitas Pelayanan di Ruang Rawat Inap Kelas III RS Muhammadiyah Sruweng .....	63
5. Distribusi Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas dan Pasien Umum terhadap Kualitas Pelayanan di Ruang Rawat Inap Kelas III RS Muhammadiyah Sruweng .....	77
B. Pembahasan .....	87
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	106
A. Simpulan .....	106
B. Saran .....	106
C. Keterbatasan Penelitian .....	107

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Jumlah pasien RS PKU Muhammadiyah Sruweng Tahun 2008 dan 2009 .....	6
Gambar 2. Model kualitas jasa yang mengidentifikasi 5 <i>gap</i> .....	23
Gambar 3. Konsep kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan .....	33
Gambar 4. Kerangka Konsep Penelitian .....	34

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Kisi-kisi kuesioner harapan dan persepsi/kenyataan tentang kualitas pelayanan ( <i>ServQual</i> ) .....	49
Tabel 2	Distribusi Karakteristik Responden Pasien Jamkesmas Menurut Jenis Kelamin di Ruang Rawat Inap Kelas III RS Muhammadiyah Sruweng .....	54
Tabel 3	Distribusi Karakteristik Responden Pasien Jamkesmas Menurut Umur di Ruang Rawat Inap Kelas III RS Muhammadiyah Sruweng .....	54
Tabel 4	Distribusi Karakteristik Responden Pasien Jamkesmas Menurut Tingkat Pendidikan Terakhir di Ruang Rawat Inap Kelas III RS Muhammadiyah Sruweng .....	54
Tabel 5	Distribusi Karakteristik Responden Pasien Jamkesmas Menurut Pendapatan Per-Bulan di Ruang Rawat Inap Kelas III RS Muhammadiyah Sruweng .....	55
Tabel 6	Distribusi Karakteristik Responden Pasien Jamkesmas Menurut Pekerjaan di Ruang Rawat Inap Kelas III RS Muhammadiyah Sruweng .....	55
Tabel 7	Distribusi Karakteristik Responden Pasien Jamkesmas Menurut Jumlah Kunjungan di Ruang Rawat Inap Kelas III RS Muhammadiyah Sruweng .....	56

Tabel 8	Distribusi Karakteristik Responden Pasien Jamkesmas Menurut Alasan Memilih RS Muhammadiyah Sruweng sebagai Tempat Rawat Inap di Ruang Rawat Inap Kelas III RS Muhammadiyah Sruweng .....	56
Tabel 9	Distribusi Karakteristik Responden Pasien Umum Menurut Jenis Kelamin di Ruang Rawat Inap Kelas III RS Muhammadiyah Sruweng .....	57
Tabel 10	Distribusi Karakteristik Responden Pasien Umum Menurut Umur di Ruang Rawat Inap Kelas III RS Muhammadiyah Sruweng .....	57
Tabel 11	Distribusi Karakteristik Responden Pasien Umum Menurut Tingkat Pendidikan Terakhir di Ruang Rawat Inap Kelas III RS Muhammadiyah Sruweng .....	58
Tabel 12	Distribusi Karakteristik Responden Pasien Umum Menurut Pendapatan Per-Bulan di Ruang Rawat Inap Kelas III RS Muhammadiyah Sruweng .....	58
Tabel 13	Distribusi Karakteristik Responden Pasien Umum Menurut Pekerjaan di Ruang Rawat Inap Kelas III RS Muhammadiyah Sruweng .....	59
Tabel 14	Distribusi Karakteristik Responden Pasien Umum Menurut Jumlah Kunjungan di Ruang Rawat Inap Kelas III RS Muhammadiyah Sruweng .....	59

Tabel 15	Distribusi Karakteristik Responden Pasien Umum Menurut Alasan Memilih RS Muhammadiyah Sruweng sebagai Tempat Rawat Inap di Ruang Rawat Inap Kelas III RS Muhammadiyah Sruweng .....	60
Tabel 16	Nilai Uji Validitas Koesioner Harapan .....	61
Tabel 17	Hasil Uji Validitas Kuesioner Persepsi .....	62
Tabel 18	Data Koefisien Reliabilitas Koesioner Variabel Harapan .....	62
Tabel 19	Data Koefisien Reliabilitas Koesioner Variabel Persepsi .....	63
Tabel 20	Distribusi Jawaban Responden pasien Jamkesmas .....	65
Tabel 21	Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas terhadap Kualitas Pelayanan di Ruang Rawat Inap Kelas III RS Muhammadiyah Sruweng .....	66
Tabel 22	Distribusi Jawaban Responden pasien Umum .....	71
Tabel 23	Tingkat Kepuasan Pasien Umum terhadap Kualitas Pelayanan di Ruang Rawat Inap Kelas III RS Muhammadiyah Sruweng .....	72
Tabel 24	Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas dan Pasien Umum terhadap Kualitas Pelayanan di Ruang Rawat Inap Kelas III RS Muhammadiyah Sruweng pada Dimensi <i>Tangibles</i> .....	77
Tabel 25	Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas dan Pasien Umum terhadap Kualitas Pelayanan di Ruang Rawat Inap Kelas III RS Muhammadiyah Sruweng pada Dimensi <i>Reliability</i> .....	79

Tabel 26	Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas dan Pasien Umum terhadap Kualitas Pelayanan di Ruang Rawat Inap Kelas III RS Muhammadiyah Sruweng pada Dimensi <i>Responsiveness</i> .	81
Tabel 27	Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas dan Pasien Umum terhadap Kualitas Pelayanan di Ruang Rawat Inap Kelas III RS Muhammadiyah Sruweng pada Dimensi <i>Assurance</i> .....	83
Tabel 28	Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas dan Pasien Umum terhadap Kualitas Pelayanan di Ruang Rawat Inap Kelas III RS Muhammadiyah Sruweng pada Dimensi <i>Empathy</i> .....	85