

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN
DI RUANG BERSALIN RS PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2



Disusun Oleh :

FADLI ROBBY AMSRIZA

20111030166

PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2013

TESIS

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN DI
RUANG BERSALIN RS PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG**

Diajukan Oleh:
Fadhli Robby Amsriza
20111030166

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing I,


DR. Siti Dyah Handayani, M.M.

Tanggal

Pembimbing II,


dr. Rikyanto, Sp.KK, M.Kes.

Tanggal

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Fadli Robby Amsriza
NPM : 20111030166
Program Studi : Manajemen Rumah Sakit
Fakultas : Pascasarjana
Jenis karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhamadiyah Yogyakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan di Ruang Bersalin RS PKU Muhammadiyah Gombong, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhamadiyah 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.

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa 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 dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

Dan seandainya pohon-pohon di bumi menjadi pena dan laut (menjadi tinta), ditambahkan kepadanya tujuh laut (lagi) sesudah (kering)nya, niscaya tidak akan habis-habisnya (dituliskan) kalimat Allah. Sesungguhnya Allah Maha Perkasa lagi Maha Bijaksana.

(QS. Luqman : 27)

Kupersembahkan kepada :

Papa dan Mama Tercinta

Istri dan Anak Tercinta

Almamaterku

KATA PENGANTAR

Puji Sukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan di Ruang Bersalin RS PKU Muhammadiyah Gombong”.

Tesis ini ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat mencapai derajat sarjana S-2 pada Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Pada penyusunan tesis ini, tidak terlepas dari bantuan segenap pihak yang telah memberikan petunjuk, bimbingan, dorongan dan semangat, untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. dr. Erwin Santosa, Sp.A., M.Kes. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (MMR UMY) yang telah membantu selama proses pendidikan dan penyusunan tesis.
2. Dr. Susanto, M.S., selaku Ketua Tim Penguji yang telah memberi saran dan kritik untuk perbaikan tesis ini.
3. dr. Rikyanto, Sp.KK, M.Kes, selaku pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan pengarahan terhadap penyusunan tesis ini.
4. Dr. Siti Dyah Handayani, SE, MM., selaku Pembimbing Tesis II yang telah memberikan kesempatan dan waktunya untuk membimbing penulis sejak awal hingga terselesainya penulisan tesis ini.
5. dr. Rahmawati, selaku pembimbing residensi RSU PKU Muhammadiyah Gombong yang telah memberikan pengarahan dan masukan bagi penulisan tesis ini.
6. Seluruh dosen dan staf Program Pasca Sarjana MMR UMY yang telah memberikan ilmu yang berharga bagi penulis dan membantu dalam

7. Direktur dan staf Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Gombong yang telah memberikan izin penelitian bagi penulis dan membantu hingga terselesainya penyusunan tesis ini.

Akhirnya penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dunia ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, 28 September 2013

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookma
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Telaah Pustaka.....	12

1. Jasa.....	12
2. Rumah Sakit	14
3. Pelanggan.....	15
4. Mutu dan Kepuasan Pasien.....	16
5. Harapan dan Persepsi Pasien	21
6. Pelayanan unit Kebidanan dan Kandungan	22
B. Kerangka teori	23
C. Hasil Penelitian Terdahulu	23
D. Kerangka Konsep	26
E. Hipotesis.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Desain Penelitian.....	28
B. Subyek penelitian	28
C. Populasi dan Sampel.....	29
D. Cara Pengambilan Sampel.....	30
E. Definisi Operasional.....	30
F. Instrumen Penelitian.....	33
G. Analisis Data.....	34
H. Jalannya Penelitian	35
I. Etika Penelitian.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Hasil Penelitian.....	37
1. Karakteristik Pasien.....	37

2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	40
3. Deskripsi Variabel.....	44
4. Pengujian Hipotesis.....	48
5. Kepentingan-Kinerja terhadap Pelayanan.....	51
B. Pembahasan.....	54
BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN.....	66
A. Kesimpulan.....	66
B. Keterbatasan Penelitian.....	67
C. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN.....	74

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Data Kunjungan Ruang Bersalin RS PKU Gombang..... 4
Tabel 1.2	Jumlah Pasangan Usia Subur (PUS) dan Jumlah Kehamilan di Kab. Kebumen 5
Tabel 1.3	Data Kunjungan Ruang Bersalin RS PKU Sruweng..... 6
Tabel 4.1	Karakteristik Pasien Berdasarkan Umur..... 37
Tabel 4.2	Karakteristik Pasien Berdasarkan Pendidikan 38
Tabel 4.3	Karakteristik Pasien Berdasarkan Pekerjaan..... 38
Tabel 4.4	Karakteristik Pasien Berdasarkan Frekuensi kunjungan..... 39
Tabel 4.5	Karakteristik Pasien Berdasarkan Penghasilan per Bulan 39
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Persepsi Pasien..... 40
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Harapan Pasien..... 42
Tabel 4.8	Uji Reliabilitas Persepsi Pasien..... 43
Tabel 4.9	Uji Reliabilitas Harapan Pasien 44
Tabel 4.10	Kesenjangan Harapan dengan Persepsi Kinerja Pelayanan 45
Tabel 4.11	Dimensi Kinerja Pelayanan..... 47
Tabel 4.12	Hasil Uji Beda Rata-Rata Berpasangan (<i>Paired Sample T-Test</i>)..... 48

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Grafik Data Kunjungan Ruang Bersalin RS PKU Muhammadiyah Gombong dan RS PKU Muhammadiyah Sruweng	7
Gambar 2.1. Kerangka Konsep	26
Gambar 4.1. Diagram Cartesius Kinerja Pelayanan RS PKU Muhammadiyah Gombong	52

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Instrumen Penelitian.....	73
Lampiran 2 Surat Perizinan Penelitian	79
Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	81
Lampiran 4 Analisis Uji Beda Rata-Rata Berpasangan (<i>t-test</i>)	87