

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN FORENSIK KLINIK
DENGAN METODE *IMPORTANCE-PERFORMANCE
ANALYSIS* DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX*
DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA PEKANBARU**

TESIS



Disusun Oleh:

**DEDI AFANDI
NIM 20211030035**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI
RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2022**

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN FORENSIK KLINIK
DENGAN METODE *IMPORTANCE-PERFORMANCE
ANALYSIS* DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX*
DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA PEKANBARU**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2
Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit



Disusun Oleh:

**DEDI AFANDI
NIM 20211030035**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI
RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2022**

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 di kemudian 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, 25 November 2022

Yang membuat pernyataan,



JEDI AFANDI
NIM 20211030035

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyajikan tulisan tesis yang berjudul “**Analisis Kepuasan Pasien Forensik Klinik Dengan Metode *Importance-Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index* di Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru**”. Penulisan ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam rangka memperoleh gelar Magister Administrasi Rumah Sakit pada Program Pascasarjana, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam Tesis ini disajikan pokok-pokok bahasan yang meliputi: kepuasan pasien, kualitas layanan, dimensi kualitas layanan, pengembangan instrument pengukuran kualitas layanan forensik klinik, metode analisis *Importance Performance Analysis*, metode analisis *Customer Satisfaction Index*, dan hubungan antar variabel penelitian. Dari penelitian ini didapatkan kuesioner pengukuran kualitas layanan hasil modifikasi dari SERVQUAL dan hubungan kausalitas antara kualitas layanan terhadap kepuasan pasien forensik klinik.

Tesis ini selesai tidak terlepas berkat doa dan dukungan dari keluarga, sanak saudara, dan sahabat yang luar biasa. Untuk istri dan anak-anak saya: Vita, Kak Elel, dan Dahayu. Betapa bahagia memiliki kalian, terima kasih untuk selalu menjadi penyemangat.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Ir. Sri Atmaja P. Rosyidi, ST., MSc.Eng., Ph.D., P.Eng., IPM selaku Direktur Program Pascasarjana, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Elsy Maria Rosa, SKM., Mkep. selaku Kaprodi Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Dr. dr. Merita Arini, MMR selaku Dosen Pembimbing atas bimbingan, arahan dan waktu yang diluangkan kepada Penulis untuk berdiskusi selama penelitian dan penulisan Tesis.
5. Ibu Dr. Qurratul Aini. SKG., M. Kes dan Ibu Dr. Dr. Nur Hidayah, S.E., MM selaku penguji Tesis yang telah banyak membari masukan, arahan, dan perbaikan demi kesempurnaan Tesis ini.
6. KOMBES drg. Agung Hadi Wijanarko, SpBM selaku Direktur Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru terdahulu atas izin yang diberikan dan AKBP dr. I Wayan Agus Darmawan, SpOT selaku Direktur Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru sekarang yang tetap memberikan izin dan bantuan selama penelitian.

7. Dosen dan seluruh Civitas Akademika S2 Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan arahan, bimbingan untuk mendalami ilmu Manajemen Administrasi Rumah Sakit.
8. Teman-teman seperjuangan S2 Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah angkatan 18 kelas A dan B yang sudah banyak membantu dan memberikan dukungan dalam mengikuti Pendidikan Program Studi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tesis ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun sebagai masukan dan koreksi di masa yang akan datang. Penulis sangat berharap penyusunan tesis ini bisa memberikan manfaat bagi para pembaca.

Akhir kata, penulis berharap tesis ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan mutu layanan, pengembangan SDM, dan perbaikan mutu yang berkelanjutan di rumah sakit.

Yogyakarta,



Dedi Afandi
NIM 20211030035

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Manfaat Penelitian.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
A. Telaah Pustaka.....	17
1. Kepuasan Pasien	17
2. Kepuasan Pasien sebagai Indikator Kualitas Layanan..	21
3. Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien.....	32
4. <i>Importance Performance Analysis</i>	36
5. <i>Customer Satisfaction Index</i>	40
6. Pelayanan Forensik Klinik.....	42
B. Penelitian Terdahulu.....	47
C. Landasan Teori	50
D. Kerangka Teori.....	52
E. Kerangka Konsep	54
F. Hipotesis Penelitian.....	56
BAB III METODE PENELITIAN	58
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	58
B. Subyek dan Obyek Penelitian.....	58
C. Populasi, Sampel, dan <i>Sampling</i>	59
D. Variabel Penelitian	61

E.	Definisi Operasional.....	63
F.	Instrumen Penelitian.....	66
G.	Proses Validasi Instrumen Penelitian.....	74
H.	Pengumpulan Data.....	78
I.	Analisis Data.....	80
1.	Analisis Deskriptif.....	80
2.	Uji Asumsi Klasik.....	87
3.	Uji Hipotesis.....	91
J.	Tahapan Penelitian.....	99
K.	Etika Penelitian.....	100
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		101
A.	Hasil Penelitian.....	101
1.	Gambaran Subyek dan Obyek Penelitian.....	101
2.	Bukti Validitas Instrumen.....	107
3.	Analisis Deskriptif.....	116
4.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	131
5.	Hasil Uji Hipotesis.....	137
B.	Pembahasan.....	153
1.	Bukti Validitas Instrumen Penelitian.....	153
2.	Karakteristik Responden Penelitian.....	158
3.	Gambaran Kepuasan Pasien Forensik Klinik.....	163
4.	Gambaran Kualitas Layanan.....	165
5.	<i>Importance Performance Analysis</i>	174
6.	<i>Customer Satisfaction Index</i>	186
7.	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Forensik Klinik.....	188
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		209
A.	Simpulan.....	209
B.	Saran.....	211
C.	Keterbatasan Penelitian.....	214
DAFTAR PUSTAKA.....		217
LAMPIRAN.....		234

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	47
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian	63
Tabel 3.2	Cetak Biru Rancangan Kuesioner SERVQUAL Modifikasi	69
Tabel 3.3	Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	86
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Penelitian (N=284)	106
Tabel 4.2	Hasil Proses Validasi Konten dan Proses Respon	110
Tabel 4.3	Hasil Analisis Deskriptif Struktur Internal	115
Tabel 4.4	Hasil Deskriptif Kepuasan Pasien Forensik Klinik	116
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Kinerja Layanan	118
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Kepentingan Layanan	119
Tabel 4.7	Hasil Analisis <i>GAP</i>	121
Tabel 4.8	Hasil Deskriptif Tingkat Kesesuaian Layanan	124
Tabel 4.9	Hasil Deskriptif Diagram Kartesius	125
Tabel 4.10	Distribusi <i>Item</i> Pada Kuadran Kartesius	127
Tabel 4.11	Hasil Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i>	130
Tabel 4.12	Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	132
Tabel 4.13	Hasil Uji Multikolinearitas	133
Tabel 4.14	Hasil Uji Heteroskedastisitas Spearman rho	134
Tabel 4.15	Hasil Uji Linearitas	136
Tabel 4.16	Hasil Uji Autokorelasi Durbin-Watson	137
Tabel 4.17	Hasil Uji T	140
Tabel 4.18	Hasil Uji F	144
Tabel 4.19	Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	151
Tabel 4.20	Sumbangan Elektif (SE) dan Relatif (SR) Dimensi Kualitas Layanan	152

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Plot <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)	38
Gambar 2.2	Kerangka Teori	53
Gambar 2.3	Kerangka Konsep	55
Gambar 3.1	Versi asli SERVQUAL®	66
Gambar 3.2	Proses Validasi Instrumen Penelitian	75
Gambar 3.3	Alur Penelitian	99
Gambar 4.1	Diagram Kartesius Keseluruhan <i>Item</i>	127
Gambar 4.2	Diagram Kartesius Dimensi Kualitas Layanan	129
Gambar 4.3	Grafik Normal <i>Probability P-P Plot</i>	132

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	<i>Ethical Clearance</i>	234
Lampiran 2	Izin Modifikasi Kuesioner SERVQUAL	235
Lampiran 3	Keterangan Selesai Penelitian	236
Lampiran 4	Penjelasan Mengenai Penelitian	237
Lampiran 5	Permohonan Menjadi Responden	239
Lampiran 6	Lembar Persetujuan Menjadi Responden Penelitian	241
Lampiran 7	Instrumen Penelitian	242
Lampiran 8	<i>Raw Data</i> Penelitian	249
Lampiran 9	Analisis Deskriptif Populasi Penelitian Proses Validasi	256
Lampiran 10	<i>Correlation item to total</i> dan Konsistensi Internal	259
Lampiran 11	Analisis Deskriptif Karakteristik Responden Penelitian	262
Lampiran 12	Hasil Uji Asumsi Klasik	267
Lampiran 13	Hasil Uji Hipotesis	271