

**PENGARUH MANAJER PELAYANAN PASIEN (MPP) TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PASIEN, DAN KEPUASAN  
PERAWAT DI RSU SYIFA MEDIKA BANJARBARU**

**TESIS**



**PUGA SHARAZ WANGI**

20221030049

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2023

**PENGARUH MANAJER PELAYANAN PASIEN (MPP) TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PASIEN, DAN KEPUASAN  
PERAWAT DI RSU SYIFA MEDIKA BANJARBARU**

**TESIS**

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Manajemen Rumah Sakit



PUGA SHARAZ WANGI

20221030049

PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2023

## 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, 6 November 2023

Yang Membuat Pernyataan



PUGA SHARAZ WANGI  
20221030049

## KATA PENGANTAR

*Assalamua'alaikum Wr., Wb*

*Alhamdulillahirobbil'aalmin.* Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala berkah, iman, petunjuk, bimbingan, serta pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan hasil penelitian tesis yang berjudul “Pengaruh Manajer Pelayanan Pasien (MPP) Terhadap Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, dan Kepuasan Perawat di RSUD Syifa Medika Banjarbaru” ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam senantiasa penulis haturkan kepada junjungan kita Rasulullah SAW beserta para sahabat dan pengikut beliau hingga akhir zaman, yang telah membawa pelita bagi kaum muslimin dan Muslimah dari awalnya hidup di zaman Jahiliyah menuju zaman yang penuh ilmu bermanfaat seperti saat ini.

Hasil penelitian ini merupakan sebagai bagian dalam rangka memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 2 Program Studi Manajemen Administrasi Rumah Sakit Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., IPM., ASEAN.Eng., Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menimba ilmu di UMY;

2. Prof. Ir. Sri Atmaja Putra Jatining Nugraha Nasir Rosyidi, M.Sc.Eng., Ph.D., P.Eng., ASEAN.Eng., Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan izin penelitian;
3. Dr. Elsy Maria Rosa, M.Kep, Ketua Program Studi Manajemen Administrasi Rumah Sakit Program Pascasarjana UMY yang telah memberikan izin penelitian dan masukan bagi penelitian;
4. Dr. dr. Sri Sundari, M. Kes, selaku pembimbing penulis dalam penelitian ini;
5. Dr. dr. Mahendro Prasetyo Kusumo, MM selaku penguji yang telah memberikan masukan bagi penelitian ini;
6. Bapak Dr. Ir. M. Naporin, MM selaku Komisaris PT. Syifa Medika Persada dan penguji tamu pada seminar hasil yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di RSUD Syifa Medika Banjarbaru dan memberikan masukan bagi penelitian ini;
7. Bapak M. Fauzul Akbar, SM selaku Komisaris Utama PT. Syifa Medika Persada yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di RSUD Syifa Medika Banjarbaru;
8. Seluruh dosen dan karyawan di Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit UMY atas segala ilmu dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis;
9. Segenap staf RSUD Syifa Medika Banjarbaru yang telah memberikan dukungan bagi penelitian mengenai MPP;

10. Orangtua, adik, segenap keluarga dan sahabat penulis, atas doa dan dukungannya bagi penulis untuk menyelesaikan penulisan tesis.
11. Rekan-rekan yang terkasih, teman-teman seperjuangan di Prodi MARS UMY Angkatan 19, atas dukungan dan semangat kebersamaannya.
12. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, yang telah berjasa baik secara langsung maupun secara tidak langsung hingga penulis dapat menyelesaikan hasil penelitian ini.

Penulis memiliki harapan besar agar hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak. Namun, penulis juga menyadari bahwa dalam penyusunan hasil penelitian ini masih terdapat keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik, saran dan masukan agar hasil dari penelitian ini dapat menjadi lebih baik di masa depan.

Wassalamualaikum wr wb

Yogyakarta, 6 November 2023



dr. Puga Sharaz Wangi

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>INTISARI</b> .....	<b>xvi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian .....	10
1. Tujuan Umum.....	10
2. Tujuan Khusus.....	10
D. Manfaat Penelitian .....	10
1. Aspek Teoritis .....	10
2. Aspek Praktis.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
A. Telaah Pustaka .....	12
1. Manajer Pelayanan Pasien.....	12
2. Kualitas pelayanan .....	26
3. Kepuasan pasien terhadap MPP .....	29
4. Kepuasan perawat terhadap MPP .....	30
B. Penelitian Terdahulu .....	32
C. Landasan Teori .....	36
D. Kerangka Konseptual .....	37
E. Hipotesis.....	38
1. MPP terhadap kualitas pelayanan.....	38
2. MPP terhadap kepuasan pasien .....	38
3. MPP terhadap kepuasan perawat.....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>39</b>
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	39
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	39
C. Populasi dan Sampel.....	39
D. Variabel Penelitian .....	40
E. Definisi Operasional .....	41
F. Instrumen Penelitian.....	44

G. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	47
H. Analisis Data.....	47
I. Tahapan Penelitian.....	48
J. Etika Penelitian.....	49
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>50</b>
A. Hasil Penelitian.....	50
1. Gambaran Subjek dan Obyek Penelitian.....	50
2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	52
3. Hasil Penelitian.....	60
B. Pembahasan.....	89
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>115</b>
A. Simpulan.....	115
B. Saran.....	115
C. Keterbatasan Penelitian.....	116
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>117</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>127</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Peran MPP dalam Penerapan PCC.....	15
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	41
Tabel 3.2 Aktivitas (Proses) MPP .....	45
Tabel 4.1 Gambaran Karakteristik Responden Perawat.....	50
Tabel 4.2 Gambaran Karakteristik Responden Pasien .....	51
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan (Uji Pertama).....	53
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan (Revisi / Uji Kedua) .....	53
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pasien .....	54
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Perawat (Uji Pertama)....	55
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Perawat (Revisi / Uji Kedua) .....	55
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kualitas Pelayanan (Uji Pertama)	56
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kualitas Pelayanan (Revisi / Uji Kedua).....	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pasien.....	58
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Perawat (Uji Pertama) .....	58

Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Perawat terhadap MPP (Revisi / Uji Kedua).....	59
Tabel 4.13 Hasil Pengukuran Pelayanan MPP.....	60
Tabel 4.14 Hasil Kualitas Pelayanan.....	61
Tabel 4.15 Kepuasan pasien terhadap MPP .....	62
Tabel 4.16 Tingkat Kepuasan perawat terhadap MPP Berdasarkan Skor.....	63
Tabel 4.17 Hasil Observasi Proses (Aktivitas) Pelayanan MPP .....	67
Tabel 4.18 Hasil Penilaian Proses (Aktivitas) Pelayanan MPP .....	69
Tabel 4.19 Rekapitulasi Kelengkapan Dokumentasi Proses (Aktivitas) Pelayanan MPP .....	70
Tabel 4.20 Hasil Analisis <i>Convergent Validity</i> Peran MPP dan Kualitas Pelayanan.....	72
Tabel 4.21 Hasil <i>Cross Loading</i> Peran MPP dan Kualitas Pelayanan .....	72
Tabel 4.22 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruksi Peran MPP dan Kualitas Pelayanan.....	74
Tabel 4.23 Hasil Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) Peran MPP dan Kualitas Pelayanan.....	75
Tabel 4.24 Dimensi dari Peran MPP yang Berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan.....	76
Tabel 4.25 Hasil Analisis <i>Convergent Validity</i> Peran MPP dan Kepuasan Pasien (Y).....	77
Tabel 4.26 Hasil <i>Cross Loading</i> Peran MPP dan Kepuasan Pasien (Y) .....	78

Tabel 4.27 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk Peran MPP dan Kepuasan Pasien .....	80
Tabel 4.28 Hasil Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) Peran MPP dan Kepuasan Pasien .....	81
Tabel 4.29 Dimensi dari Peran MPP yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien .....	82
Tabel 4.30 Hasil Analisis <i>Convergent Validity</i> Peran MPP terhadap Kepuasan Perawat.....	83
Tabel 4.31 Hasil <i>Cross Loading</i> Peran MPP dengan Kepuasan Perawat.....	84
Tabel 4.32 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk Peran MPP dan Kepuasan Perawat.....	86
Tabel 4.33 Hasil Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) Peran MPP dan Kepuasan Perawat.....	86
Tabel 4.34 Dimensi dari Peran MPP yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Perawat.....	87
Tabel 4.35 Uji Statistik Aktivitas (Proses) MPP .....	88
Tabel 4.36 Aktivitas Penting dan Area Pengetahuan untuk MPP .....	108
Tabel 4.37 Aktivitas Penting MPP dan Pengetahuan yang Harus Dimiliki MPP .....	108

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pengetahuan yang Harus Dimiliki MPP dan Nilai-Nilai dari Manajemen Pelayanan Pasien.....	18
Gambar 2.2 Proses atau Aktivitas Manajemen Pelayanan Pasien.....	19
Gambar 2.3 Kerangka Teori .....	36
Gambar 2.4 Kerangka Konseptual .....	37
Gambar 4.1 Hasil <i>Outer Loading</i> dan <i>Cross Loading</i> Peran MPP dan Kualitas Pelayanan .....	73
Gambar 4.2 Hasil <i>Outer Loading</i> dan <i>Cross Loading</i> Peran MPP dan Kepuasan Pasien .....	79
Gambar 4.3 Hasil <i>Outer Loading</i> dan <i>Cross Loading</i> Peran MPP terhadap Kepuasan Perawat .....	85

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Kepuasan Perawat .....	127
Lampiran 2 Kuesioner Kepuasan Pasien .....	129
Lampiran 3 Kuesioner Kualitas Pelayanan .....	132
Lampiran 4 <i>Informed Consent</i> .....	137
Lampiran 5 Surat Keterangan Layak Etik ( <i>Ethical Clearance</i> ) .....	164
Lampiran 6 Contoh Form A dan Form B MPP .....	165
Lampiran 7 <i>Letter of Acceptance</i> Publikasi.....	167