

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RS ISLAM YOGYAKARTA
PDHI TERHADAP MUTU PELAYANAN SYARIAH DENGAN METODE
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***



SAPTO RINI
20221030038

PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2023

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RS ISLAM
YOGYAKARTA PDHI TERHADAP MUTU PELAYANAN SYARIAH
DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

TESIS

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



SAPTO RINI

20221030038

PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2023

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Sesungguhnya yang takut kepada Allah diantara hamba-hambaNya,
hanyalah ulama (orang-orang yang berilmu).

Sesungguhnya Allah Maha Perkasa Lagi Maha Pengampun.

(Qs: Faathir ayat 28)

Kudedikasikan karyaku untuk:

1. Ke dua orang tua ku
2. Suami tercinta
3. Anak-anakku tersayang
4. Almamater dan pembaca yang budiman

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya 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 siap mempertanggungjawabkan sesuai hukum yang berlaku .

Yogyakarta, 15 Agustus 2023

Yang Membuat Pernyataan



SAPTO RINI

20221030038

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis mampu menyelesaikan penelitian tesis dengan judul “Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap RS Islam Yogyakarta PDHI Terhadap Mutu Pelayanan Syariah Dengan Metode *Importance Performance Analysis*”.

Hasil penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi sebagian pelaksanaan tugas akhir tesis serta untuk memperoleh gelar sarjana strata 2 pada Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penelitian ini dilaksanakan untuk menganalisis kepuasan pasien rawat inap RSIY PDHI terhadap mutu pelayanan syariah dengan metode *Importance Performance Analysis*.

Penyusunan tesis ini dapat terlaksana dengan baik berkat dukungan dari banyak pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- 1.Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Dr.Ir.Gunawan Budiyanto, MP. , IPM., yang terus mengawal tercapainya visi misi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- 2.Direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Prof.Sri Atmaja P. Rosyidi, ST., MSc. Eng., PhD, PE, yang telah merencanakan,

mengembangkan dan memajukan Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Dr. Elsy Maria Rosa, SKM, M.Kep, selaku Kepala Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah merencanakan, mengembangkan dan memajukan Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

4. Dr. dr. Kusbaryanto, M.Kes., FISPH., FISCM, selaku dosen pembimbing dalam penelitian ini yang telah berkenan meluangkan waktu, membagi ilmu serta telah banyak memberikan bimbingan, arahan dan nasehat kepada penulis dalam menyelesaikan hasil penelitian ini.

5. Dr. Qurratul Aini, SKG., M.Kes, selaku dosen pembimbing ke dua dalam penelitian ini yang telah berkenan meluangkan waktu, membagi ilmu serta telah banyak memberikan bimbingan, arahan dan nasehat kepada penulis dalam menyelesaikan hasil penelitian ini.

6. Seluruh Dosen Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuannya.

7. Dr. H. Bima Achmad Bina Nurutama, MPH, selaku Direktur Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI, yang telah mengizinkan pelaksanaan penelitian ini.

8. Segenap keluarga besar yang telah memberikan semangat dan do'anya.

9. Sahabat-sahabat seperjuangan MARS yang telah memberikan semangat dan kebersamaannya sampai saat ini.

10. Semua pihak yang berada dibalik pengerjaan hasil penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih atas bantuan dan dukungannya sehingga hasil penelitian tesis ini dapat terselesaikan.

Besar harapan kami, tesis ini dapat memberikan manfaat seluas-luasnya kepada seluruh pihak. Penulis menyadari penyusunan tesis ini tidak luput dari kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya tesis ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan dilapangan.

Wasalamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 15 Agustus 2023

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'P' followed by a surname that appears to be 'Purba'.

Penulis

DAFTAR ISI

DAFTAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	5
1. Tujuan Umum.....	5
2. Tujuan Khusus	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
1. Manfaat Teoritis.....	6
2. Manfaat Praktis.....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Telaah Pustaka.....	7
B. Penelitian Pendahulu	29
C. Kerangka Teori	32
D. Kerangka Konsep	33
BAB III. METODE PENELITIAN	34
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	34
B. Subyek dan Obyek Penelitian	34

C. Populasi, Sampel dan Sampling.....	34
1. Populasi Penelitian.....	34
2. Teknik Pengambilan Sampel	35
3. Besar Sampel	35
D. Variabel penelitian	36
E. Definisi Operasional.....	36
F. Instrument Penelitian	40
G. Uji Validitas dan Reabilitas	40
1. Uji Validitas.....	40
2. Uji Reabilitas	42
H. Analisa Data	43
I. Tahapan Penelitian	44
J. Etika penelitian.....	46
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Hasil penelitian.....	48
B. Pembahasan.....	74
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN.....	83
A. Simpulan.....	83
B. Saran	84
C. Keterbatasan Penelitian	85
DAFTAR PUSTAKA	86

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya	29
Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Skala pengukur	38
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	51
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Dimensi Tangible Aspek Kenyataan	54
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Dimensi Reliability Aspek Kenyataan	54
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Dimensi Responsiveness Aspek Kenyataan.....	55
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Dimensi Assurance Aspek Kenyataan.....	55
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Dimensi Empathy Aspek Kenyataan.....	56
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Dimensi Tangible Aspek Harapan.....	56
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Dimensi Reliability Aspek Harapan.....	57
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Dimensi Responsiveness Aspek Harapan.....	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Dimensi Assurance Aspek Harapan.....	58
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Dimensi Empathy Aspek Harapan	58
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Aspek Kenyataan.....	59
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Aspek Harapan.....	60
Tabel 4.14 Hasil Penilaian Kuesioner Akhir Tingkat Kenyataan	60
Tabel 4.15 Hasil Penilaian Kuesioner Tingkat Harapan	62
Tabel 4.16 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Responden.....	63
Tabel 4.17 Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index.....	68
Tabel 4.18 Kriteria Customer Satisfaction Index.....	69
Tabel 4.19 GAP.....	70
Tabel 4.20 Hasil Analisis Importance Performance Analysis (IPA) Kuadran I .	72
Tabel 4.21 GAP Kuadran I.....	73
Tabel 4.22 Hasil Analisis (IPA) Kuadran II.....	74
Tabel 4.23 Hasil Analisis (IPA) Kuadran III	75
Tabel 4.24 Hasil GAP Score	77
Tabel 4.25 Hasil Analisis Kuadran II.....	79
Tabel 4.26 Hasil Analisis Kuadran III.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kartesius	24
Gambar 2.2 Kerangka Teori.....	30
Gambar 2.3 Kerangka Konsep	31
Gambar 4.1 Diagram Pancar Analisis (IPA).....	64

LAMPIRAN

Kuesioner Penelitian

Ethical Clearance

Surat ijin Penelitian

Data penelitian