

**PENGARUH PERSEPSI MUTU PELAYANAN RAWAT JALAN DAN
MUTU KONSULTASI DOKTER SPESIALIS TERHADAP KEPUASAN
PASIEN DI RS PKU MUHAMMADIYAH SRUWENG**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Manajemen Rumah Sakit

Program Pascasarjana



Diajukan Oleh :

RISKIYANA

20111030176



Kepada

PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT

PROGRAM PASCA SARJANA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2012

TESIS

**PENGARUH PERSEPSI MUTU PELAYANAN RAWAT JALAN
DAN MUTU KONSULTASI DOKTER SPESIALIS TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DI RS PKU MUHAMMADIYAH SRUWENG**

Diajukan Oleh :
Riskiyana
20111030176

Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Dr. Aris Suparman Wijaya, M.M., Akt.

Tanggal

Pembimbing II



Irma Risdiana, S.Si., Apt., MPH.

Tanggal

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 berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, 1 Agustus 2012

Yang Membuat Pernyataan,



RISKIYANA

20111030176

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu. Allah mengetahui sedang kamu tidak mengetahui
(QS. Al-Baqarah : 216)

“ Jika seseorang tidak berusaha, padahal nasibnya telah mengharuskan berusaha, dia menyia-nyiakan telah nasibnya itu, dan akan ditinggalkan. Namun orang yang bertekad baja tidak pernah menyerah pada ujian, akan selalu melihat masalah dengan mata terbuka.” Dia adalah penembus zaman, yang selalu bergerak: jika ditutup satu pintu, dia akan menerobos pintu yang lain.
(Tsabit Bin Zuhair yang bergelar “ Taabbath Syarran”)

“ Semoga jalan keluar terbuka, semoga kita bisa mengobati jiwa kita dengan doa. Janganlah engkau berputus asa manakala kecemasan yang menggenggam jiwa menimpa Saat paling dekat dengan jalan keluar adalah ketika telah terbentur putus asa
(Ali Bin Abi Talib)

Kupersembahkan kepada :

Bapak dan Ibu tercinta

Suamiku tercinta

Kakak-kakakku tersayang

Almamaterku

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul “Pengaruh persepsi mutu pelayanan rawat jalan dan mutu konsultasi dokter spesialis terhadap kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Sruweng”. Penyusunan tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat sarjana S-2 pada Program Studi Manajemen Rumah Sakit Program Pasca Sarjana 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. dr. H. Erwin Santoso, Sp.A, selaku Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit 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 memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan penelitian tesis ini.
3. Dr. Aris Suparman Wijaya, M.M., Akt., selaku pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan sejak awal hingga selesainya tesis ini.
4. Irma Risdiana, S.Si., Apt., MPH., selaku pembimbing II tesis yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan sejak awal hingga selesainya tesis ini.
5. Dr. Elsy Maria Rosa, M.Kep, selaku penguji yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan sejak awal hingga selesainya tesis ini.

6. dr. H. Chairon, selaku direktur RS PKU Muhammadiyah Sruweng yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian di RS PKU Muhammadiyah Sruweng.
7. dr. H. M. Chanifuddin, MH.Kes, selaku pembimbing lapangan selama kegiatan residensi yang telah memberikan pengarahan dan masukan bagi penulisan 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. Seluruh staf dan karyawan RS PKU Muhammadiyah Sruweng selaku informan dalam penelitian ini yang telah banyak memberikan bantuan dan kerjasamanya demi kelancaran proses penelitian.
10. Kepada seluruh pasien, keluarga pasien dan pengunjung RS PKU Muhammadiyah Sruweng yang telah meluangkan sedikit waktunya untuk memberikan pendapatnya tentang RS PKU Muhammadiyah Sruweng.
11. Ayahanda H. Abdullah Ali (Alm) dan Ibunda Hj. Dumilah yang telah mewujudkan impian untuk melanjutkan studi serta tak henti - hentinya memberikan doa, kasih sayang, perhatian dan dukungannya selama ini.
12. Bapak Drs. H. Sudar, M.Ag dan Ibu Dra. Hj. Fahriyah terimakasih atas doa, kasih sayang, perhatian dan dukungannya selama ini.
13. Suamiku, dr. Faris Wahyu Nugroho, atas cinta, perhatian dan kasih sayangnya, dan dengan sepenuh hati memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.
14. Kakak-kakakku Zakiah, SE., Prastowo Bangun M, SE., dr. Ali Rachman Amelia, SE. dan dr. Romy Widjaya serta keluarga tercinta terimakasih atas dukungan selama ini yang selalu diberikan dalam penulisan tesis ini.
15. 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.

Dalam penulisan tesis ini mungkin terjadi kesalahan dan kekurangan diluar kemampuan penulis, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca. Akhir kata penulis berharap semoga tesis ini bermanfaat.

Yogyakarta, Agustus 2012

Penulis

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|-------------------------------------|---------|
| Halaman Judul | i |
| Halaman Persetujuan | ii |
| Halaman Pengesahan | iii |
| Halaman Pernyataan | iv |
| Halaman Motto dan Persembahan | v |
| Kata Pengantar | vi |
| Daftar Isi | ix |
| Daftar Gambar | xiii |
| Daftar Tabel | xiv |
| Daftar Lampiran | xvi |
| Intisari | xvii |
| <i>Abstract</i> | xviii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Penelitian | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 8 |
| C. Tujuan Penelitian | 9 |
| D. Manfaat Penelitian | 10 |
| E. Keaslian Penelitian | 11 |

| | |
|--|--------|
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 12 |
| A. Telaah Pustaka | 12 |
| 1. Mutu Pelayanan | 12 |
| 2. Mutu Konsultasi Dokter Spesialis | 15 |
| 3. Kepuasan pasien | 17 |
| B. Landasan Teori..... | 20 |
| C. Kerangka Konsep..... | 22 |
| D. Hipotesis Penelitian | 22 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 24 |
| A. Jenis dan Rancangan Penelitian..... | 24 |
| B. Subyek Penelitian..... | 24 |
| C. Populasi dan Sampel | 25 |
| D. Variabel Penelitian..... | 26 |
| E. Definisi Operasional..... | 27 |
| F. Instrumen Penelitian..... | 28 |
| G. Uji Validitas dan Reliabilitas | 29 |
| H. Analisis Data..... | 31 |
| a. Koefisien Determinasi (R^2) | 31 |
| b. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t Statistik) | 33 |
| c. Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)..... | 33 |
| I. Etika Penelitian | 34 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 35 |
| A. Gambaran umum..... | 35 |
| 1. Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sruweng | 35 |
| 2. Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sruweng..... | 35 |
| B. Deskripsi Responden | 37 |
| 1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 38 |

| | |
|---|--------|
| 4. Pengaruh Dimensi <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Pasien | 67 |
| 5. Pengaruh Dimensi <i>Empathy</i> Terhadap Kepuasan Pasien | 68 |
| 6. Pengaruh Dimensi <i>Tangibles</i> Terhadap Kepuasan Pasien | 69 |
| 7. Pengaruh Mutu Konsultasi Dokter Spesialis Terhadap Kepuasan Pasien..... | 70 |
| 8. Pengaruh Dimensi Mutu Pelayanan (<i>Reliability, Responsiveness,</i> <i>Assurance, Empathy, Tangibles</i>) dan Mutu Konsultasi Dokter Spesialis Secara Bersama-sama Terhadap Kepuasan Pasien..... | 74 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 75 |
| A. Kesimpulan | 75 |
| B. Saran | 76 |
| C. Saran Untuk Peneliti Lain | 77 |
| D. Keterbatasan Penelitian | 77 |
| Daftar Pustaka..... | 78 |
| Lampiran | |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1.1. Jumlah Pasien Rawat Jalan Tahun 2008-2011 | 6 |
| Gambar 3.1. Model Penelitian | 24 |
| Gambar 4.1. Diagram Distribusi Jenis Kelamin Responden | 38 |
| Gambar 4.2. Diagram Distribusi Usia Responden | 39 |
| Gambar 4.3. Diagram Distribusi Tingkat Pendidikan Responden..... | 39 |
| Gambar 4.4. Diagram Distribusi Pekerjaan Responden | 40 |
| Gambar 4.5. Diagram Distribusi Sumber Pembiayaan Untuk Mendapatkan Pelayanan Kesehatan | 41 |
| Gambar 4.6. Diagram Batang Dimensi <i>Reliability</i> | 47 |
| Gambar 4.7. Diagram Batang Dimensi <i>Responsiveness</i> | 48 |
| Gambar 4.8. Diagram Batang Dimensi <i>Assurance</i> | 49 |
| Gambar 4.9. Diagram Batang Dimensi <i>Empathy</i> | 50 |
| Gambar 4.10. Diagram Batang Dimensi <i>Tangibles</i> | 51 |
| Gambar 4.11. Diagram Batang Mutu Konsultasi Dokter Spesialis | 53 |
| Gambar 4.12. Diagram Batang Kepuasan Pasien | 58 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1. Jumlah Kunjungan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RS PKU Muhammadiyah Sruweng Tahun 2008-2011..... | 6 |
| Tabel 4.1. Jumlah Tenaga Dokter Spesialis di Poliklinik Rawat Jalan RS PKU Muhammadiyah Sruweng | 36 |
| Tabel 4.2. Jumlah Kunjungan Pasien Diperinci Menurut Poliklinik di RS PKU Muhammadiyah Sruweng Tahun 2011 | 36 |
| Tabel 4.3. Deskripsi Poliklinik Tujuan Responden | 37 |
| Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Instrumen | 42 |
| Tabel 4.5. Hasil Uji Reliabilitas..... | 44 |
| Tabel 4.6. Deskripsi Variabel | 46 |
| Tabel 4.7. Kategori Skor pada Variabel Dimensi <i>Reliability</i> | 47 |
| Tabel 4.8. Kategori Skor pada Variabel Dimensi <i>Responsiveness</i> | 48 |
| Tabel 4.9. Kategori Skor pada Variabel Dimensi <i>Assurance</i> | 49 |
| Tabel 4.10. Kategori Skor pada Variabel Dimensi <i>Empathy</i> | 50 |
| Tabel 4.11. Kategori Skor pada Variabel Dimensi <i>Tangibles</i> | 51 |
| Tabel 4.12. Kategori Skor pada Variabel Mutu Konsultasi Dokter Spesialis | 52 |

| | |
|--|----|
| Tabel 4.13. Perbandingan Skor Mutu Konsultasi Antar Dokter Spesialis..... | 53 |
| Tabel 4.14. Kategori Skor pada Variabel Mutu Konsultasi dokter Spesialis Poliklinik Kebidanan dan Kandungan | 53 |
| Tabel 4.15. Kategori Skor pada Variabel Mutu Konsultasi dokter Spesialis Poliklinik Kesehatan Anak | 54 |
| Tabel 4.16. Kategori Skor pada Variabel Mutu Konsultasi dokter Spesialis Poliklinik Penyakit Dalam | 55 |
| Tabel 4.17. Kategori Skor pada Variabel Mutu Konsultasi dokter Spesialis Poliklinik Bedah..... | 55 |
| Tabel 4.18. Kategori Skor pada Variabel Mutu Konsultasi dokter Spesialis Poliklinik Syaraf | 56 |
| Tabel 4.19. Kategori Skor pada Variabel Mutu Konsultasi dokter Spesialis Poliklinik Penyakit THT | 56 |
| Tabel 4.20. Kategori Skor pada Variabel Kepuasan Pasien | 57 |
| Tabel 4.21. Hasil Analisis Regresi | 58 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|------------|--|-----|
| Lampiran 1 | Instrumen Penelitian | 81 |
| Lampiran 2 | Uji Validitas Instrumen Penelitian..... | 87 |
| Lampiran 3 | Rumus Kategorisasi | 103 |
| Lampiran 4 | Analisi Deskriptif Variabel Penelitian..... | 107 |
| Lampiran 5 | Analisis Regresi <i>Multiple</i> Mutu Pelayanan dan Mutu Konsultasi dokter Spesialis terhadap Kepuasan Pasien | 113 |