

**FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMANFAATAN KEMBALI  
PELAYANAN KESEHATAN DI RSU PERMATA  
MEDIKA KEBUMEN**

**TESIS**



Disusun Oleh  
Nurina Ramadita  
20181030050

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2021**

## PERNYATAAN KEASLIAN

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 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, 10 Juli 2021  
Yang Membuat Pernyataan



Nurina Ramadita

NIM: 20181030050

## KATA PENGANTAR

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.*

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat, hidayah, dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan TESIS dengan judul "Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Kembali Kesehatan di RSUD Permana Medika Kebumen".

Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah menjunjung umat manusia dari kehidupan jahiliyah menuju kehidupan yang beriman, berakhlak, dan berperadaban.

Dalam penyusunan tesis ini, penulis tidak dapat menyelesaikannya tanpa bantuan pihak lain. Penulis mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak untuk dapat menyelesaikan tesis ini. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Sri Atmaja P. Rosyidi, ST., MSc.Eng., Ph.D., P. Eng, selaku Direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. dr. Arlina, M.Kes, selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Dr. dr. Kusbaryanto, FISPH, FISCAM sebagai pembimbing I dan Dr. Firman Pribadi SE., M.Si, sebagai pembimbing II yang telah bersedia membimbing dan meluangkan waktu, serta memberikan arahan kepada penulis dalam penyusunan tesis ini.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

6. Jajaran Direksi, Manajemen dan seluruh karyawan RSU Permata Medika Kebumen yang telah membantu proses penelitian.
7. Seluruh mahasiswa Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
8. Semua pihak yang terkait yang telah memberikan bantuan serta dukungan dalam penyelesaian tesis ini.

Semoga semua bantuan yang telah diberikan akan mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan dan saran yang membangun dari pembaca. Mudah-mudahan tesis ini bermanfaat bagi pembacanya. Aamiin.

*Wassalamu'alaikumWarohmatullahWabarokatuh.*

Yogyakarta, 10 Juli 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

|  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                      | <b>139i</b>                         |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                    | <b>141</b>                          |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                   | <b>142</b>                          |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                 | <b>143</b>                          |
| <b>ABSTRACT</b> .....                        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>INTISARI</b> .....                        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>BAB I</b> .....                           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>PENDAHULUAN</b> .....                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| A. Latar Belakang .....                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| B. Rumusan Masalah .....                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| C. Tujuan Penelitian.....                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| D. Manfaat Penelitian.....                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>BAB II</b> .....                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| A. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| B. Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI)..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>defined.</b>                              |                                     |
| C. Pelayanan Kesehatan.....                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| D. Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan .         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| E. Rumah Sakit .....                         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| F. Kajian Penelitian Terhadapulu .....       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

G. Kerangka Teori, Kerangka Konsep dan Hipotesa Penelitian .. **Error!**  
**Bookmark not defined.**

**BAB III**.....Error! Bookmark not defined.

**METODE PENELITIAN**.....Error! Bookmark not defined.

A. Desain dan Rancangan Penelitian ...**Error! Bookmark not defined.**

B. Subjek dan Obyek Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**

C. Populasi dan Sampel .....**Error! Bookmark not defined.**

D. Definisi Operasional.....**Error! Bookmark not defined.**

E. Intrument dan Teknik Pengumpulan data .....**Error! Bookmark not defined.**

d. Teknik Analisis Data .....**Error! Bookmark not defined.**

**BAB IV**.....Error! Bookmark not defined.

**HASIL DAN PEMBAHASAN** .....Error! Bookmark not defined.

A. Hasil Penelitian Kuantitatif .....**Error! Bookmark not defined.**

B. Hasil Analisis kualitatif .....**Error! Bookmark not defined.**

C. Pembahasan .....**Error! Bookmark not defined.**

**BAB V** .....Error! Bookmark not defined.

**KESIMPULAN DAN SARAN** .....Error! Bookmark not defined.

A. Kesimpulan.....**Error! Bookmark not defined.**

B. Saran.....**Error! Bookmark not defined.**

**DAFTAR PUSTAKA**.....Error! Bookmark not defined.

**LAMPIRAN**.....Error! Bookmark not defined.

## DAFTAR TABEL

|           |  |     |
|-----------|--|-----|
| Table 2.1 | Penelitian Terdahulu.....  | 67  |
| Tabel 3.1 | Metode Kuantitatif .....   | 82  |
| Tabel 3.2 | Metode Kualitatif .....  | 85  |
| Tabel 3.3 | Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....   | 88  |
| Tabel 3.4 | Kriteria Penilaian PLS .....   | 94  |
| Table 4.1 | Tabulasi Silang Faktor-Faktor yang berpengaruh Terhadap<br>Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit ..... | 98  |
| Tabel 4.2 | Hasil Pengujian <i>Outer Model</i> .....   | 107 |
| Tabel 4.3 | Hasil <i>Composite Reliability</i> .....   | 108 |
| Tabel 4.4 | Uji Hipotesis.....   | 109 |
| Tabel.4.5 | Ringkasan Hasil Penelitian Wawancara.....  | 116 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |     |
|--|-----|
| Gambar 2.1 Kerangka Teori.....                         | 75  |
| Gambar 2.2. Kerangka Konsep .....                      | 76  |
| Gambar 3.1 Gambar 3.1. Model Desain Mix Method .....   | 78  |
| Gambar 3.2 Evaluasi model dalam PLS.....               | 93  |
| Gambar 3.3 Analisis Data Kualitatif .....              | 95  |
| Gambar 4.1 Grafik Deskripssi Variabel Kuantitatif..... | 104 |
| Gambar 4.2 <i>Outer Model</i> .....                    | 107 |
| Gambar 4.3 Hasil Inner Model Uji Hipotesis .....       | 109 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                       |     |
|---------------------------------------|-----|
| Lampiran I. Kuesioner Penelitian..... | 144 |
| Lampiran II Hasil Wawancara .....     | 151 |