

**PENGARUH MUTU PELAYANAN DOKTER TERHADAP LOYALITAS
PASIEN DI POLIKLINIK UMUM INSTALASI RAWAT JALAN
RS PKU MUHAMMADIYAH BANTUL**

TESIS



**TATI FATMAWATI
20131030075**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2016**

**PENGARUH MUTU PELAYANAN DOKTER TERHADAP LOYALITAS
PASIEN DI POLIKLINIK UMUM INSTALASI RAWAT JALAN
RS PKU MUHAMMADIYAH BANTUL**

TESIS

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



Oleh:
TATI FATMAWATI
20131030075

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2016**

TESIS

PENGARUH MUTU PELAYANAN DOKTER
TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI POLIKLINIK UMUM
INSTALASI RAWAT JALAN RS PKU MUHAMMADIYAH BANTUL

Diajukan Oleh
Tati Fatmawati
20131030075

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing



Dr. Susanto, M.S.

Tanggal 19 Februari 2016




TESIS

PENGARUH MUTU PELAYANAN DOKTER
TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI POLIKLINIK UMUM
INSTALASI RAWAT JALAN RS PKU MUHAMMADIYAH BANTUL


Diajukan Oleh
Tati Fatmawati
20131030075

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
tanggal 05 Maret 2016

Yang terdiri dari




Dr. Siti Dyah Handayani, M.M.
Ketua Tim Penguji



Dr. Susanto, M.S.
Anggota Tim Penguji

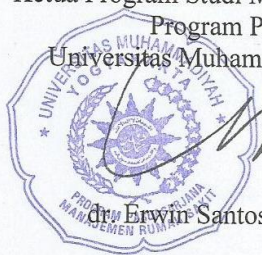



Dr. Firman Pribadi, M.Si.
Anggota Tim Penguji



Dr. dr. Sri Sundari, M.Kes.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



dr. Erwin Santosa, Sp.A., M.Kes.

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 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, Maret 2016
Yang membuat pernyataan



TATI FATMAWATI
20131030075

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, serta Sholawat Salam dipanjatkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, sehingga tesis ini telah dapat diselesaikan dalam rangka memenuhi sebagian dari persyaratan guna mencapai Gelar Magister Manajemen Rumah Sakit di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dengan judul **“PENGARUH MUTU PELAYANAN DOKTER TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI POLIKLINIK UMUM INSTALASI RAWAT JALAN RS PKU MUHAMMADIYAH BANTUL”**.

Tesis ini disusun dalam rangka pelaksanaan penelitian tesis untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 2 Program Studi Manajemen Rumah Sakit. Dalam kesempatan yang sangat baik ini perkenankanlah penulis mengucapkan penghargaan dan terimakasih yang tidak ternilai kepada:

1. Prof. Dr. Bambang Cipto, MA., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan kesempatan untuk kuliah.
2. dr. Erwin Santosa, Sp. A, M. Kes., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. Susanto, M.S., selaku Dosen Pembimbing tesis yang telah banyak memberikan waktu, tenaga serta pikiran dalam membantu penulis menyusun tesis ini.

4. Direktur RS PKU Muhammadiyah Bantul, yang telah memberikan ijin penelitian di RS PKU Muhammadiyah Bantul
5. Seluruh staf RS PKU Muhammadiyah Bantul, yang telah membantu pelaksanaan penelitian.
6. Pasien rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Bantul yang telah bersedia menjadi responden penelitian.
7. Seluruh staf TU Fakultas Magister Manajemen Rumah Sakit yang telah menyediakan waktunya dan informasi Akademik selama proses perkuliahan dan proses tesis.

Akhirnya kata penelitian berharap tesis ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan dan dapat dijadikan bahan kajian lebih lanjut.

Wassalamu'alaikum Warohmatullah Wabarokatuh

Yogyakarta, Maret 2016

Penulis

Tati Fatmawati

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

- ❖ Kekuatan tidak datang dari kapasitas fisik tetapi dari kemauan keras.
(Mahatma Gandhi).
- ❖ Sesungguhnya sesudah kesulitan akan datang kemudahan, maka kerjakanlah urusanmu dengan sungguh-sungguh dan hanya kepada Allah kamu berharap. (Q.S. Alam Nasyrah : 6-7).

Kupersembahkan kepada :

1. Suamiku tercinta
2. Ayah dan Ibuku terhormat
3. Anak-anakku tersayang
4. Para pembaca yang budiman

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Telaah Pustaka	13
B. Penelitian Terdahulu.....	38
C. Kerangka Teori	40
D. Landasan Teori.....	41
E. Kerangka Konsep	43
F. Hipotesis	44
BAB III METODE PENELITIAN	49
A. Jenis Penelitian.....	48
B. Subyek dan Obyek Penelitian	48
C. Populasi, Sampel dan Teknik <i>Sampling</i>	49
D. Variabel Penelitian	49
E. Definisi Operasional Variabel.....	51
F. Jenis Data	54
G. Teknik Pengambilan Data.....	54
H. Instrument penelitian	54
I. Uji Instrumen	57
J. Teknik Analisis Data	59
K. Etika Penelitian	61

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
A. Gambaran Umum RS PKU Muhammadiyah Bantul	63
B. Hasil Penelitian	69
C. Pembahasan	83
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	100
A. Simpulan	100
B. Saran	101
C. Keterbatasan Penelitian	101

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Teori.....	40
Gambar 2. Kerangka Konsep Penelitian	43

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan RS PKU Muhammadiyah Bantul Tahun 2011 sampai 2014	4
Tabel 3.1 Kisi-kisi Kuesioner Loyalitas	55
Tabel 3.2 Kisi-kisi Kuesioner Keterampilan Teknis	56
Tabel 3.3 Kisi-kisi Kuesioner Hubungan Interpersonal.....	56
Tabel 3.4 Kisi-kisi Kuesioner Ketersediaan Informasi.....	56
Tabel 3.5 Kisi-kisi Kuesioner Keterlibatan Pasien.....	57
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kemampuan Teknis.....	70
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Hubungan Interpersonal	71
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Ketersediaan Informasi.....	71
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Keterlibatan Pasien.....	72
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas	73
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	74
Tabel 4.7 Deskripsi Karakteristik Responden pada Pasien di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan RS PKU Muhammadiyah Bantul.....	74
Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskriptif Data Variabel Penelitian.....	77
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	79
Tabel 4.10 Nilai Koefisien Determinasi	80
Tabel 4.11 Hasil Uji F	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian.....	102
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian	104
Lampiran 3. Data Uji Validitas	111
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas	116
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas	121
Lampiran 6. Data Penelitian	126
Lampiran 7. Hasil Analisis Data Penelitian	144

**PENGARUH MUTU PELAYANAN DOKTER TERHADAP LOYALITAS
PASIEN DI POLIKLINIK UMUM INSTALASI RAWAT JALAN
RS PKU MUHAMMADIYAH BANTUL**

*THE INFLUENCE OF DOCTOR QUALITY SERVICE TO THE PATIENT
LOYALTY IN THE GENERAL POLYCLINIC OF OUTPATIENT INSTALLATION
RS PKU MUHAMMADIYAH BANTUL*

Tati Fatmawati, Susanto

Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit, Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

INTISARI

Latar belakang: Tenaga dokter merupakan salah satu sumber daya utama yang memberikan pelayanan langsung kepada pasien. Mutu pelayanan dokter di Rumah Sakit akan membentuk sikap dan kepercayaan pasien berkaitan dalam penggunaan kembali layanan rumah sakit. Pasien yang loyal akan mempunyai keterikatan dengan rumah sakit dan memungkinkan terwujudnya hubungan jangka panjang. Tujuan mengetahui pengaruh keterampilan teknis, hubungan interpersonal, ketersediaan informasi dan keterlibatan pasien terhadap loyalitas pasien di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Bantul.

Metode: Penelitian ini adalah penelitian analitik inferensial dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian adalah pasien lama di Poliklinik umum instalasi rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Bantul. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Pengambilan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis regresi berganda.

Hasil dan Pembahasan: Terdapat pengaruh mutu pelayanan dokter terhadap loyalitas pasien. Dimensi yang berpengaruh terhadap loyalitas meliputi keterampilan teknis, hubungan interpersonal, ketersediaan informasi dan keterlibatan pasien. Secara bersama-sama seluruh mutu pelayanan dokter yaitu keterampilan teknis, hubungan interpersonal, ketersediaan informasi dan keterlibatan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

Kesimpulan: Keterampilan teknis, hubungan interpersonal, ketersediaan informasi dan keterlibatan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Bantul.

Kata kunci: mutu pelayanan dokter, pasien, poliklinik umum

ABSTRACT

Background: Doctors is one of the main resources that provide services directly to patients. Doctor's quality service at the hospital will build the patient's attitudes and trust related to the reuse of hospital services. Loyal patients will have linkages with hospital and enable the realization of long term relationship. Purpose knowing the influence of technical skills, interpersonal relationship, availability of information and the involvement of patient to the patient loyalty at general polyclinic in RS PKU Muhammadiyah Bantul.

Method: This research is an analytic inferential with cross sectional approaches. Populations of this research are olden patient in general polyclinic at RS PKU Muhammadiyah Bantul. Sampling technique is purposive sampling with number of samples are 100 persons. Collecting data using kuesioner. Data analysis with multiple regrestion analysis.

Result and Discussion: There is influence doctor quality service to the patient loyalty. Dimentions who influence to the patient loyalty are technical skill, interpersonal relationship, availability of information, and patent involvement. All dimensions of doctor quality service include technical skills, interpersonal relationship, and availability of information and the involvement influence of patient to the patient loyalty.

Conclusion: Technical skills, interpersonal relationship, availability of information, and patent involvement have an influence to the patient loyalty in general polyclinic in RS PKU Muhammadiyah Bantul.

Key Word: doctor quality service, patient, general polyclinic