

**PENGARUH MUTU PELAYANAN INSTALASI RADIOLOGI
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN INTERNAL
DI RUMAH SAKIT JOGJA**

Tesis

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana



Diajukan Oleh
TAUFIQ FACHRUDDIN ZEN
20111030194



Kepada
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2012

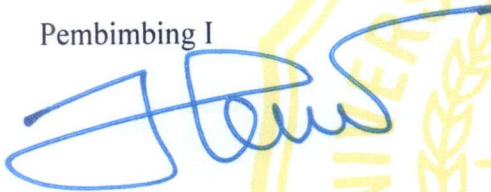
TESIS

**PENGARUH MUTU PELAYANAN INSTALASI RADIOLOGI
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN INTERNAL
DI RUMAH SAKIT JOGJA**

Diajukan Oleh
Taufiq Fachruddin Zen
20111030194

Telah Disetujui Oleh:

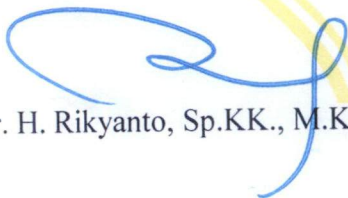
Pembimbing I



Prof. Dr. H. Heru Kurnianto Tjahjono

Tanggal

Pembimbing II



dr. H. Rikyanto, Sp.KK., M.Kes.

Tanggal

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, Mei 2012

Yang Membuat Pernyataan:



Taufiq Fachruddin Zen
20111030194

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* yang selalu memberikan Rahmat dan Karunia-Nya, selama proses penyusunan tesis yang berjudul **“pengaruh mutu pelayanan radiologi terhadap tingkat kepuasan pelanggan internal di rumah sakit jogja”**. Tidak lupa Shalawat serta salam tercurah pada junjungan kita Nabi Muhammad *Shalallahu 'Alaihi Wassalam*, teladan seluruh umat hingga akhir zaman.

Tesis ini disusun untuk mencapai derajat magister di bidang manajemen Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis menyadari akan keterbatasan penelitian ini, tetapi *alhamdulillah* berkat peran pembimbing dan bantuan banyak pihak, penulisan tesis ini dapat diselesaikan. Atas bantuan dan peran yang diberikan, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Heru Kurnianto Tjahjono, Selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan selaku pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dengan penuh kesabaran dan keteladanan yang luar biasa.
2. dr. H. Erwin Santosa, Sp.A., M.Kes, Selaku Ketua Pengelola Magister Manajmen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. dr. Ardi Pramono, Sp.An., M.Kes, Selaku Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. dr. Hj. Sri Aminah, Sp A selaku Direktur Rumah Sakit Jogja yang berkenan memberikan ijin penelitian.

5. dr. H. Rikyanto, Sp KK., M Kes selaku pembimbing II yang telah memberikan masukan dan saran dalam penyusunan tesis ini.
6. Seluruh dokter di Rumah Sakit Jogja yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
7. Teman-teman sejawat Radiografer Rumah Sakit Jogja yang telah memberi kesempatan dalam penelitian ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, Mei 2012

Penulis

DAFTAR ISI

| | | |
|---------------------|--|------|
| Halaman | | |
| Halaman Judul | | i |
| Halaman Persetujuan | | ii |
| Halaman Pengesahan | | iii |
| Halaman Pernyataan | | iv |
| Kata Pengantar | | v |
| Daftar Isi | | vii |
| Daftar Gambar | | ix |
| Daftar Tabel | | xi |
| Daftar Lampiran | | xii |
| Intisari | | xiii |
| <i>Abstract</i> | | xiv |
| | | |
| BAB I | PENDAHULUAN | |
| | A. Latar Belakang Penelitian..... | 1 |
| | B. Rumusan Masalah..... | 7 |
| | C. Tujuan Penelitian..... | 8 |
| | D. Manfaat Penelitian..... | 8 |
| | E. Keaslian Penelitian..... | 10 |
| | | |
| BAB II | TINJAUAN PUSTAKA | |
| | A. Telaah Pustaka..... | 12 |
| | B. Tinjauan Penelitian Terdahulu..... | 34 |
| | C. Kerangka Teori..... | 35 |
| | D. Kerangka Konsep..... | 36 |
| | E. Landasan Teori..... | 37 |
| | F. Hipotesis..... | 47 |
| | | |
| BAB III | METODE PENELITIAN | |
| | A. Jenis dan Rancangan Penelitian..... | 49 |
| | B. Subjek dan Objek Penelitian..... | 49 |
| | C. Populasi, Sampel dan Sampling..... | 50 |
| | D. Variabel Penelitian..... | 50 |
| | E. Definisi Operasional..... | 51 |
| | F. Instrumen Penelitian..... | 55 |
| | G. Analisa Data..... | 61 |
| | H. Etika Penelitian..... | 68 |
| | | |
| BAB IV | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| | A. Hasil Penelitian..... | 69 |
| | 1. Gambaran Subjek dan Objek Penelitian..... | 69 |
| | 2. Hasil Penelitian..... | 71 |
| | B. Pembahasan..... | 120 |

| | | |
|----------------|---------------------------------|-----|
| BAB V | SIMPULAN DAN SARAN | |
| | A. Simpulan..... | 132 |
| | B. Saran..... | 134 |
| | C. Keterbatasan Penelitian..... | 134 |
| Daftar Pustaka | | |
| Lampiran | | |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|---|-----|
| Gambar 1.1 | Jumlah Kunjungan Rawat Jalan dan Instalasi Radiologi | 3 |
| Gambar 2.1 | Kerangka Teori | 35 |
| Gambar 2.2 | Kerangka Konsep | 36 |
| Gambar 2.3 | Alur Pelayanan Pasien di Instalasi Radiologi (Rumah Sakit Jogja) | 40 |
| Gambar 2.4 | Model Konseptual <i>ServQual</i> | 44 |
| Gambar 3.1 | Desain Penelitian | 49 |
| Gambar 3.2 | Kuadran <i>Importance-Performance Analysis</i> | 64 |
| Gambar 4.1 | Diagram Kartesius | 107 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|-----|
| Tabel 1.1 | Jumlah Kunjungan Rawat Jalan dan Instalasi Radiologi | 2 |
| Tabel 1.2 | Penelitian Terdahulu | 10 |
| Tabel 2.1 | Standar Pelayanan Radiologi Diagnostik di Sarana Pelayanan Kesehatan untuk Rumah Sakit kelas B atau setara..... | 39 |
| Tabel 2.2 | Urutan Sepuluh Besar Jenis Pemeriksaan di Radiologi | 41 |
| Tabel 2.3 | Urutan Pengirim Pemeriksaan di Instalasi Radiologi..... | 41 |
| Tabel 3.1 | Hasil Uji Validitas..... | 57 |
| Tabel 3.2 | Hasil Uji Reliabilitas..... | 60 |
| Tabel 3.3 | Pengukuran Persepsi Responden dengan Skala Interval..... | 62 |
| Tabel 4.1 | Karakteristik dokter Rumah Sakit Jogja berdasarkan gender..... | 69 |
| Tabel 4.2 | Karakteristik dokter Rumah Sakit Jogja berdasarkan Usia... | 70 |
| Tabel 4.3 | Deskripsi Harapan terhadap Kehandalan..... | 72 |
| Tabel 4.4 | Deskripsi Tingkat Kepentingan terhadap Kehandalan..... | 73 |
| Tabel 4.5 | Deskripsi Harapan terhadap Daya Tanggap..... | 74 |
| Tabel 4.6 | Deskripsi Tingkat Kepentingan terhadap Daya Tanggap..... | 75 |
| Tabel 4.7 | Deskripsi Harapan terhadap Jaminan..... | 76 |
| Tabel 4.8 | Deskripsi Tingkat Kepentingan terhadap Jaminan..... | 77 |
| Tabel 4.9 | Deskripsi Harapan terhadap Empati..... | 79 |
| Tabel 4.10 | Deskripsi Tingkat Kepentingan terhadap Empati..... | 80 |
| Tabel 4.11 | Deskripsi Harapan terhadap Bukti Fisik..... | 81 |
| Tabel 4.12 | Deskripsi Tingkat Kepentingan terhadap Bukti Fisik..... | 82 |
| Tabel 4.13 | Deskripsi Kenyataan Kehandalan..... | 83 |
| Tabel 4.14 | Deskripsi Kinerja Kehandalan..... | 84 |
| Tabel 4.15 | Deskripsi Kenyataan Daya Tanggap..... | 86 |
| Tabel 4.16 | Deskripsi Kinerja Daya Tanggap..... | 87 |
| Tabel 4.17 | Deskripsi Kenyataan Jaminan..... | 88 |
| Tabel 4.18 | Deskripsi Kinerja Jaminan..... | 89 |
| Tabel 4.19 | Deskripsi Kenyataan Empati..... | 90 |
| Tabel 4.20 | Deskripsi Kinerja Empati..... | 91 |
| Tabel 4.21 | Deskripsi Kenyataan Bukti Fisik..... | 92 |
| Tabel 4.22 | Deskripsi Kinerja Bukti Fisik..... | 93 |
| Tabel 4.23 | Deskripsi Kepuasan Pelanggan Internal..... | 94 |
| Tabel 4.24 | Deskripsi Kepuasan terhadap Pelayanan Petugas..... | 95 |
| Tabel 4.25 | Deskripsi Kepuasan terhadap Item Pelayanan Petugas..... | 96 |
| Tabel 4.26 | Deskripsi Kepuasan terhadap Sarana dan Prasarana..... | 97 |
| Tabel 4.27 | Deskripsi Kepuasan terhadap Item Sarana dan Prasarana.... | 98 |
| Tabel 4.28 | Deskripsi Kepuasan Pelanggan Internal Yuniior dan Senior.. | 99 |
| Tabel 4.29 | Tingkat Kesesuaian Dimensi Kualitas Pelayanan..... | 101 |
| Tabel 4.30 | Tingkat Kesesuaian Item pada Dimensi Kualitas Pelayanan..... | 101 |
| Tabel 4.31 | Keputusan <i>Hold</i> dan <i>Action</i> Dimensi Kualitas Pelayanan.... | 103 |

| | | |
|------------|---|-----|
| Tabel 4.32 | Keputusan <i>Hold</i> dan <i>Action</i> Item pada Dimensi Kualitas Pelayanan..... | 103 |
| Tabel 4.33 | Analisis Kesenjangan (Gap) Dimensi Kualitas Pelayanan.... | 113 |
| Tabel 4.34 | Analisis Kesenjangan (Gap) Item-item Dimensi Kualitas Pelayanan..... | 114 |
| Tabel 4.35 | Koefisien Regresi..... | 116 |
| Tabel 4.36 | Hasil Uji F..... | 117 |
| Tabel 4.37 | Hasil Uji Determinasi (R^2)..... | 119 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|-------------|---|-----|
| Lampiran 1 | Daftar kuesioner..... | 136 |
| Lampiran 2 | Hasil Uji Validitas..... | 142 |
| Lampiran 3 | Hasil Uji Reliabilitas..... | 154 |
| Lampiran 4 | Tabulasi Data..... | 161 |
| Lampiran 5 | Analisis Deskriptif..... | 165 |
| Lampiran 6 | Analisa Regresi..... | 171 |
| Lampiran 7 | Tabel Statistik..... | 173 |
| Lampiran 8 | Surat Permohonan Ijin Uji Validitas Rumah Sakit Panembahan Senopati..... | 176 |
| Lampiran 9 | Surat Ijin Penelitian Dinas Kota Yogyakarta | 177 |
| Lampiran 10 | Surat Ijin Penelitian Rumah Sakit Jogja..... | 178 |