

**KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS PONJONG I SEBAGAI PUSKESMAS
PERCONTOHAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
KABUPATEN GUNUNGKIDUL
YOGYAKARTA**

TESIS

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Untuk Memperoleh Selar Sarjana Strata 2**

Program Studi Magister Manajemen

**Diajukan Oleh
ISTI INDIYANI
20031020104**

**Kepada
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2006**

TESIS

**KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS PONJONG I SEBAGAI PUSKESMAS
PERCONTOHAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
KABUPATEN GUNUNGKIDUL
YOGYAKARTA**

**Diajukan Oleh
ISTI INDIYANI
20031020104**

Telah disetujui Oleh :

Pembimbing I



Dr. Harsono, MSc

Tanggal 11 April 2006

Pembimbing II



Dra. Siti Noordjanah Djohantini MM.MSi

Tanggal 11 April 2006

Page 2

THE UNIVERSITY OF MICHIGAN LIBRARY
SERIALS ACQUISITION DEPARTMENT
ANN ARBOR, MICHIGAN 48106-1000

LIBRARY USE ONLY
SERIALS ACQUISITION
ANN ARBOR, MICHIGAN 48106-1000

Total charges due:

Accounting 1

12/15/88

12/15/88

Accounting 2

12/15/88

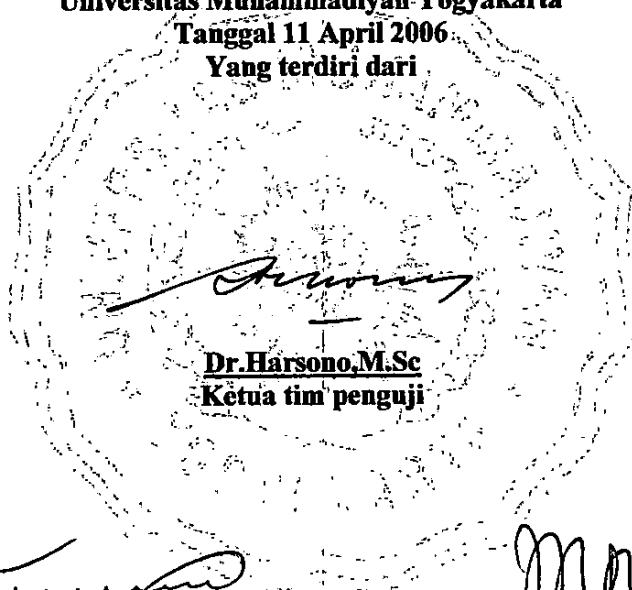
12/15/88

TESIS

**KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS PONJONG I SEBAGAI PUSKESMAS
PERCONTOHAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
KABUPATEN GUNUNGKIDUL
YOGYAKARTA**

**Diajukan Oleh
ISTI INDIYANI
20031020104**

**Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan didepan
Dewan Penguji Program Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 11 April 2006
Yang terdiri dari**



**Dr. Harsono, M.Sc
Ketua tim penguji**

**Dra. Siti Noordjanah Diahantini MM.Msi
Anggota Tim Penguji**

**Dra. Arni Suwanti M.Si
Anggota Tim Penguji**

**Mengetahui
Ketua Program Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



Dra. Arni Suwanti M.Si

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, April 2006
Yang membuat pernyataan :



ISTI INDIYANI
20031020104

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan YME yang telah melimpahkan Rahmat dan hidayah Nya , sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul ” Kualitas pelayanan Puskesmas Ponjong I sebagai Puskesmas percontohan terhadap tingkat kepuasan pelanggan Kabupaten Gunungkidul Yogyakarta.

Tesis ini disusun untuk memenuhi sebagai persyaratan dalam mencapai derajat Sarjana S2 /gelar Magister pada program pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan ibarat sebuah proveb : No Elephant trunk is Not Brocken (tiada gading yang tak retak) , maksud hati ingin mencapai kesempurnaan namun apa daya kesempurnaan adalah milik Nabi dan Rosul Nya. Oleh karenanya dengan segala kerendahan hati penulis sangat mengharapkan saran-saran untuk penyempurnaannya.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan pengharagaan yang setinggi-tingginya kepada :

- A. Bapak DR.Harsono,MSc beserta Ibu Siti Noordjanah Djohantini MM.Msi selaku Dosen Pembimbing bersama dalam penyusunan tesis ini yang telah berkenan membuang waktu untuk membimbing dan mengarahkan sampai selesainya penyusunan tesis ini.
- B. Kepada KaDinas Kesehatan Kabupaten Gunungkidul yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian ini.
- C. Bapak dan Ibu Dosen Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan pelajaran atau kuliah yang dapat menambah pengetahuan kami.

D. Kepada suami dan anak-anak kami yang telah memberikan dorongan , motivasi dan pengertian yang sangat dalam sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis sesuai rencana.

E. Dan kepada semua pihak yang terkait yang telah membantu dan memberi kemudahan dalam rangka penyelesaian tesis ini diucapkan banyak terima kasih.

Akhirnya penulis berharap semoga tesis ini bisa bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Yogyakarta 20 mei 2006

Penulis

ISTI INDIYANI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A.Latar Belakang Penelitian.....	1
B.Perumusan Masalah.....	4
C.Keaslian Penelitian.....	5
D.Manfaat Penelitian.....	7
E.Tujuan Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A.Kepuasan Konsumen.....	9
B.Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	10
C.Mutu dan Kualitas Pelayanan.....	12
D.Aspek-aspek mutu atau Kualitas Pelayanan.....	15
E.Mutu Pelayanan Kesehatan.....	16
F.Unit Instalasi Rawat Inap.....	19
G.Landasan Teori.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A.Jenis dan Rancangan Penelitian.....	26
B.Variabel Penelitian.....	26
C.Populasi dan Sampel Penelitian.....	27
D.Definisi Operasional.....	28
E.Metode Pengumpulan Data.....	29
F.Uji Coba Angket Penelitian.....	30
1.Uji Validitas.....	31
2.Uji Realibilitas.....	32
G.Metode Analisa Data.....	33

2. Analisis Statistik Bivariat Statistik Parametric (Analisis T test).....	36
H. Jalannya Penelitian.....	37
1. Persiapan Penelitian.....	37
2. Pelaksanaan Penelitian.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Hasil Penelitian.....	39
1. Karakteristik Responden.....	39
2. Distribusi jenis pelayanan yang dilakukan oleh Dokter terhadap pasien.....	42
3. Distribusi jenis pelayanan yang dilakukan Perawat terhadap pasien.....	43
4. Distribusi jenis sarana/fasilitas yang ada terhadap pasien.....	44
5. Berbagai jenis dan kualitas pelayanan rawat inap terhadap tingkat kepuasan pasien.....	45
6. Posisi persepsi dan harapan pasien dilihat dengan diagram kartisius.....	51
7. Perbedaan gap antara persepsi dan harapan pasien terhadap pelayanan.....	53
8. Hubungan korelasi aspek pelayanan medis / dokter, perawat dan sarana /fasilitas dengan kepuasan.....	54
9. Analisis Regresi hubungan antara pelayanan medis dokter, perawat dan sarana / fasilitas dengan kepuasan.....	55
10. Karakteristik demografi dengan kepuasan terhadap pelayanan.....	55
B. Pembahasan.....	57
1. Karakteristik responden.....	57
2. Tingkat Kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Ponjong I.....	58
3. Posisi kualitas pelayanan saat ini dan harapan pasien dilihat dengan diagram kartisius.....	68
4. Perbedaan gap antara kualitas pelayanan saat ini dengan harapan pasien.....	71
5. Karakteristik sosial demografi (umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan frekuensi kunjungan) dengan kepuasan terhadap kualitas pelayanan.....	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	77
A. Kesimpulan.....	77
B. Saran-saran.....	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Hasil uji validitas kuesener, harapan dan persepsi.....	32
Tabel 2. Karakteristik responden.....	40
Tabel 3. Distribusi jenis pelayananyang dilakukan Dokter terhadap pasien.....	42
Tabel 4. Distribusi jenis pelayanan yang dilakukan Perawat terhadap pasien.....	43
Tabel 5. Distribusi jenis sarana/fasilitas yang ada terhadap pasien.....	44
Tabel 6. Kepuasan pasien menurut lima demensi kualitas.....	46
Tabel 7. Distribusi persepsi terhadap pelayanan.....	46
Tabel 8. Kepuasan pasien menurut demensi kualitas reliability.....	47
Tabel 9. Kepuasan pasien menurut lima demensi kualitas responsiveness.....	48
Tabel 10. Kepuasan pasien menurut lima demensi kualitas assurance.....	49
Tabel 11. Kepuasan pasien menurut lima demensi kualitas Emphaty.....	50
Tabel 12. Kepuasan pasien menurut lima demensi kualitas Tangibles.....	51
Tabel 13. Posisi harapan kualitas saat ini menurut diagram kartesius.....	52
Tabel 14. Hasil pengujian T Test.....	54
Tabel 15. Analisis hubungan pelayanan medis / Dokter, Perawat dan sarana /fasilitas terhadap kepuasan	54
Tabel 16. Analisis hubungan pelayanan medis /Dokter, pelayanan Perawat, dan pelayanan saran / fasilitas dengan kepuasan pasiemi secara keseluruhan.....	55
Tabel 17. Hasil pengujian One Way Annova karakteristik umur dengan pasien.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar kuesener.....	85
Lampiran 2. Pengujian T test.....	89
Lampiran 3. Diagram kartisius.....	88
Lampiran 4. Tabulasi data.....	90

INTISARI

Latar belakang : Angka kunjungan pasien yang berobat ke Puskesmas Ponjong I tahun 2003 – 2004 , BOR trend menurun, LOS jauh dari standar, dari indikasi tersebut Puskesmas Ponjong I belum dapat menggambarkan pelayanan yang optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Puskesmas Ponjong I.

Metode : Penelitian ini merupakan penelitian diskriptif analitik dengan menggunakan rancangan cross sectional survey. Populasi adalah pasien rawat jalan dan rawat inap yang ada di Puskesmas Ponjong I , Kabupaten Gunungkidul. Sampel didasarkan pada purposive dengan jumlah responden 125. Data kuantitatif dianalisa dengan bivariat statistic parametric (T test) dan analisa one way anova.

Hasil penelitian : Pengujian dengan T test untuk rata-rata skor harapan pasien adalah 4,92 dan rata-rata persepsi pasien terhadap pelayanan puskesmas adalah 4,12. Adanya perbedaan skor antara harapan dan kenyataan menunjukkan adanya gap antara harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Ponjong I. Analisa hubungan pelayanan Medis/Dokter , pelayanan perawat, dan pelayanan sarana dengan kepuasan secara keseluruhan adalah adanya hubungan yang signifikan antara antar masing –masing pelayanan secara bersamaan terhadap kepuasan pasien dengan kontribusi sebesar 60,6 % dan sekitar 39,4 % dari variabel lain terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien menurut demensi kualitas pelayanan menunjukkan tingkat kepuasan pasien tertinggi pada demensi tangibles (88, 07 %) dan kepuasan terendah pada responsiveness (80,66%).

Kesimpulan : Demensi kualitas yang paling berpengaruh terhadap kepuasan secara statistik bermakna positif signifikan, adalah demensi kualitas pelayanan yang dilakukan oleh dokter sebesar atau $p=0,000$ dan r^2 (koefisien determinasi) sebesar 0,586 (58,6%) terhadap kepuasan, disusul demensi sarana prasarana $p=0,000$ dan r^2 (koefisien determinasi) sebesar 0,342 (34,2%) terhadap kepuasan, dan determinasi pelayanan keperawatan $p=0,000$ dan r^2 (koefisien determinasi) sebesar 0,264 (26,4%) terhadap

ABSTRACT

Background : The number of patient's visits that see their illness to Puskesmas Ponjong I periode 2003 – 2004 , BOR trend decreasing , LOS far from standard , from this indication Puskesmas Ponjong I can draw an optimal service yet , the purpose at this research is to know the quality of service in Puskesmas Ponjong I.

Method : This research is an analytic description research that use the plan of cross sectional survey. Population is patient's who have care away and care in room at Puskesmas Ponjong I , Kabupaten Gunungkidul. The sample taken from purposive with 125 number of respondents. The quantity of the data have analyzed by bivarist statistic parametric (T test) and one way anova analize.

Product of the research : The research that use T test for patient's expectation average scored is 4,92 and patient's perception average to the service of Puskesmas is 4,12. There are different scor between expectation and reality to show there are "gap" between expectation and patient's perception to the service at Puskesmas Ponjong I. The analytic of the relationship medical services, nurse services , and utensils services with pleasures for all is their a significant relationship between each service that work together to the pleasure of the patient's by 60 % contribution and about 39,4 % from other variable to the pleasure of the patient's from demention of quality service show that the highest pleasure of the patient's in tangibles dementions (88,07 %) and the shortest pleasure in responsivennes (80 , 60 %).

Conclusion : The quality demention that the most influencing to the pleasure by the statistic same as positive significant is aquality service demention that have done by the Doctor as a big as $p = 0,000$ and r^2 (determination coefitient) as big as 0,586 (58,6 %) to the pleasure and than utensils demention $p = 0,000$ and r^2 (determination coefitient) as big as 0,342 (34,2 %) to the pleasure and care services detrminatio $p = 0,000$ and r^2 (determination coefitient) as big as 0,264 (26,4 %) to the pleasure