

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN INTERNAL,  
KEPUASAN PELANGGAN INTERNAL, DAN NIAT  
KEPERILAKUAN PASIEN DI RSUD WATES**

**Tesis**

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mencapai derajat sarjana S2**

**Program Studi Magister Manajemen  
Jurusan Ilmu-ilmu Sosial**



**Diajukan oleh:**

**SRI HARMINTARTI  
NIM : 20011020031**

**Kepada  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2004**

THE UNIVERSITY OF CHICAGO  
DIVISION OF THE PHYSICAL SCIENCES  
DEPARTMENT OF CHEMISTRY

PHYSICAL CHEMISTRY  
PHYSICAL CHEMISTRY

PHYSICAL CHEMISTRY  
PHYSICAL CHEMISTRY



PHYSICAL CHEMISTRY

PHYSICAL CHEMISTRY  
PHYSICAL CHEMISTRY

PHYSICAL CHEMISTRY  
PHYSICAL CHEMISTRY  
PHYSICAL CHEMISTRY

# HALAMAN PERSETUJUAN

## TESIS

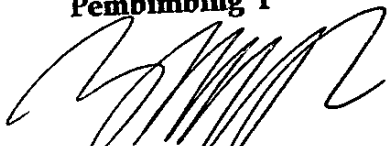
HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN INTERNAL,  
KEPUASAN PELANGGAN INTERNAL, DAN NIAT  
KEPERILAKUAN PASIEN DI RSUD WATES

Diajukan oleh:

**SRI HARMINTARTI**  
NIM : 20011020031

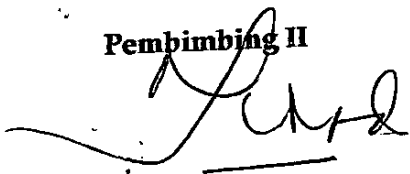
Telah disetujui Dosen Pembimbing  
Yogyakarta, 22 Juni 2004

Pembimbing I



Dr. BM. Purwanto, MBA.

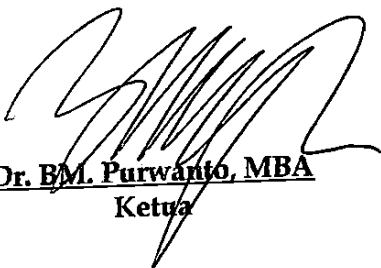
Pembimbing II




Drs. Wihandaru Sotya Pamungkas, M.Si

## HALAMAN PENGESAHAN

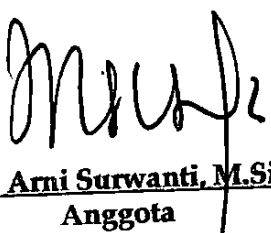
Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Pasca Sarjana Magister Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal 24 Juli 2004  
Yang terdiri dari:



Dr. BM. Purwanto, MBA  
Ketua




Drs. Wihandaru Sotya Pamungkas, M.Si  
Anggota



Dra. Arni Surwanti, M.Si  
Anggota

Mengetahui:



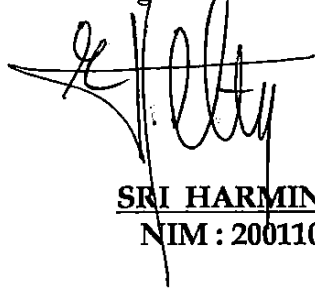
Ketua Program Magister Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Dra. Arni Surwanti, M.Si

## **HALAMAN PERNYATAAN**

**Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis (Tesis) ini,  
bukan merupakan hasil replikasi dari 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, 24 Juli 2004  
Yang Membuat Pernyataan:**



**SRI HARMINTARTI  
NIM : 20011020031**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Seandainya semua pohon-pohon di bumi  
dijadikan pena dan lautan samudera menjadi tintanya,  
sesudah kering ditambah lagi dengan tujuh lautan samudera,  
semuanya akan habis,  
namun tidak akan habis-habisnya Kalam Allah dituliskan  
Sesungguhnya Allah Maha Kuasa dan Maha Bijaksana*

(QS. Luqman: 27)

*“Maha Suci Engkau,  
kami tidak mempunyai ilmu, ilmu kami terbatas sepanjang  
yang pernah engkau ajarkan kepada kami saja”.*  
*Sesungguhnya Engkaulah Yang Maha Tahu dan Maha Bijaksana.*

(QS). Al Baqarah: 32)

*Syukur Alhamdulillah. Terima kasih atas doa dan restu dari ibunda  
tercinta Sri Rohmiati Nahari, Spd yang selalu memberikan dorongan.  
Terima kasih juga atas kesabaran dan keikhlasan Suamiku tercinta  
dr. H. Bambang Haryatno, M.Kes. dan kedua puteraku tersayang  
Harnugrahanto Supenojati dan Harwidagdo Wahyu Aminjati  
yang senantiasa mendampingi setiap saat  
dan membantu dalam penulisan Tesis ini.  
Semoga Allah S.W.T. selalu bersama kita  
dan menerimanya sebagai amal sholeh,  
Amin.*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan rasa syukur ke hadirat Allah Subhaana Wata'allah, yang dengan rahmat dan inayah-Nya, kami telah dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul **“Hubungan Kualitas Layanan Internal, Kepuasan Pelanggan Internal dan Niat Keperilakuan Pasien Di Rumah Sakit Daerah Wates”**:

Penelitian ini memuat pokok-pokok pikiran yang mengimplementasikan gagasan kami untuk mengamati sampai sejauh mana hubungan antara kualitas layanan internal, kepuasan pelanggan internal dan niat berperilaku pasien RSUD Wates. Berdasarkan hasil pengamatan kami selama ini, pelayanan yang diberikan oleh RSUD Wates terhadap karyawannya kurang begitu memuaskan, apalagi jika dilihat dari kompetisi dimasa yang akan datang yang semakin ketat dengan munculnya rumah sakit-rumah sakit baru dan poliklinik baru. Demikian juga dengan berbagai media masa lokal, banyak sekali memberitakan tentang pelayanan kesehatan oleh RSUD Wates yang tidak memuaskan.

Penelitian dibuat, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (MM) Spesialisasi Manajemen Pemasaran di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam penulisan tesis ini, terdapat banyak kekurangan-kekurangan, karena keterbatasan yang kami miliki. Untuk itu kami berharap kepada para pembaca untuk dapat memberikan saran dan kritik yang bersifat membangun, guna penyempurnaan tulisan-tulisan kami dimasa yang akan.

Selama dalam penyusunan dan penulisan tesis, kami banyak mendapat bantuan dan bimbingan serta saran dari berbagai pihak, antara lain:

1. Bapak Dr. BM. Purwanto, MBA sebagai Dosen Pembimbing Utama.
2. Bapak Drs. Wihandaru Sotya Pamungkas, M.Si, sebagai Dosen Pembimbing Pembantu.
3. Bapak Bupati Kabupaten Kulon Progo H. Toyo Santoso Dipo, yang berkenan memberi ijin kuliah di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Ketua Bappeda Kabupaten Kulon Progo, yang memberikan ijin penelitian.
5. Bapak Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo yang memberi ijin untuk meneliti instansi yang dipimpinnya.
6. Seluruh teman-teman kuliah yang membantu dalam pencarian informasi dan referensi yang berkaitan dengan tulisan kami

Untuk itu, dengan rasa hormat kami yang dalam, kami ucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada berbagai pihak yang membantu penulisan kami tersebut, semoga Allah dapat membalas budi baik bapak-ibu sekalian.

Tak lupa kami juga mengucapkan banyak terima kasih pada seluruh anggota keluarga kami, yang memberikan dorongan moral dan spritual serta memberikan ijin kuliah. Kepada Allah, Tuhan Yang Maha Esa, kami mohon taufiq dan hidayah-Nya, semoga tesis ini bermanfaat dan senantiasa dalam keridhaan-Nya. Amien. Wassalam.



## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	ix
Daftar Lampiran	xiii
Daftar Gambar	xv
Riwayat Hidup	xvi
Ringkasan	xvii
Summary	xx
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Batasan Masalah	8
1.3. Perumusan Masalah	10
1.4. Tujuan Penelitian	10
1.5. Manfaat Penelitian	10
BAB II. LANDASAN TEORI	11
2.1. Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	11
2.2. Landasan Teori	16
2.2.1. Perkembangan dan Perubahan Status Rumah Sakit.	17
2.2.2. Sistem dan Pelayanan Kesehatan	19
2.2.3. Ciri-ciri Industri Pelayanan Kesehatan	22
2.2.4. Jasa dan Karakteristiknya	24
2.2.5. Konsep, Model Dan Dimensi Kualitas Jasa	27
2.2.6. Dimensi Kualitas Layanan Kesehatan	33
2.2.7. Penciptan Nilai Dan Kepuasan Pelanggan	37
2.2.8. Teori dan Model Perilaku Konsumen	42
2.2.9. Behavioral Intentions (Niat berperilaku)	44
2.3. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	46
2.3.1. Kerangka Pemikiran	46
2.3.2. Hipotesis	53
BAB III. METODE PENELITIAN	54
3.1. Lokasi Penelitian	54
3.2. Obyek Penelitian	54
3.3. Waktu Penelitian	55
3.4. Jenis Penelitian	55

3.5. Jenis Data	55
3.6. Teknik Pengambilan Sampel	56
3.7. Metode Pengumpulan Data	56
3.8. Variabel-variabel Penelitian dan Definisi Operasional	58
3.9. Uji Reliabilitas	62
3.10. Metode Analisis	62
3.11. Sistematika Penulisan	64
BAB IV. GAMBARAN UMUM RSUD WATES	67
4.1. Sejarah Berdirinya RSUD Wates	67
4.2. Kondisi Manajemen RSUD Wates	67
4.2.1. Dasar Hukum	67
4.2.2. Visi dan Misi	68
4.2.3. Budaya Kerja	68
4.2.4. Tugas Pokok dan Fungsi	69
4.2.5. Sumber Dana	69
4.2.6. Sarana dan Prasarana	70
4.2.7. Jenis Pelayanan	70
4.2.8. Kelembagaan	70
4.2.9. Kondisi Tenaga Kerja	71
4.3. Hasil Pelayanan RSUD Wates	72
4.3.1. Instalasi Rekam Medik	73
4.3.2. Hasil Laporan Rekam Medik	73
4.3.3. Poliklinik Gigi dan Mulut	76
BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN	77
5.1. Karakteristik Responden	77
5.1.1. Karakteristik Responden Pelanggan Internal Berdasarkan Tingkat Pendidikan	77
5.1.2. Karakteristik Responden Pelanggan Internal Berdasarkan Jenis Kelamin	78
5.1.3. Karakteristik Responden Pelanggan Internal Berdasarkan Umur	78
5.2. Analisis Uji Reliabilitas	80
5.3. Analisis Korelasi	81
5.4. Pengujian Hipotesis	82
5.5. Hubungan Kualitas Layanan Internal Dengan Kepuasan Pelanggan Internal	82
5.5.1. Hubungan Dimensi <i>Technical Competence</i> Dengan Kepuasan Pelanggan Internal	82
5.5.2. Hubungan Dimensi <i>Access to Service</i> Dengan Kepuasan Pelanggan Internal	86
5.5.3. Hubungan Dimensi <i>Effectiveness</i> Dengan Kepuasan Pelanggan Internal	90
5.5.4. Hubungan Dimensi <i>Efficiency</i> Dengan Kepuasan Pelanggan Internal	92
5.5.5. Hubungan Dimensi <i>Continuity</i> Dengan Kepuasan Pelanggan Internal	96

5.5.6.	Hubungan Dimensi <i>Safety</i> Dengan Kepuasan Pelanggan Internal	101
5.5.7.	Hubungan Dimensi <i>Interperonal Relations</i> Dengan Kepuasan Pelanggan Internal	106
5.5.8.	Hubungan Dimensi <i>Amenities</i> Dengan Kepuasan Pelanggan Internal	107
5.6.	Kepuasan Pelanggan Internal	110
5.7.	Niat Keperilakuan Pasien	113
5.7.1.	Dimensi <i>Loyalitas</i> Niat Keperilakuan Pasien	115
5.7.2.	Dimensi <i>Switch</i> Niat Keperilakuan Pasien	132
5.7.3.	Dimensi <i>Pay More</i> Niat Keperilakuan Pasien	132
5.7.4.	Dimensi <i>Eksternal Responce</i> Niat Keperilakuan Pasien	140
5.7.5.	Dimensi <i>Internal Responce</i> Niat Keperilakuan Pasien	145
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN		151
6.1.	Kesimpulan	151
6.2.	Saran-saran Bagi RSUD Wates	152
6.3.	Saran-saran Bagi Penelitian Lain	152

## DAFTAR TABEL

Tabel	Teks	Halaman
1.1	Laporan Tahunan RSUD Wates Kulon Progo	4
2.1	Rangkuman Hasil Penelitian Terdahulu Yang Mendukung Penelitian	15
3.1	Jadwal Kegiatan dan Waktu Penelitian	55
4.1.	Kondisi Ketenagakerjaan RSUD Wates	71
4.2.	Laporan Rawat Jalan Rata-rata Per Hari Dari Bulan Januari Sampai April 2004	73
4.3.	Kegiatan Pelayanan Rawat Inap Bulan April 2004	74
4.4.	Hasil Kegiatan Penampilan Kerja Rawat Inap Bulan April 2004	74
5.1.	Karakteristik Responden Pelanggan Internal Berdasarkan Tingkat Pendidikan	77
5.2.	Karakteristik Responden Pelanggan Internal Berdasarkan Jenis Kelamin	78
5.3.	Karakteristik Responden Pelanggan Internal Berdasarkan Umur	79
5.4.	Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen Penelitian	80
5.5.	Hasil Analisis Korelasi Kualitas Layanan Internal Terhadap Pelanggan Internal	81
5.6.	Jumlah responden Yang Menyatakan Derajat Kesetujuan Kualitas Layanan Internal Pada Dimensi <i>Technical Competence</i>	84
5.7.	Hubungan Dimensi <i>Technical Competence</i> Dengan Kepuasan Pelanggan Internal	85
5.8.	Jumlah responden Yang Menyatakan Derajat Kesetujuan Kualitas Layanan Internal Pada Dimensi <i>Access to Service</i>	87

5.9.	Hubungan Dimensi <i>Access to Service</i> Dengan Kepuasan Pelanggan Internal	88
5.10.	Jumlah responden Yang Menyatakan Derajat Kesetujuan Kualitas Layanan Internal Pada Dimensi <i>Effectiveness</i>	91
5.11.	Hubungan Dimensi <i>Effectiveness</i> Dengan Kepuasan Pelanggan Internal	91
5.12.	Jumlah responden Yang Menyatakan Derajat Kesetujuan Kualitas Layanan Internal Pada Dimensi <i>Efficiency</i>	93
5.13.	Hubungan Dimensi <i>Efficiency</i> Dengan Kepuasan Pelanggan Internal	94
5.14.	Jumlah responden Yang Menyatakan Derajat Kesetujuan Kualitas Layanan Internal Pada Dimensi <i>Continuity</i>	97
5.15.	Hubungan Dimensi <i>Continuity</i> Dengan Kepuasan Pelanggan Internal	98
5.16.	Jumlah responden Yang Menyatakan Derajat Kesetujuan Kualitas Layanan Internal Pada Dimensi <i>Safety</i>	100
5.17.	Hubungan Dimensi <i>Safety</i> Dengan Kepuasan Pelanggan Internal	101
5.18.	Jumlah responden Yang Menyatakan Derajat Kesetujuan Kualitas Layanan Internal Pada Dimensi <i>Interpersonal Relations</i>	105
5.19.	Hubungan Dimensi <i>Interpersonal Relations</i> Dengan Kepuasan Pelanggan Internal	106
5.20.	Jumlah responden Yang Menyatakan Derajat Kesetujuan Kualitas Layanan Internal Pada Dimensi <i>Amenities</i>	107
5.21.	Hubungan Dimensi <i>Amenities</i> Dengan Kepuasan Pelanggan Internal	108
5.22.	Jumlah Responden Yang Menyatakan Derajat Kesetujuan Kepuasan Pelanggan	111
5.23.	Jumlah Responden Yang Menyatakan Derajat Kesetujuan Dimensi <i>Loyalitas</i> Pada Variabel Niat Keperilakuan Pasien RSUD Wates Berdasarkan Penggolongan Umur	115

5.24.	Jumlah Responden Yang Menyatakan Derajat Kesetujuan Dimensi <i>Loyalitas</i> Pada Variabel Niat Keperilakuan Pasien RSUD Wates Berdasarkan Penggolongan Pendidikan	117
5.25.	Jumlah Responden Yang Menyatakan Derajat Kesetujuan Dimensi <i>Loyalitas</i> Pada Variabel Niat Keperilakuan Pasien RSUD Wates Berdasarkan Penggolongan Jenis Pekerjaan	119
5.26.	Jumlah Responden Yang Menyatakan Derajat Kesetujuan Dimensi <i>Loyalitas</i> Pada Variabel Niat Keperilakuan Pasien RSUD Wates Berdasarkan Penggolongan Penghasilan	121
5.27.	Jumlah Responden Yang Menyatakan Derajat Kesetujuan Terhadap Niat Keperilakuan Pasien RSUD Pada Dimensi <i>Loyalitas</i>	122
5.28	Jumlah Responden Yang Menyatakan Derajat Kesetujuan Dimensi <i>Switch</i> Variabel Niat Keperilakuan Pasien RSUD Wates Berdasarkan Penggolongan Umur	124
5.29.	Jumlah Responden Yang Menyatakan Derajat Kesetujuan Dimensi <i>Switch</i> Pada Variabel Niat Keperilakuan Pasien RSUD Wates Berdasarkan Penggolongan Pendidikan	125
5.30.	Jumlah Responden Yang Menyatakan Derajat Kesetujuan Dimensi <i>Switch</i> Pada Variabel Niat Keperilakuan Pasien RSUD Wates Berdasarkan Penggolongan Jenis Pekerjaan	128
5.31.	Jumlah Responden Yang Menyatakan Derajat Kesetujuan Dimensi <i>Switch</i> Pada Variabel Niat Keperilakuan Pasien RSUD Wates Berdasarkan Penggolongan Penghasilan	130
5.32.	Jumlah Responden Yang Menyatakan Derajat Kesetujuan Terhadap Niat Keperilakuan Pasien RSUD Pada Dimensi <i>Switch</i>	132
5.33.	Jumlah Responden Yang Menyatakan Derajat Kesetujuan Dimensi <i>Pay More</i> Niat Keperilakuan Pasien RSUD Wates Berdasarkan Penggolongan Umur	134
5.34.	Jumlah Responden Yang Menyatakan Derajat Kesetujuan Dimensi <i>Pay More</i> Pada Variabel Niat Keperilakuan Pasien RSUD Wates Berdasarkan Penggolongan Pendidikan	135
5.35.	Jumlah Responden Yang Menyatakan Derajat Kesetujuan Dimensi <i>Pay More</i> Pada Variabel Niat Keperilakuan Pasien RSUD Wates Berdasarkan Penggolongan Jenis Pekerjaan	137

5.36.	Jumlah Responden Yang Menyatakan Derajat Kesetujuan Dimensi <i>Pay More</i> Pada Variabel Niat Keperilakuan Pasien RSUD Wates Berdasarkan Penggolongan Penghasilan	138
5.37.	Jumlah Responden Yang Menyatakan Derajat Kesetujuan Terhadap Niat Keperilakuan Pasien RSUD Pada Dimensi <i>Pay More</i>	139
5.38.	Jumlah Responden Yang Menyatakan Derajat Kesetujuan Dimensi <i>Eksternal Responce</i> Niat Keperilakuan Pasien RSUD Wates Berdasarkan Penggolongan Umur	140
5.39.	Jumlah Responden Yang Menyatakan Derajat Kesetujuan Dimensi <i>Pay More</i> Pada Variabel Niat Keperilakuan Pasien RSUD Wates Berdasarkan Penggolongan Pendidikan	141
5.40.	Jumlah Responden Yang Menyatakan Derajat Kesetujuan Dimensi <i>Eksternal Responce</i> Pada Variabel Niat Keperilakuan Pasien RSUD Wates Berdasarkan Penggolongan Jenis Pekerjaan	142
5.41.	Jumlah Responden Yang Menyatakan Derajat Kesetujuan Dimensi <i>Eksternal Responce</i> Pada Variabel Niat Keperilakuan Pasien RSUD Wates Berdasarkan Penggolongan Penghasilan	143
5.42.	Jumlah Responden Yang Menyatakan Derajat Kesetujuan Terhadap Niat Keperilakuan Pasien RSUD Pada Dimensi <i>Eksternal Responce</i>	144
5.43.	Jumlah Responden Yang Menyatakan Derajat Kesetujuan Dimensi <i>Internal Responce</i> Niat Keperilakuan Pasien RSUD Wates Berdasarkan Penggolongan Umur	145
5.44.	Jumlah Responden Yang Menyatakan Derajat Kesetujuan Dimensi <i>Internal Responce</i> Pada Variabel Niat Keperilakuan Pasien RSUD Wates Berdasarkan Penggolongan Pendidikan	146
5.45.	Jumlah Responden Yang Menyatakan Derajat Kesetujuan Dimensi <i>Internal Responce</i> Pada Variabel Niat Keperilakuan Pasien RSUD Wates Berdasarkan Penggolongan Jenis Pekerjaan	147
5.46.	Jumlah Responden Yang Menyatakan Derajat Kesetujuan Dimensi <i>Internal Responce</i> Pada Variabel Niat Keperilakuan Pasien RSUD Wates Berdasarkan Penggolongan Penghasilan	148
5.47.	Jumlah Responden Yang Menyatakan Derajat Kesetujuan Terhadap Niat Keperilakuan Pasien RSUD Pada Dimensi <i>Internal Responce</i>	149

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Teks	Halaman
1.	Daftar Pertanyaan Untuk Karyawan RSUD Wates	159
2.	Daftar Pertanyaan Untuk Pasien RSUD Wates	163
3.	Informasi Tentang RSUD Wates Dari Media Masa	165
4.	Data Nilai Kualitas Layanan Internal RSUD Wates Untuk Analisis Reliability	167
5.	Hasil Analisis Reliability <i>Technical Competence</i>	169
6.	Hasil Analisis Reliability <i>Access to Service</i>	170
7.	Hasil Analisis Reliability <i>Effectiveness</i>	171
8.	Hasil Analisis Reliability <i>Efficiency</i>	172
9.	Hasil Analisis Reliability <i>Continuity</i>	173
10.	Hasil Analisis Reliability <i>Safety</i>	174
11.	Hasil Analisis Reliability <i>Interperonal Relations</i>	175
12.	Hasil Analisis Reliability <i>Amenities</i>	176
13.	Data Kepuasan Pelanggan Internal RSUD Wates Untuk Analisis Reliability	177
14.	Hasil Analisis Reliability Kepuasan Pelanggan Internal	178
15.	Data Niat Keperilakuan Pasien RSUD Wates Untuk Analisis Reliability	179
16.	Hasil Analisis Reliability <i>Loyalitas</i>	180
17.	Hasil Analisis Reliability <i>Switch</i>	181
18.	Hasil Analisis Reliability <i>Pay More</i>	182
19.	Hasil Analisis Reliability <i>Eksternal dan Internal</i>	182



20.	Rekapitulasi Data Nilai Derajat Kesetujuan Kualitas Layanan Internal RSUD Wates	184
21.	Rekapitulasi Data Nilai Derajat kepuasan Pelanggan Internal RSUD Wates	189
22.	Hasil Analisis Korelasi Dimensi Kualitas Layanan Internal Dengan Kepuasan Pelanggan Internal	192
23.	Hasil Analisis Korelasi Masing-Masing Variabel Dalam Dimensi Kualitas Layanan Internal Dengan Kepuasan Pelanggan Internal	193
24.	Rekapitulasi Data Nilai Derajat Kesetujuan Niat Keperilakuan Pasien RSUD wates	197
25.	Jumlah Responden Yang Memberikan Nilai Derajat Kesetujuan Terhadap Kualitas Layanan Internal RSUD Wates.	200
26	Jumlah Responden Yang Memberikan Nilai Derajat Kesetujuan Terhadap Kepuasan Pelanggan Internal	202
27	Jumlah Responden Yang Memberikan Nilai Derajat Kesetujuan Terhadap Niat Keperilakuan Pasien RSUD Wates.	203
30	Standar Penilaian Pelayanan Rumah Sakit Menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia	204
28	Surat Ijin Penelitian Dari Universitas Muhammadiyah Yoyakarta	206
29	Surat Ijin Penelitian Dari Rannada Kabupaten Kula	207

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Teks	Halaman
2.1.	Strategi Sumber Daya Manusia Sebagai Bagian Integral Dari Strategi Rumah Sakit (Sumber: Soeroso, 2003)	20
2.2.	Fungsi dan Tujuan Sistem Kesehatan (Sumber: Indrajaya, 2001 <i>dalam</i> Soeroso., S. 2003)	21
2.3.	Model Kesenjangan (Gap) Kualitas Layanan Dari Parasuraman <i>et al</i> (1985) <i>dalam</i> Lupiyoadi (2001)	29
2.4.	Penilaian Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan	32
2.5.	Model Perilaku Konsumen (Assael, 1987)	44
2.6.	Kerangka Pemikiran Teoritis	46

## RIWAYAT HIDUP

Sri Harmintarti dilahirkan di Pati Jawa Tengah pada tanggal 29 Juli 1962 dan pada tahun 1968 mengenyam pendidikan sekolah dasar di SD Kutoharjo II Rembang dan lulus tahun 1974, kemudian melanjutkan pendidikan ke SMPN I Rembang lulus tahun 1977. Setelah tamat pergi ke Semarang untuk melanjutkan pendidikan ke SMA Negeri III dan lulus pada tahun 1981. Selanjutnya meneruskan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi (S-1) yaitu diterima pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Gajahmada Yogyakarta dan lulus tahun 1992. Pada tahun 2002 melanjutkan pendidikan ke program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Jurusan Magister Manajemen dengan spesialisasi Manajemen Pemasaran, sampai sekarang.

Pada tahun 1994 diterima sebagai Pegawai Negeri Sipil ditugaskan pada kantor Departemen Penerangan Pusat di Jakarta dan pada tahun 1996 pindah di Wates Kabupaten Kulon Progo pada instansi yang sama, dan pada tahun 2000 di tempatkan di Kantor Pemerintah Daerah Kulon progo hingga sekarang.

Menikah dengan dr. Bambang Haryatno, M.Kes pada tahun 1987 dan dikaruniai dua orang putra masing-masing bernama Harnugrahanto Supenojati dan Herwidagdo Wahyu Aminati

## RINGKASAN

**SRI HARMINTARTI**, Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Juni 2004. Hubungan Kualitas Layanan Internal, Kepuasan Pelanggan Internal dan Niat Keperilakuan Pasien Di Rumah Sakit Daerah Wates. Komisi Pembimbing, Ketua: BM Purwanto, Anggota: Wihandaru Sotya Pamungkas.

Penelitian ini dilakukan atas dasar kenyataan bahwa di Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo terdapat suatu pola hubungan antara kualitas layanan internal dengan kepuasan pelanggan internal dan niat berperilaku pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas layanan internal dengan kepuasan pelanggan internal dan untuk mengetahui gambaran umum niat berperilaku pasien setelah mengalami layanan kesehatan di RSUD Wates.

Penelitian dilakukan pada bulan Mei sampai dengan Juni 2004 dengan mengambil responden karyawan dan pasien RSUD Wates. Purposive Sampling yang digunakan untuk mengambil sampel terhadap karyawan sebanyak 150 responden dan pasien RSUD Wates sebanyak 150 responden, sehingga total responden sebanyak 300 orang.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan alat analisis yang digunakan adalah analisis korelasi. Jumlah variabel yang diamati sebanyak 52 variabel yang terbagi menjadi tiga kategori yaitu: (1) kualitas layanan internal terdiri dari 8 dimensi kualitas layanan kesehatan: *Technical competence, Access to service, Effectiveness, Efficiency, Continuity, Interpersonal relations, Amenities*, (2) kepuasan pelanggan internal terdiri dari 9 indikator: pencapaian atas hasil kerja, pengakuan atas hasil kerja, kemajuan dan perkembangan kerja, kebijakan administrasi, hubungan dengan teman, hubungan dengan atasan, kondisi tempat kerja, keamanan kerja, dan gaji/upah, (3) niat berperilaku pasien terdiri 5 Dimensi *Behavioral Intentions* yaitu: *Loyalitas, Switch, Pay more, External response dan Internal response*. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang nyata antara kualitas layanan internal dan kepuasan pelanggan internal.

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian adalah: (1) Terdapat hubungan positif yang sangat nyata antara delapan dimensi kualitas layanan internal dengan kepuasan pelanggan internal pada taraf kepercayaan 99 %. Masing-masing dimensi mempunyai koefisien korelasi yang beragam antara lain: *Technical Competence* (0,336), *Access to service* (0,317), *Effectiveness I* (0,361), *Efficiency* (0,456), *Continuity* (0,281), *Safety* (0,653), *Interpersonal Relations* (0,715) dan *Amenities* (0,766). Namun demikian, secara parsial dari masing-masing pernyataan yang membentuk dimensi kualitas layanan internal ada yang tidak berhubungan antara lain: biaya layanan kesehatan dapat dijangkau masyarakat (*Access to service*), prosedur pengobatan dilakukan sesuai dengan kebutuhan masyarakat (*Effectiveness II*), jumlah tempat tidur sesuai dengan kapasitas daya tampung pasien (*Efficiency*). (2) Jumlah pelanggan internal yang merasa puas terhadap kualitas layanan internal RSUD Wates sebanyak 40,15 %, bahkan ada sebagian kecil yang menyatakan sangat puas yaitu sebanyak 2,74 %.

internal RSUD Wates sebanyak 23,84 % dan sisanya bersikap netral. (3) Umumnya sebagian besar pasien RSUD Wates mempunyai tingkat kesetiaan yang tinggi, hal ini ditunjukkan dengan banyaknya jumlah pasien yang menyatakan setuju terhadap pernyataan-pernyataan yang terkandung dalam dimensi loyalitas yaitu sebanyak 70,78 %. Pasien yang mempunyai loyalitas yang tinggi didominasi oleh pasien yang mempunyai ciri-ciri: umur 31 – 50 tahun, pendidikan rendah (tidak sekolah – SD), pekerjaan petani, penghasilan rendah (Rp.250.000 – Rp.1.000.000). (4) Pada dimensi *Switch* sebanyak 73,4 % pasien yang menyatakan tidak akan mengalihkan pengobatan ke rumah sakit lain selain RSUD Wates, jika mengalami sakit dan sebanyak 64,7 % pasien RSUD Wates yang menyatakan akan tetap melanjutkan pengobatan ke RSUD Wates, meskipun mengalami kenaikan tarif pengobatan. Pasien yang mempunyai sensitivitas atau daya respon (*Switch*) yang tinggi terhadap perubahan kebijakan kualitas layanan kesehatan didominasi oleh pasien yang mempunyai ciri-ciri: umur 15 – 30 tahun, pendidikan tinggi (Akademi – PT), pekerjaan PNS/Pensiunan, penghasilan tinggi (> Rp. 1.251.000). (5) Sedangkan pada dimensi *Pay More*, sebanyak 3,3 % pasien menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan “pemberian penghargaan kepada pihak RSUD Wates atas layanan kesehatan yang diperolehnya”, bahkan sebanyak 69,3 % pasien akan mengalihkan pengobatan ke Rumah Sakit lain, jika mengalami masalah dengan pihak RSUD Wates. Pasien yang mempunyai perilaku *Pay More* (memberi penghargaan atau pembayaran yang lebih besar dari tarif normal) yang rendah didominasi oleh pasien yang mempunyai ciri-ciri: golongan semua umur, pendidikan rendah (tidak sekolah – SD), pekerjaan petani, penghasilan rendah (Rp.250.000 – Rp.1.000.000). (6) Pada dimensi *External Responce*, sebanyak 45,3 % pasien akan membicarakan dengan pasien lainnya tentang layanan kesehatan RSUD Wates yang kurang baik dan sebanyak 20,9 % pasien RSUD Wates akan mengadukan ke LBH, YLKI atau media masa tentang pengalaman yang tidak baik terhadap layanan kesehatan di RSUD Wates. Pasien yang mempunyai perilaku *External Responce* (perilaku pasien untuk membicarakan kepada pihak ketiga tentang kualitas layanan kesehatan di RSUD Wates) yang tinggi didominasi oleh pasien yang mempunyai ciri-ciri: umur 31 – 50 tahun, pendidikan menengah – tinggi (SLTP – PT), pekerjaan PNS/Pensiunan/Wiraswasta, penghasilan tinggi (> Rp. 1.251.000). (7) Sedangkan pada dimensi *Internal Responce*, sebanyak 74,7 % pasien akan mengadukan kepada pihak manajemen RSUD Wates, jika mengalami layanan kesehatan yang tidak baik di RSUD Wates. Pasien yang mempunyai perilaku *Internal Responce* (perilaku pasien untuk membicarakan kepada pihak manajemen tentang kualitas layanan kesehatan) yang tinggi didominasi oleh pasien yang mempunyai ciri-ciri: golongan semua umur, golongan semua pendidikan, golongan semua pekerjaan, golongan semua penghasilan.

Implikasi kebijakan yang diperlukan RSUD Wates adalah: (1) perlu peningkatan kualitas layanan internal pada dimensi *Technical Competence*, *Access to service*, *Effectiveness*, *Efficiency*, *Continuity*, agar pelanggan internal (karyawan RSUD Wates) mampu melaksanakan tugasnya dengan baik. (2) perlu meningkatkan perhatian yang konkret terhadap pelanggan internal (karyawan), terutama dalam pemberian imbalan yang berupa gaji/upah. (3) Untuk meningkatkan loyalitas pasien, sebaiknya pihak manajemen RSUD Wates

bawah 31 tahun, berpendidikan menengah - tinggi, bekerja sebagai PNS/Pensiunan/Wiraswasta dan berpenghasilan tinggi. (4) Pihak manajemen harus terlebih dahulu mensosialisasikan setiap perubahan kebijakan tentang layanan kesehatan, terutama dalam hal perubahan tarif pengobatan kepada pasien-pasien yang mempunyai ciri-ciri: umur 15 - 30 tahun, pendidikan tinggi (Akademi - PT), pekerjaan PNS/Pensiunan, penghasilan tinggi ( > Rp. 1.251.000). Sosialisasi ini dapat dilakukan melalui media masa, menempel pengumuman di tempat-tempat yang strategis atau memberikan pengumuman melalui Puskesmas. (5) Untuk meraih penghargaan dari pasien, sebaiknya pihak manajemen tidak membedakan status sosial pasien dalam memberikan layanan kesehatan terhadap pasiennya, sehingga semua pasien dapat menghargai semua jenis kualitas layanan kesehatan yang ada di RSUD Wates. (6) Membuka bimbingan konseling khusus yang ditujukan untuk menangani keluhan-keluhan pasien yang bermasalah dengan layanan kesehatan yang diberikan, hal ini dimaksudkan untuk mencegah pasien agar tidak mengadakan ke pihak-pihak lain (media masa, LBH dan YLKI) tentang layanan kesehatan yang tidak baik, hal dimaksudkan untuk menjaga citra dan reputasi RSUD Wates.

Dalam upaya mengembangkan konsep keilmuan dalam bidang manajemen pemasaran, perlu dikemukakan beberapa saran yang dianggap penting bagi peneliti lainnya yaitu: (1) studi ini terbatas hanya untuk mengetahui hubungan antara kualitas layanan internal dengan kepuasan pelanggan dengan analisis korelasi, maka disarankan bagi peneliti lain itu meneliti pengaruh kualitas layanan internal terhadap kepuasan pelanggan dan bagaimana dampaknya terhadap kepuasan pelanggan eksternal. (2) penelitian ini hanya melandasi respon kepuasan karyawan RSUD Wates dan niat perilaku pasien, sedangkan kualitas layanan eksternal dan kepuasan pelanggan internal belum diamati/diteliti.

## SUMMARY

Sri Harmintarti, Post Graduate Program, Yogyakarta Muhammadiyah University, June 2004. The correlation between Internal Quality Service, Customer Internal Satisfaction and Patient's Behavioral Intentions in Wates Regional State Hospital. The chief of this Thesis Consultants is Mr. BM Purwanto and Mr. Wihandaru Sotya Pamungkas as the member.

This research is conducted based on the real fact that Kulon Progo Regional State Hospital which is located on Wates has correlation between internal quality service and patient behavioral intentions. The aim of this research is to know the correlation between internal quality service and internal satisfaction customer and to know the general description patient behavioral intentions after getting health service in Wates Regional State Hospital

This research has been conducted from May 2004 until June 2004. The researcher use the officer and patients as the respondent. The Purposive Sampling is the technique applied in this study. The respondents are 150 officer at the hospital and 150 patients, so they are 300.

Data collecting was done by using questionnaire and the process analyzing using correlation. There are 52 variables consist of 3 categorizes among others: (1) The internal service quality which are consist of 8 dimension of the health quality service: *Technical competence, Access to service, Effectiveness, Efficiency, Continuity, Interpersonal relations, Amenities.*(2)The internal Satisfaction customer consists of 9 indicators: the achievement of works, reward of works, Progress and developing of work, administration policy, relationship among the officers, relationship between staff and manager, work condition, security of work, and salary, (3) Behavioral intentions consist of 5 dimension: Loyalty, Switch, Pay more, External response. The result of this research shows a real correlation between the internal service quality and internal customer satisfaction.

The conclusions of this research are (1) there is an obvious positive correlation among 8 dimension of internal services and internal customer satisfaction at 99% level of credibility. Each dimension has different coefficient of correlation among others: Technical competence (0,336), Access to service (0,3170, Effectiveness (0,361), Efficiency (0, 456), Continuity (0,281), Safety (0,653), Interpersonal relations (0,715) and Amenities (0,766). However, partially of each statement which builds dimension of internal quality service, does not always show positive correlation among other: The accessible cost of health service (Access to Service), The procedure of getting health service fits with social needs (Effectiveness II), The quantities of beds are the same as the number of hospital capacity (Efficiency). (2) There are 40,15% customer of Wates State Hospital feel satisfaction to the internal quality services, even 2,74% express their feeling of very satisfaction. There are 23,84% internal customers do not feel satisfaction, and the rest are abstain. (3) Generally most of Wates State Hospital customer have high loyalty level. It can be seen by a number of patients that express agree with the statements in loyalty dimension, here are 70,78%. In the *Switch* dimension, there are 73,4% patients would not never go to the other hospital and there are 64,7% would continue to get health service in Wates state

hospital, although the cost of service rises. In the *Pay More* dimension, there are 3,3% do not agree to give "reward to their service", even there are 69,3% patients would go to other hospital, if they get problem with the hospital. In *External Respond* dimension, there are 45,3% would discuss with other patient their bad service, and there are 20,9% would consult a lawyer (KBH), Customer help Institution (YLKI) or mass media about their bad service. Meanwhile in *Internal Response* dimension there are 74,7% would complain to the hospital management if they get bad service.

The policy implication needed by Wates state hospital are: (1) *need to improve the internal quality service on the dimension of Technical Competence, Access to service, Effectiveness, Efficiency, Continuity*, so that the internal customer (staff or officer) could do their job well. (2) need to improve real intention to the internal customer (staff or officer) mainly by giving reward or addition salary. (3) opening a special consultation to the patients who will complaint about health service in the hospital in order to prevent them go to a lawyer (LBH), customer help institution (YLKI) or others and to keep the good reputation of Wates State Hospital.

In order to develop concept of science and marketing management, we provide some important suggestions to other researchers among other: (1) this study just to know on the correlation between internal quality service and customer satisfaction by correlation study, thus to the other researcher could study about the influence of internal quality toward customer satisfaction and how the effects of its toward external customer. (2) This research only based on the respond expression of staff or officer and the behavioral intention of patients, ~~meskipun internal quality service and external customer satisfaction have not~~