

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN, KELAS
PERAWATAN DAN KLASIFIKASI PASIEN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH DR. MURJANI SAMPIT**

TESIS

**Diajukan kepada
Program Studi Magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Magister dalam Ilmu Manajemen**



Disusun oleh :

Nama : RetnoWulandariRipha

NIM : P100160061

**MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2018

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN, KELAS
PERAWATAN DAN KLASIFIKASI PASIEN TERHADAP
PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
DR. MURJANI SAMPIT**

Oleh

Retno Wulandari Ripha
P 100 160 061

Komisi Pembimbing

Nama

Tanda Tangan

Pembimbing I

Dr. dr. Hari Wujoso, Sp.F., M.M


(.....)

Pembimbing II

Soepatini, M.Si., Ph.D


(.....)

Telah dinyatakan memenuhi syarat

Pada tanggal 06 November 2018

Ketua Prodi Studi Magister Manajemen
Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta



Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D.

NOTA PEMBIMBING I

Dr. dr. Hari Wujoso, Sp.F., M.M
Program Studi Magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas
Hal : Tesis Saudara Retno Wulandari Ripha

Kepada Yth.
Ketua Prodi Studi Magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap tesis saudara:

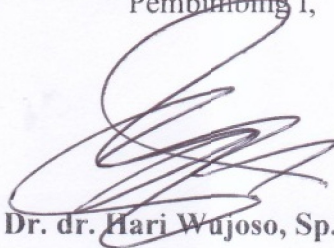
Nama	: Retno Wulandari Ripha
NIM	: P 100 160 061
Konsentrasi	: Manajemen Rumah Sakit
Judul Tesis	: Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan, Kelas Perawatan dan Klasifikasi Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Murjani Sampit

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian tesis pada Program Studi Magister Manajemen, Sekolah Pascasarjana, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Surakarta, 06 November 2018

Pembimbing I,



Dr. dr. Hari Wujoso, Sp.F., M.M

NOTA PEMBIMBING II

Soepatini, M.Si., Ph. D

Program Studi Magister Manajemen

Sekolah Pascasarjana

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas

Hal : Tesis Saudara Retno Wulandari Ripha

Kepada Yth.

Ketua Prodi Studi Magister Manajemen

Sekolah Pascasarjana

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap tesis saudara:

Nama : Retno Wulandari Ripha

NIM : P 100 160 061

Konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit

Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan, Kelas Perawatan dan Klasifikasi Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Murjani Sampit

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian tesis pada Program Studi Magister Manajemen, Sekolah Pascasarjana, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Surakarta, 06 November 2018

Pembimbing II,



Soepatini, M.Si., Ph.D

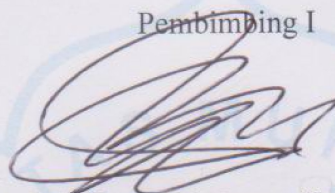
TESIS BERJUDUL

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN, KELAS PERAWATAN DAN KLASIFIKASI PASIEN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. MURJANI SAMPIT

Yang dipersiapkan dan disusun oleh
RETNO WULANDARI RIPHA
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 6 Nopember 2018
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing I



Dr. dr. Hari Wujoso, Sp. F., M.M.

Pembimbing II



Soepatini, M.Si., Ph.D.

Penguji



Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D.

Surakarta, 9 Nopember 2018
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Sekolah Pascasarjana
Direktur,



Prof. Dr. Bambang Sumardjoko, M.Pd.

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Retno Wulandari Ripha

NIM : P 100 160 061

Program Studi : Magister Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan, Kelas Perawatan dan Klasifikasi Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Murjani Sampit

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan tesis ini hasil jiplakan, maka gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Surakarta, 06 November 2018

Yang membuat pernyataan



Retno Wulandari Ripha
P 100 160 061

MOTTO

Kemuliaan seseorang adalah agamanya, harga dirinya adalah akalnya, sedangkan ketinggian kedudukannya adalah akhlaknya.

(HR. Ahmad)

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.

(QS. Al-Insyirah: 6-7)

Ing Ngarsa Sung Tuladha, Ing Madya Mangun Karsa, Tut Wuri Handayani

(Ki Hajar Dewantara)

You will never be able to cross the ocean until you dare to part with the land

(Christopher Colombus)

Setiap awal pastilah ada akhir. Dan setiap kesulitan yang Kita jalani, pasti akan berakhir dengan dimudahkannya segala urusannya.

(Penulis)

Jika Anda ingin mendapatkan sesuatu yang belum pernah dimiliki orang lain, maka janganlah menjadikan kegagalan kemarin sebagai penghambat kesuksesan Anda. Karena setiap tindakan yang Kita lakukan pasti akan berdampak pada kehidupan Kita sendiri, entah itu baik atau pun buruk.

(Penulis)

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, bimbingan dan pertolongan-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan, Kelas Perawatan dan Klasifikasi Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Murjani Sampit” ini sebagai salah satu persyaratan memperoleh gelar Magister Manajemen.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya penulisan tesis ini tidak terlepas dari saran, dukungan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Prof. Dr. Bambang Sumardjoko, M.Pd selaku Direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menempuh studi pada Program Magister Manajemen.
3. Drs. Wiyadi, M.M. Ph.D selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen dan dosen penguji yang telah membantu peneliti dalam menempuh studi pada Program Studi Magister Manajemen.
4. Dr. dr. Hari Wujoso, Sp.F., M.M selaku dosen pembimbing 1 yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan, dukungan, motivasi dan inspirasi kepada peneliti dalam menyelesaikan tesis ini.

5. Soepatini, Msi., Ph.D selaku dosen pembimbing II yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan kepada peneliti selama proses penyusunan tesis ini.
6. Kedua orang tua, adek, maupun keluarga besar penulis yang senantiasa mendoakan, mendukung dan memotivasi terselesainya tesis ini.
7. Teman-teman Prodi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta angkatan 2016, khususnya kelas B dan konsentrasi rumah sakit atas dorongan dan kerjasamanya selama ini.
8. Teman-teman lainnya yang selama ini memberikan dukungan dan semangat sehingga terselesainya tesis ini.
9. Semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu dan mendukung peneliti dalam menyelesaikan tesis ini, hanya ucapan terima kasih yang dapat penulis sampaikan.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak hal yang harus disempurnakan dalam tesis ini. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat melalui ilmu Manajemen.

Surakarta, 06 November 2018

Yang membuat pernyataan

Retno Wulandari Ripha
P100160061

PERSEMBAHAN

Karya ini dipersembahkan untuk :

1. Ayahanda H. Riptono Prasetyo, S.E., M.M, Ibunda Hj. Hapipah dan Adik-adikku Raysa Pebrina Riphadan Rayka Agustasya Ripha, serta keluarga besarku yang selalu memberikan segalanya, dukungan, motivasi terutama do'a semoga Allah SWT memberikan kebaikan dan kemuliaan didunia dan akhirat.
2. Teman-teman terdekatku, terima kasih atas kesabaran, semangat, perhatian, do'a dan motivasi yang selama ini kau berikan padaku.
3. Sahabat-sahabatku tercinta Pascasarjana Magister Manajemen angkatan 2016 khususnya Kelas B dan konsentrasi rumah sakit, terimakasih atas kekeluargaan, pengalaman, dan banyak hal yang saling melengkapi, kalian adalah yang terbaik.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN, KELAS
PERAWATAN DAN KLASIFIKASI PASIEN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH DR. MURJANI SAMPIT**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang pengaruh kualitas pelayanan kesehatan, kelas perawatan dan klasifikasi pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. Murjani Sampit. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *kuantitatif kausal* dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu pasien rawat inap dan dengan 120 sampel agar tidak terjadi resiko tidak sensitif. Teknik pengambilan sampling pada penelitian ini dengan metode *proportionate stratified random sampling*. Untuk menguji hipotesis digunakan analisis regresi berganda. Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu (1) Ada pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. Murjani Sampit. (2) Ada pengaruh kelas perawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. Murjani Sampit. (3) Ada pengaruh klasifikasi pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. Murjani Sampit.

Kata Kunci : kualitas, kualitas pelayanan kesehatan, kelas perawatan, klasifikasi pasien, kepuasan, rumah sakit

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of the quality of health care, care class and patient classification on inpatient satisfaction at the Regional General Hospital dr. MurjaniSampit. This study uses quantitative causal research with a cross-sectional approach. The population used in this study was inpatients and with a sample of 120 people so there was no risk of being insensitive. The sampling technique in this study was the proportionate stratified random sampling method. To test the hypothesis multiple regression analysis is used. The conclusions that can be drawn from this study are (1) There is the influence of the quality of health services on the satisfaction of inpatients at the Regional General Hospital dr. MurjaniSampit. (2) There is an influence of the care class on the satisfaction of inpatients at the Regional General Hospital dr. MurjaniSampit. (3) There is an influence of the classification of patients on the satisfaction of inpatients at the Regional General Hospital dr. MurjaniSampit.

Glass Key: quality, quality of health services, class of care, classification of patients, satisfaction, hospital

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA PEMBIMBING I	iii
NOTA PEMBIMBING II	iv
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	v
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
PERSEMBAHAN	ix
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Pembatasan Masalah	3
C. Perumusan Masalah	3
D. Tujuan Penelitian	3
E. Manfaat Penelitian	4
F. Kontribusi Penelitian	4
G. Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Tinjauan Teori.....	6
B. Penelitian Terdahulu	28
C. Kerangka Pemikiran.....	33
D. Hipotesis	34

BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Jenis Penelitian	41
B. Tempat dan Waktu Penelitian	41
C. Populasi dan Sampel Penelitian	41
D. Variabel Penelitian	45
E. Definisi Operasional	45
F. Instrument Penelitian	47
G. Validitas dan Reliabilitas	51
H. Pengumpulan Data	53
I. Teknik Analisis Data	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	61
A. Gambaran Tempat Penelitian	61
B. Hasil Penelitian	62
C. Pembahasan	79
D. Keterbatasan Penelitian	83
BAB V PENUTUP	85
A. Kesimpulan	85
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	92

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	62
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Menurut Usia	62
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Menurut Status Sipil.....	63
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Menurut Pendidikan	63
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	64
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Menurut Rata-rata Penghasilan	64
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Kesehatan	65
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien	66
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	67
Tabel 4.10 Deskripsi Data Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD dr. Murjani Sampit	67
Tabel 4.11 Deskripsi Jawaban Responden tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD dr. Murjani Sampit.....	68
Tabel 4.12 Deskripsi Data Kelas Keperawatan di RSUD dr. Murjani Sampit.....	71
Tabel 4.13 Deskripsi Data Klasifikasi Pasien di RSUD dr. Murjani Sampit.....	72
Tabel 4.14 Deskripsi Data Kepuasan Pasien di RSUD dr. Murjani Sampit.....	73
Tabel 4.15 Deskripsi Jawaban Responden tentang Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD dr. Murjani Sampit	74
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas	76
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinieritas	76
Tabel 4.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas	77
Tabel 4.19 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	77
Tabel 4.20 Hasil Uji F	77
Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	78
Tabel 4.22 Hasil Uji t	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	33
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner Penelitian	92
Lampiran II Hasil Karakteristik Responden	96
Lampiran III Hasil Deskripsi Data Variabel Penelitian	98
Lampiran IV Hasil Analisis Asumsi Klasik.....	99
Lampiran V Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	101
Lampiran VI Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	102
Lampiran VII Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pasien	107