

**PENGARUH FAKTOR-FAKTOR PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA RSUD**

Dr. MOEWARDI SURAKARTA

TESIS

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2
Program Studi Magister Manajemen**



OLEH:

NUR RIA MAGMAYU

NIM: P.100040062

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2006

**PENGARUH FAKTOR-FAKTOR PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA RSUD
DR. MOEWARDI DI SURAKARTA**

Diajukan Oleh:

NUR RIA MAGMAYU

NIM. P.100 040 062

Program Studi: Magister Manajemen

Telah dipertahankan di depan dewan pwnguji
Pada tanggal

Susunan Dewan Penguji

Penguji I,

Anggota / Penguji III,

Prof. Dr. Edy Suandi Hamid, M.Ec.

Drs. Syamsudin, MM

Anggota / Penguji II

Dr. H. M. Wahyuddin, MS

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen

Surakarta, Juli 2006

Direktur,

Dr. H. M. Wahyuddin, MS

ABSTRAKSI

JUDUL: PENGARUH FAKTOR-FAKTOR PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT UMUM DR. MOEWARDI SURAKARTA

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, dalam penelitian ini masalah yang akan dikaji adalah bagaimana pengaruh faktor-faktor pelayanan, yaitu: pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan administrasi dan fasilitas kamar terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Dr. Moewardi Surakarta.

Metode Analisis Data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda (OLS) menunjukkan bahwa pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan administrasi, dan fasilitas kamar, semua variabel memiliki pengaruh yang signifikan, Uji asumsi klasik memenuhi kriteria BLOE, meliputi: Uji normalitas, dapat diketahui bahwa data berdistribusi normal. Uji multikolinearitas, semua koefisien korelasi antar variabel bebas menunjukkan nilai toleransi mendekati nol, berarti tidak terjadi multikolinearitas. Uji heteroskedastisitas juga menunjukkan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT, karena atas rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “Pengaruh Fakor-faktor Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Dr. Muwardi Surakarta”.

Karena proses penyusunan Tesis ini dari awal samapi akhir banyak dukungan, baik moril maupun materiil dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. M. Wahyudin, Ms selaku Direktur Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Prof. Dr. Edy Suandi Hamid, M.Ec selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dengan sabar dalam penyusunan Tesis ini.
3. Bapak Pimpinan Rumah Sakit Umum Dr. Muwardi Surakarta yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan Riset.
4. Kepada seluruh keluargaku, Suami, Anak-anakku dan kakak-adikku tercinta yang telah memberikan do'a, dukungan dan semangat dalam berbagai bentuk.
5. Semua pihak yang tidak dapat penyusun sebutkan satu-persatu yang telah membantu selama penyusunan Tesis ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan Tesis ini. Oleh karena itu segala kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata penulis berharap semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Surakarta, Juli 2006

Nur Ria Magmayu

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap organisasi ataupun institusi didirikan pasti memiliki tujuan dan akan berusaha untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan oleh manajemen. Begitu juga organisasi yang berorientasi pada laba akan berusaha memperoleh laba yang tinggi agar dapat tumbuh dan berkembang, juga untuk mempertahankan kelangsungan hidup. Laba adalah selisih antara pendapatan dengan biaya-biaya yang harus dikeluarkan.

Laba merupakan salah satu tolok ukur penilaian prestasi kerja manajemen. Untuk mencapai laba, manajemen perlu mengelola usahanya secara efektif dan efisien melalui beberapa strategi dan kebijakan. Keberhasilan ini dipengaruhi oleh kemampuan manajemen dalam melihat kemungkinan peluang dan kesempatan yang akan datang. Strategi dan kebijakan sangat diperlukan agar tetap eksis di tengah persaingan yang semakin ketat.

Persaingan bisnis pada saat ini sangat ketat, sehingga perlu adanya upaya dari manajemen untuk mempelajari dan memahami berbagai perilaku konsumen dan kepuasan konsumen. Konsumen semakin selektif dalam memilih produk yang akan dikonsumsi. Dari hal ini maka manajemen bisa menentukan strategi dan kebijakan agar dapat menciptakan kepuasan konsumen. Hal ini sesuai dengan konsep pemasaran yang berwawasan sosial.

Konsep pemasaran yang bersifat sosial berpegang pada asumsi bahwa tugas organisasi adalah menentukan kebutuhan, keinginan, dan minat dari pasar

sasaran serta memberikan kepuasan yang diharapkan, dengan cara lebih efektif dan lebih efisien dari pesaing sedemikian rupa, sehingga dapat menjamin atau mendorong kesejahteraan konsumen dan masyarakat (Kotler, 1992: 43).

Dari konsep pemasaran tersebut di atas, sangatlah penting bagi manajemen untuk memahami perilaku dan kepuasan konsumen. Dengan memahami perilaku konsumen dan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasannya akan diketahui kelompok mana yang akan menjadi konsumen, alasan konsumen dan faktor yang mendorong konsumen dalam mengambil keputusan. Di samping itu konsumen dapat mengambil keputusan secara tepat untuk mengkonsumsi barang dan jasa yang dibutuhkan.

Rumah Sakit termasuk produsen dalam hal jasa perawatan dan pengobatan orang sakit, juga tidak lepas dari persaingan dalam pelayanan terhadap pasien. Bila Rumah Sakit tidak dapat melayani pasien dengan sebaik-baiknya suatu waktu akan ditinggalkan oleh pelanggannya. Dengan demikian tidak ada jalan lain agar supaya tetap eksis harus dapat memberikan kepuasan kepada pasien.

Bertitik tolak dari uraian tersebut di atas penulis tertarik untuk meneliti pengaruh faktor-faktor pelayanan terhadap kepuasan pasien, khususnya pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Dr. Moewardi Surakarta.

B. Perumusan Masalah

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, dalam penelitian ini masalah yang akan dikaji adalah: “Bagaimana pengaruh faktor-faktor pelayanan, yaitu: pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan administrasi, dan fasilitas

kamar terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Dr. Moewardi Surakarta”.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

Untuk menganalisis pengaruh faktor-faktor pelayanan, yaitu: pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan administrasi, dan fasilitas kamar terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Dr. Moewardi Surakarta.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Dapat memberikan sumbangan dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam hubungannya dengan manajemen sumber daya manusia;
2. Bagi instansi Rumah Sakit Umum Dr. Moewardi Surakarta dapat sebagai saran dan rujukan dalam upaya meningkatkan pelayanan dan kepuasan pasien rawat inap.

I. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dibuat dengan kaidah dan susunan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Menjelaskan landasan teori dan review penelitian terdahulu yang relevan yang mendukung penelitian, dan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Menguraikan tentang, identifikasi populasi, variabel, definisi operasional, metode pengumpulan data, instrumen penelitian, dan metode statistik untuk analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA

Membahas pengolahan data, pengujian hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Membahas kesimpulan dari hasil analisis dan saran bagi instansi.