

**PENGARUH SOSIODEMOGRAFI DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIENDI INSTALASI BEDAH SENTRAL
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DRMOEWARDI**

TESIS

Diajukan Kepada Program Studi Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Surakarta untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Magister Manajemen



Oleh:

AMIR NURYANTO

NIM : P100190068

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PASCASARJANA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
SURAKARTA**

2022

NOTA PEMBIMBING I

Drs. M. Farid Wajdi, M.M., Ph.D.

Program Studi Magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas

Hal : Tesis Saudara Amir Nuryanto

Kepada Yth.

Ketua Program Studi Magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

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

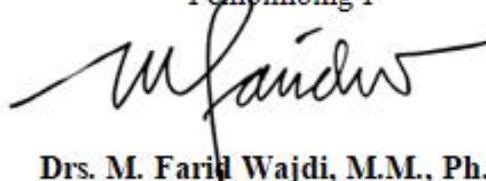
Nama	:	Amir Nuryanto
NIM	:	P100190068
Konsentrasi	:	Manajemen Rumah Sakit
Judul	:	Pengaruh Sosiodemografi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Bedah Sentral Rumah Sakit Umum Daerah Dr Moewardi.

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 Warrahmatullahi Wabarakatuh

Surakarta, 13 Mei 2022

Pembimbing I



Drs. M. Farid Wajdi, M.M., Ph.D.

NOTA PEMBIMBING II

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

Program Studi Magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas

Hal : Tesis Saudara Amir Nuryanto

Kepada Yth.

Ketua Program Studi Magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Setelah membaca, meneliti, mengireksi dan mengadakan perbaikan terhadap tesis saudara :

Nama	:	Amir Nuryanto
NIM	:	P100190068
Konsentrasi	:	Manajemen Rumah Sakit
Judul	:	Pengaruh Sosiodemografi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Bedah Sentral Rumah Sakit Umum Daerah Dr Moewardi.

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 Warrahmatullahi Wabarakatuh

Surakarta 13 Mei 2022

Pembimbing II



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

PENGARUH SOSIODEMOGRAFI DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI BEDAH SENTRAL
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR MOEWARDI

TESIS

Oleh

AMIR NURYANTO
NIM : P100190068

Utama Drs. M. Farid Wajdi, M.M., Ph.D.
NIDN : 0605056501

Pendamping Dr. dr. Hari Wujoso, Sp.F., M.M.
NIDN : 0022106203

Telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan
Pada tanggal 18 April 2022

Ketua Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta



SUDI WYADI, M.M., Ph.D.
NIDN : 0612056501

PENGARUH SOSIODEMOGRAFI DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI BEDAH SENTRAL
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR MOEWARDI

TESIS

Oleh

AMIR NURYANTO
NIM : P100190068

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji

Dr. Rini Kuswati, S.E., M.Si
NIDN : 0605027502

Anggota

Drs. M. Farid Wajdi, M.M., Ph.D.
NIDN : 0605056501

Anggota

Dr. dr. Hari Wujoso, Sp.F., M.M.
NIDN : 0022106203

Telah dipertahankan di hadapan tim penguji dan telah memenuhi syarat kelulusan
Pada tanggal 18 April 2022

Direktur Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta



M. Farid Wajdi
Dr. M. Farid Wajdi, M.M., Ph.D.
NIDN : 0605056501

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Amir Nuryanto

NIM : P100190068

Program Studi : Magister Manajemen

Judul : Pengaruh Sosiodemografi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Bedah Sentral Rumah Sakit Umum Daerah Dr Moewardi

menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya serahkan benar-benar hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti tesis ini jiplakan dan terdapat plagiasi, gelar yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 13 Mei 2022

Yang membuat pernyataan



Amir Nuryanto

MOTTO

*“Barang siapa keluar untuk mencari ilmu maka dia berada di jalan
Allah “*

(HR. Turmudzi)

*“Barangsiapa bertawakkal pada Allah, maka Allah akan
memberikan kecukupan padanya, sesungguhnya Allah lah yang
akan melaksanakan urusan (yang dikehendaki)-Nya.”*

(QS. Ath-Thalaq: 3).

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati penulis persembahkan Tesis, spesialnya untuk :

1. Allah SWT, sujud syukur untuk sumber kekuatan dan tujuan hidup atas segala limpahan rahmat dan hidayahnya.
2. Keluarga dan teman-teman, rasa cintamu memberiku kekuatan untuk menjalani studi ini.

Abstrak

Pelayanan yang baik dapat diindikasikan dari kepuasan pasien. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh harapan pasien akan pelayanan yang diberikan, faktor psikologis, dan status kesehatan secara keseluruhan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh sosiodemografi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Bedah Sentral Rumah Sakit Umum Daerah Dr Moewardi Surakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah analitik observasional dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Variabel sosiodemografi terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan jumlah kunjungan dan kualitas pelayanan diukur dari tiga aspek yaitu *OPD service*, penerimaan di ruang operasi dan manajemen pasca operasi di bangsal. Teknik analisa data menggunakan analisis regresi linear berganda dan *structural equation model* dengan software SPSS dan SmartPLS 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa :1) jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien; 2) pendidikan terakhir berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. 3) *OPD service* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien; 4) Penerimaan di ruang operasi dan manajemen pasca operasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci: Sosiodemografi, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien

Abstract

Service quality can be indicated by patient satisfaction. Patient satisfaction is influenced by patient expectations for the services provided, psychological factors, and overall health status. This study aims to analyze the influence of sociodemography and service quality on patient satisfaction at the Central Surgery Installation of Dr Moewardi Regional General Hospital Surakarta. The research method used is observational analytic with purposive sampling technique. Sociodemographic variables consist of gender, age, last education and number of visits and service quality is measured from three aspects, namely OPD service, reception in the operating room and postoperative management in the ward. The data analysis technique used multiple linear regression analysis and structural equation modeling with SPSS and SmartPLS 3.0 software. The results showed that: 1) gender, age, and last education had no effect on patient satisfaction; 2) the last education has a significant effect on patient satisfaction. 3) OPD Service has a significant effect on patient satisfaction; 4) Acceptance in the operating room and postoperative management have no effect on patient satisfaction.

Keywords: *Sociodemography, Service Quality and Patient Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan tesis yang berjudul “Pengaruh Sosiodemografi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Bedah Sentral Rumah Sakit Umum Daerah Dr Moewardi” dapat diselesaikan.

Penulisan tesis ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak baik secara moril maupun material. Dengan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada berbagai pihak yang telah membantu antara lain:

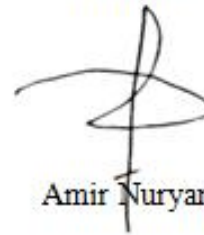
1. Dr. Sofyan Anif, M.Si, Rektor Universitas Muhammadiyah Surakartayang telah memberikan ijin dan kesempatan untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
2. Drs. M. Farid Wajdi, M.M., Ph.D Direktur Sekolah Pasca Sarjana dan selaku Pembimbing I, terimakasih atas bimbingan, arahan, dan suport dalam penyusunan tesis ini.
3. Drs. Wiyadi, MM, PhD, Kaprodi Magister Manajemen, yang telah memberikan ijin untuk belajar di Magister Manajemen Universitas Surakarta.
4. Drs. M. Farid Wajdi, M.M., Ph.D. Pembimbing I, terimakasih atas bimbingan, arahan, dan suport terselesaikannya tesis ini.
5. Dr. dr. Hari Wujoso, Sp.F., M.M.Pembimbing II, terimakasih atas bimbingan, arahan, dan suport terselesaikannya tesis ini.
6. Dr. Rini Kuswati, S.E.,MSi selaku penguji, terima kasih atas bimbingan dan arahnya.
7. Pimpinan dan Staf RSUD Dr. Moewardi Surakarta yang telah memberikan ijin dan melakukan penelitian.
8. Segenap dosen dan Staf Program Pascasarjana Magister Manajemen yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
9. Pimpinan perpustakaan yang telah memberikan fasilitas dalam penyelesaian studi kepustakaan.

10. Segenap Keluarga dan semua pihak yang terlibat membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini, yang tidak dapat penulis sebut satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini memiliki banyak kekurangan, Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis pribadi, pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Surakarta, 13 Mei 2022

Penulis

A handwritten signature in black ink, consisting of a vertical line with a large, stylized loop on the left side and a horizontal stroke across the middle.

Amir Nuryanto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
NOTA PEMBIMBING I	ii
NOTA PEMBIMBING II	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	v
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Tinjauan Teori	10
1. Kepuasan Pasien	10
2. Pelayanan	15
3. Rumah Sakit	18
4. Rawat Inap	21

	5. Instalasi Bedah	22
	B. Penelitian Terdahulu	26
	C. Kerangka Pemikiran	30
	D. Hipotesis	32
BAB III	METODE PENELITIAN.....	36
	A. Jenis dan Rancangan Penelitian	36
	B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	36
	C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	36
	D. Metode Pengumpulan Data	38
	E. Pengukuran Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	38
	F. Teknik Analisis Data	40
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
	A. Deskriptif Data	44
	1. Sosiodemografi	44
	2. Deskripsi Pelayanan	47
	3. Deskripsi Kepuasan Pasien.....	51
	B. Hasil Analisis	52
	1. Uji Prasyarat	52
	2. Pengujian Inner Model	61
	3. Pengujian Hipotesis	63
	C. Pembahasan	68
	1. Pengaruh Sosiodemografi terhadap Kepuasan Pasien	68
	2. Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien	72
BAB V	PENUTUP.....	75
	A. Kesimpulan.....	75
	B. Keterbatasan penelitian	76
	C. Saran	76
	DAFTAR PUSTAKA	77
	LAMPIRAN.....	80

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasonal Variabel.....	39
Tabel 3.2	Kriteria Penilaian PLS Uji Outer Model (Model Pengukuran).....	41
Tabel 3.3	Kriteria Penilaian PLS Uji Inner Model (Model Struktural/Uji Hipotesis)	42
Tabel 4.1	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2	Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur	45
Tabel 4.3.	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	46
Tabel 4.4	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	47
Tabel 4.5.	Tanggapan Responden Variabel OPD Service.....	48
Tabel 4.6.	Tanggapan Responden Variabel Penerimaan di Ruang Operasi.....	49
Tabel 4.7.	Tanggapan Responden Variabel Manajemen Pasca Operasi di Bangsal.....	50
Tabel 4.8.	Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pasien	51
Tabel 4.9	Nilai Loading Factor IterasiPertama	53
Tabel 4.10	Nilai Loading Factor IterasiKedua	55
Tabel 4.11	Hasil Cross Loading	56
Tabel 4.12	Nilai AVE dan Akar Kuadrat AVE.....	57
Tabel 4.13	Nilai Composite Reliability.....	58
Tabel 4.14	Nilai R-Square.....	61
Tabel 4.15	Hasil f-square effect size	62
Tabel 4.16	Hasil Uji Sosiodemografi terhadap Kepuasan Pasien.....	63
Tabel 4.17	Hasil Path coefficient	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pikir Penelitian.....	31
Gambar 4.1	Grafik Average Variance Extracted	57
Gambar 4.2	Grafik Composite Reliability	59
Gambar 4.3	Outer Model Penelitian	59
Gambar 4.4	Grafik R Square	62
Gambar 4.4	Grafik f-square.....	63
Gambar 4.5	Inner Model Penelitian	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Data
Lampiran 3	Hasil Pengolahan Data