

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PASIEN TERHADAP PELAYANAN PERAWATAN PADA
MASA PANDEMI COVID 19 DI INSTALASI GAWAT
DARURAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH**
Dr.MOEWARDI

TESIS

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



Oleh

SUKINO
P 100190069

MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2022

NOTA PEMBIMBING

M. Farid Wajdi, SE., MM. Ph.D
Program Studi Magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas
Hal: Tesis Saudara Sukino

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

Assalamualaikum wr. wb.
Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan terhadap tesis saudara:

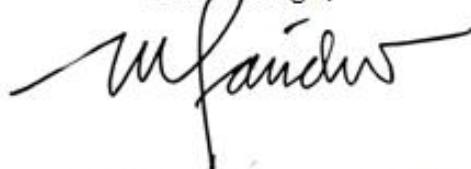
Nama : Sukino
NIM : P 100190069
Konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit
Judul : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Perawatan Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi

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 wr. wb.

Surakarta, 18 Maret 2022

Pembimbing I,



M. Farid Wajdi, SE., MM. Ph.D

NOTA PEMBIMBING

Prof. Dr. dr.EM. Sutrisna, M.kes
Program Studi Magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas
Hal: Tesis Saudara Sukino

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

Assalamualaikum wr. wb.
Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan terhadap tesis saudara:

Nama : Sukino
NIM : P 100190069
Konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit
Judul : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Perawatan Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Instalasi Gawat Darurat 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 wr. wb.

Surakarta, 18 Maret 2022

Pembimbing II,

Prof. Dr. dr.EM. Sutrisna, M.kes

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN PERAWATAN PADA MASA PANDEMI COVID-19
DI INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR MOEWARDI

TESIS

Oleh

SUKINO
NIM : P100190069

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

Pendamping Prof. Dr, dr, EM Sutrisna, M.Kes.
 NIDN : 0620087001

Telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan
Pada tanggal 18 April 2022

Ketua Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D.
NIDN : 0612056501

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN PERAWATAN PADA MASA PANDEMI COVID-19
DI INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR MOEWARDI

TESIS

Oleh

SUKINO
NIM : P100190069

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

Prof. Dr. dr. EM Sutrisna, M.Kes.
NIDN : 0620087001

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



PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Sukino

NIM : P 100190069

Program Studi : Magister Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit

Judul : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien terhadap
Pelayanan Perawatan Pada Masa Pandemi Covid 19 Di
Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Dr.
Moewardi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya serahkan ini benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti tesis ini jiplakan, gelar yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batas saya terima.

Surakarta, 18 Maret 2022

Yang membuat pernyataan,



Sukino

MOTTO

*‘Barang siapa keluar untuk mencari ilmu maka dia berada di
jalan Allah ‘’
(HR.Turmudzi)*

*“Barangsiaapa 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. Bapak dan Ibu yang telah banyak memberikan motivasi, nasehat, kasih sayang dan do'anya selama ini.
3. Keluarga dan teman-teman, rasa cintamu memberiku kekuatan untuk menjalani studi ini.

ABSTRAK

Permasalahan dalam sistem pelayanan kesehatan masa pandemi Covid-19 berupa kualitas atas pelayanan kesehatan dalam rangka menangani pandemi maupun esensial pada pelayanan kesehatan secara seimbang. Tujuan yang ditetapkan mengetahui Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Perawatan Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Instalasi Gawat Darurat di RSUD Moewardi. Metode yang digunakan dengan pendekatan kuantitatif, alat pengumpulan data primer melalui kuesioner atas 80 sampel pasien diambil secara purposive sampling. Teknik pengambilan sampel dengan metode non *probability* sampling dengan purposive sampling sebagai penentuan sampel. Teknik analisa data menggunakan Analisis SEM PLS (*Partial Least Square*). Hasil dan kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) Caring berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasien. 2) Comfort tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pasien. 3) Adanya hubungan perbedaan umur dengan persepsi pengguna pelayanan terhadap kepuasan pasien. 4) Adanya hubungan perbedaan pekerjaan dengan persepsi pengguna pelayanan terhadap kepuasan pasien. 5) Adanya hubungan perbedaan Jenis Kelamin dengan persepsi pengguna pelayanan terhadap kepuasan pasien

Kata kunci : Karakteristik Individu, Caring, Comfort, kepuasan pasien.

ABSTRACT

Problems in the health care system during the Covid-19 pandemic are the quality of health services in the context of dealing with the pandemic and essential health services in a balanced way. The goals set are to find out the factors that influence patient satisfaction with care services during the Covid 19 pandemic in the Emergency Room at Moewardi Hospital. The method used is a quantitative approach, the primary data collection tool is through a questionnaire on 80 patient samples taken by purposive sampling. Sampling technique with non-probability sampling method with purposive sampling as a sample determination. The data analysis technique used SEM PLS (Partial Least Square) analysis. The results and conclusions of this study indicate that: 1) Caring has a positive and significant effect on the patient satisfaction variable. 2) Comfort has no significant effect on the patient satisfaction variable. 3) There is a relationship between age differences and perceptions of service users on patient satisfaction. 4) There is a relationship between job differences and the perception of service users on patient satisfaction. 5) There is a relationship between gender differences and the perception of service users on patient satisfaction.

Keywords: *Individual Characteristics, Caring, Comfort, patient satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur senantiasa penulis haturkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik. Tesis ini disusun guna memenuhi syarat guna memperoleh gelar Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penulis menyadari dalam penyusunan tesis ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

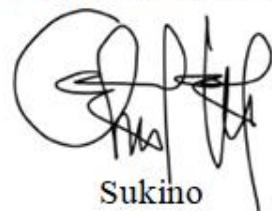
1. Prof. Dr. Sofyan Anif, M.Si Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ijin dan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. M. Farid Wajdi, SE., MM., Ph.D. Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh belajar di Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. M. Farid Wajdi, SE., MM., Ph.D selaku Pembimbing I yang berkenan meluangkan waktu untuk membimbing dan membantu terselesainya tesis ini.
5. Prof. Dr. dr.EM. Sutrisna, M.kes selaku Pembimbing II yang berkenan meluangkan waktu untuk membimbing dan membantu terselesainya tesis ini
6. Bapak dan Ibu dosen Pascasarjana Jurusan Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.

7. Bapak dan Ibu yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat sehingga dapat selesai tesis ini.
8. Semua pihak yang telah terlibat dan membantu dalam penyelesaian penulisan tesis ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, hanya ucapan terima kasih yang dapat penulis sampaikan.

Semoga tesis ini bermanfaat bagi penulis dan memberikan masukan bagi dunia pendidikan. Segala kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan senang hati.

Wa'alaikumsalam Wr. Wb.

Surakarta, 18 Maret 2022



A handwritten signature in black ink, appearing to read "Sukino". The signature is fluid and cursive, enclosed within a circle.

Sukino

DAFTAR ISI

Halaman

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
PERSEMBERAHAN	viii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A.Landasan Teori	10
B.Penelitian sebelumnya	32
C.Kerangka Pemikiran	37

D. Pengembangan Hipotesis	38
 BAB III METODE PENELITIAN.....	42
A. Desain Penelitian	42
B. Objek Penelitian	42
C. Jenis Data dan Sumber Data	42
D. Populasi Sampling dan Sampel	42
E. Metode pengumpulan data.....	44
F. Definisi Operasional Variabel.....	45
G. Analisis Data	47
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
A. Analisa Deskriptif	55
B. Analisa Tanggapan Responden	58
C. Skema Model <i>Partial Least Square</i> (PLS)	61
D. Evaluasi <i>Outer Model</i>	62
E. Evaluasi <i>Inner Model</i>	66
F. Pembahasan.....	70
 BAB V PENUTUP.....	75
A. Kesimpulan.....	75
B. Keterbatasan penelitian.....	76
C. Saran	76
 DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	79

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	46
Tabel 3.2 Kriteria Penilaian PLS Uji Outer Model (Model Pengukuran).....	52
Tabel 3.3 Kriteria Penilaian PLS Uji Inner Model (Model Struktural/Uji Hipotesis)	53
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin	55
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	56
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	57
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan berkunjung.....	57
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jaminan Biaya Kesehatan..	58
Tabel 4.7 Interval Kelas Variabel	59
Tabel 4 .8 Hasil Tanggapan Respon Variabel Comfort	60
Tabel 4.9 Hasil Tanggapan Respon Variabel Caring.....	60
Tabel 4.10 Hasil Tanggapan Respon Variabel Kepuasan Pasien	61
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Validitas	62
Tabel 4.12 <i>Cross Loading</i>	63
Tabel 4.13 <i>Average Variant Extracted (AVE)</i>	64
Tabel 4.14 <i>Composite Reliability</i>	65
Tebel 4.15 <i>Cronbach Alpha</i>	65

Tabel 4. 16 R-Square	66
Tabel 4.17 <i>T-Statistics</i> dan <i>P-Values</i>	68
Tabel 4.18 uji beda variabel Persepsi kepuasan pasien.....	69

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	37
Gambar 4.1 <i>Outer Model</i>	61
Gambar 4.2 Hasil dari Running Boastrapping	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner Penelitian
Lampiran II	Data
Lampiran III	Hasil analisa