

**PENGARUH PENANGANAN KELUHAN TERHADAP
KEPUASAN ATAS PENANGANAN KELUHAN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) WATES**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2 pada
Program Studi Manajemen Rumahsakit



Oleh :
DEWI KUSUMAWATI
20111030218

PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAHSAKIT
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2012

TESIS
**PENGARUH PENANGANAN KELUHAN TERHADAP
KEPUASAN ATAS PENANGANAN KELUHAN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) WATES**

Oleh :
DEWI KUSUMAWATI
20111030218

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing:

Pembimbing

Dr. Siti Dyah Handayani, M.M.

Tanggal.....2012

PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia gelar akademik yang telah saya peroleh (Magister) dibatalkan, serta diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Yogyakarta, September 2012

Yang Membuat Pernyataan:

DEWI KUSUMAWATI
20111030218

MOTTO

**Berangkat dengan penuh keyakinan
Berjalan dengan penuh keikhlasan
Istiqomah dalam menghadapi cobaan**

“ YAKIN, IKHLAS, ISTIQOMAH “

(TGKH. Muhammad Zainuddin Abdul Madjid)

*Kupersembahkan kepada :
Bapak dan Ibu tercinta
Pendamping hidupku
Almamaterku*



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayah Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini tepat pada waktunya.

Tesis ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Strata 2 pada Program Studi Manajemen Rumahsakit di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penyusunan Tesis ini dapat diselesaikan atas bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. dr. Erwin Santosa, Sp.A, M.Kes selaku Ketua Program Studi MMR FKIK UMY, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun Tesis,
2. Dr. Siti Dyah Handayani, M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan Tesis,
3. Sumarsi, S.Kep.,Ns, MMR selaku dosen pembimbing lapangan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wates, yang telah memberikan dukungan dalam pelaksanaan penelitian,
4. Direktur beserta seluruh staf Rumah Sakit Umum Daerah Wates (RSUD) Wates, yang telah bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan penulis,
5. Bapak dan ibu dosen atas ilmu dan bimbingan yang telah diberikan,
6. Rekan-rekan MMR FKIK UMY angkatan IV seperjuangan atas motivasi dan kerjasamanya,

7. Seluruh pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Tesis ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis mengharapkan Tesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan terutama ilmu Manajemen Rumah Sakit.

Yogyakarta, September 2012

Dewi Kusumawati

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Pernyataan.....	iii
Halaman Motto dan Persembahan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Tabel	x
Daftar Lampiran.....	xi
Intisari	xii
<i>Abstract</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Keaslian Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Telaah Pustaka.....	12
B. Kerangka Teori.....	30
C. Kerangka Konsep	31
D. Landasan Teori	32
E. Hipotesis	35
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	38
B. Subyek dan Obyek Penelitian	38
C. Populasi, Sampel dan Sampling.....	38
D. Variabel Penelitian	40
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	40
F. Instrumen Penelitian.....	43

G. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	44
H. Analisis Data	46
I. Etika Penelitian	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
A. Hasil Penelitian	50
1. Gambaran Umum Obyek dan Subyek Penelitian	50
2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	59
3. Hasil Uji Penyimpangan Asumsi Klasik	61
4. Statistik Deskriptif	64
5. Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian	65
B. Pembahasan	67
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN	77
A. Simpulan	77
B. Saran	78
B. Keterbatasan Penelitian	79
Daftar Pustaka	80
Lampiran	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	30
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	32
Gambar 2.3 Model Penelitian	37

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Matrik Operasional Variabel Penelitian.....	42
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Usia	54
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Tingkat Pendidikan	54
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Jenis Pekerjaan.....	55
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Menurut Jenis Alasan	56
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Menurut Cara Penyampaian Keluhan.....	57
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Menurut Jenis Keluhan.....	58
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	60
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	61
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas	62
Tabel 4.11 Hasil Uji Autokorelasi	62
Tabel 4.12 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	63
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	64
Tabel 4.14 Statistik Deskriptif	64
Tabel 4.15 Hasil Uji Hipotesis	65
Tabel 4.16 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan.....	73

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Instrumen Penelitian	86
Lampiran 2 Uji Reliabilitas dan Validitas Pretes Kuesioner	89
Lampiran 3 Uji Reliabilitas dan Validitas Penelitian.....	96
Lampiran 4 Pengujian Penyimpangan Asumsi Klasik.....	99
Lampiran 5 Statistik Deskriptif.....	103
Lampiran 6 Regresi Pengujian Hipotesis.....	104
Lampiran 7 Surat Ijin Penelitian	105

INTISARI

Dewi Kusumawati

**PENGARUH PENANGANAN KELUHAN TERHADAP
KEPUASAN ATAS PENANGANAN KELUHAN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) WATES**

Latar Belakang: Sebagai produsen jasa, RSUD Wates perlu terus menjaga kepuasan konsumennya. Kepuasan ini dapat diukur melalui ada tidaknya keluhan dan bagaimana penanganan keluhan. Mengelola keluhan konsumen penting untuk menjadi dasar perbaikan pelayanan Rumah Sakit sekaligus menciptakan hubungan jangka panjang yang dapat menguntungkan bagi RSUD Wates.

Metode: Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan rancangan analitik *cross sectional*. Populasi penelitian adalah seluruh konsumen RSUD Wates. Sampel penelitian adalah konsumen RSUD Wates yang pernah mengajukan keluhan yang berjumlah 68 orang. Pengujian analisis menggunakan Regresi Linear.

Hasil dan Pembahasan: Hasil pengujian secara bersama-sama menemukan ketiga dimensi keadilan secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan penanganan keluhan secara signifikan. Sedangkan pengujian secara individu menemukan hanya keadilan prosedural dan keadilan distributif yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penanganan keluhan di RSUD Wates, sedangkan keadilan interaksional tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penanganan keluhan di RSUD Wates.

Kesimpulan: Aspek keadilan yang dirasakan konsumen terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan atas penanganan keluhan di RSUD Wates.

Kata Kunci: Keadilan Prosedural, Keadilan Interaksional, Keadilan Distributif, Penanganan Keluhan, Rumah Sakit.

ABSTRACT

Dewi Kusumawati
EFFECT OF COMPLAINT HANDLING ON
COMPLAINT HANDLING SATISFACTION
IN DISTRICT GENERAL HOSPITAL (RSUD) WATES

Background: As a services producer, RSUD Wates need to maintain customer satisfaction. Satisfaction can be measured through the complaint presences and the handling complaints process. Managing consumer complaints is important to improve the hospital service while creating long term profitable relationships for RSUD Wates.

Method: This is a quantitative with cross-sectional analytic approaches. Population was all RSUD Wates costumers. Study sample was 68 RSUD Wates costumers who had complaint experiences. Analysis testing using Linear Regression.

Result and Discussion: Simultaneous test shows the three dimensions of justice are significantly influences the complaint handling satisfaction. While in the individual tests found only procedural justice and distributive justice have a positive and significant impact on handling complaints satisfaction in RSUD Wates, where as interactional justice has not been proven significant effect on complaint handling satisfaction in RSUD Wates.

Conclusion: Costumer perceptions of justice are significantly effect complaints handling satisfaction in RSUD Wates.

Keywords: Procedural Justice, Interactional Justice, Distributive Justice, Complaint Handling, Hospital.