

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DENGAN PENDEKATAN *LEAN SERVICE*
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KARDINAH
KOTA TEGAL**

TESIS



**NANANG KURNIA ACHMADI
20151030076**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2017**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DENGAN PENDEKATAN *LEAN SERVICE*
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KARDINAH
KOTA TEGAL**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2
Program Studi Manajemen Rumah Sakit



**NANANG KURNIA ACHMADI
20151030076**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2017**

LEMBAR PERSETUJUAN (SCAN)
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DENGAN PENDEKATAN *LEAN SERVICE*
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KARDINAH
KOTA TEGAL

TESIS

Diajukan Oleh:
NANANG KURNIA ACHMADI
20151030076

Pembimbing

Dr. Susanto., S.E., MS.

Tanggal.....

Pembimbing II

dr. MahendroPrasetyoKusumo., MMR

Tanggal.....

LEMBAR PENGESAHAN

SCAN

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya siap mempertanggungjawabkan sesuai dengan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 2 September 2017
Yang membuat pernyataan

Nanang Kurnia Achmadi

MOTTO

*“Dan aku belum pernah kecewa dalam
berdoa kepada Engkau, Ya Tuhanku.” (*
Q.S Maryam:4)

“one thing about dreaming, living or
doing dreams”
inspirationdotblog.wordpress.com

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tesis ini saya persembahkan kepada:

- 1. Kedua orang tuaku, yang tanpa mereka saya tidak akan mencapai saat-saat ini.*
- 2. Arini Nur Sofyani (istri tercinta) dan kedua buah hati kami.*
- 3. Kakak dan adik yang selalu ada di setiap saat, memberi dukungan dan semangat untuk menjalani hidup.*
- 4. Almamater dan pembaca yang budiman.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillahirabbil'alamin. Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT karena hanya berkat rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga peneliti berhasil menyelesaikan penulisan hasil penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien dengan Pendekatan *Lean Service* di Rumah Sakit Umum Daerah Kardinah Kota Tegal”.

Hasil penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi sebagian pelaksanaan tugas akhir tesis serta untuk memperoleh gelar sarjana strata 2 pada Program Studi Manajemen Rumah Sakit program pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Adapun penelitian ini dilaksanakan untuk mengevaluasi pelaksanaan *service quality* yang telah dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kardinah Kota Tegal.

Dengan selesainya Hasil penelitian ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Sri Atmaja P. Rosyidi, ST., MSc.Eng., PhD., PE., yang telah merencanakan, mengembangkan dan memajukan Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes, AAK, selaku kepala program studi Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah merencanakan, mengembangkan dan memajukan Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. Susanto, S.E., MS. dan dr. Mahendro Prasetyo Kusumo,. MMR, selaku dosen pembimbing dalam penelitian ini yang telah berkenan meluangkan waktu, membagi ilmu serta telah banyak memberikan bimbingan, arahan dan nasehat kepada penulis dalam menyelesaikan hasil penelitian ini.
4. Seluruh Dosen Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuannya.
5. Direktur RSUD Kardinah Kota Tegal, yang telah mengizinkan pelaksanaan penelitian di tempatnya.
6. Bapak Achmad Rosidik, IbuKhaeriyah(alm), IbuHj. Khasanah, Bapak H. Giri Sudarjadi, Arini Nur Sofyani

dan segenap keluarga besar yang telah memberikan semangat dan do'anya.

7. Nanda Surya Febrianta, Heru Nurcahyo, dan sahabat-sahabat seperjuangan MMR yang telah memberikan semangat dan kebersamaannya sampai saat ini.
8. Semua pihak yang berada dibalik pengerjaan hasil penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih atas bantuan dan dukungannya sehingga hasil penelitian tesis ini dapat terselesaikan.

Penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan dari penulisan hasil penelitian ini. Penulis berharap semoga hasil penelitian ini dapat digunakan untuk memenuhi syarat penyusunan tesis selanjutnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 2 September 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL JUDUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
INTISARI.....	xix
ABSTRACT	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7

BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	8
A.	Telaah Pustaka.....	8
1.	Kualitas Pelayanan.....	8
2.	Dimensi Kualitas Pelayanan	18
3.	Kepuasan Pasien	26
a.	Definisi Kepuasan Pasien.....	26
b.	Teori Kepuasan Pasien	27
4.	<i>Service Performance</i>	29
5.	<i>Lean Service</i>	31
6.	<i>Importance Performance Analyzis</i>	33
B.	Penelitian Terdahulu.....	36
C.	Landasan Teori	37
D.	Kerangka Teori.....	39
E.	Kerangka Konsep	40
F.	Hipotesis.....	41
BAB III	METODE PENELITIAN	42
A.	Jenis dan Rancangan Penelitian	42
B.	Subjek dan Objek Penelitian	42
C.	Populasi dan Sampel	43
D.	Variabel Penelitian	46
E.	Definisi Operasional.....	46
1.	Variabel Keandalan.....	46
2.	Variabel Daya Tanggap	47

3. Variabel Jaminan	48
4. Variabel Empati	48
5. Variabel Bukti Fisik/Berwujud	49
6. Variabel Kepuasan Pasien	50
F. Instrumen Penelitian.....	50
G. Metode Pengumpulan Data	52
H. Analisis Data	54
1. Analisis Data Kuantitatif	54
2. Uji Validitas	55
3. Uji Reliabilitas	55
4. Uji Asumsi Klasik.....	56
a. Uji Multikolinearitas.....	57
b. Uji Heterokedastisitas	58
c. Uji Normalitas.....	58
5. Uji Koefisien Regresi Linier.....	59
a. Uji F (Simultan).....	59
b. Uji t	61
6. Koefisien Determinasi	62
7. Matriks IPA.....	63
I. Tahapan Penelitian	65
J. Etika Penelitian.....	72
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	74
A. Hasil Penelitian.....	74
1. Pengujian Keباikan Alat Ukur	74

2. Pengujian Validitas	74
3. Pengujian Reliabilitas.....	76
4. Deskripsi Responden.....	77
a. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin...	78
b. Responden Berdasarkan Klasifikasi Pasien	78
c. Responden Berdasarkan Usia	79
d. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	80
e. Responden Berdasarkan Pekerjaan	81
f. Responden Berdasarkan Pendapatan Tiap Bulan	83
5. Analisis Deskriptif.....	84
a. Deskripsi Keandalan.....	84
b. Deskripsi Daya Tanggap	85
c. Deskripsi Jaminan	85
d. Deskripsi Empati	86
e. Deskripsi Berwujud.....	86
f. Deskripsi Kepuasan Pasien	87
6. Uji Asumsi Klasik	87
a. Uji Multikolinearitas	87
b. Uji Heterokedastisitas.....	89
c. Uji Normalitas	90
7. Uji Analisis Regresi Linier.....	92
a. Uji F.....	92
b. Uji t.....	93
c. Koefisien Determinasi	98

8. Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja	99
B. Pembahasan	104
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	118
A. SIMPULAN.....	118
B. SARAN	120
DAFTAR PUSTAKA	122

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar	2.1 Kuadran Matriks IPA.....	35
Gambar	2.2 KerangkaTeori	39
Gambar	2.3 KerangkaKonsep.....	40
Gambar	3.1 Kuadran Matriks IPA.....	64

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel	4.1 Uji Validitas	75
Tabel	4.1 Uji Reliabilitas	77
Tabel	4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	78
Tabel	4.2 Responden Berdasarkan Klasifikasi Pasien	79
Tabel	4.3 Responden Berdasarkan Usia.....	80
Tabel	4.4 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	81
Tabel	4.5 Responden Berdasarkan Pekerjaan	82
Tabel	4.6 Responden Berdasarkan Pendapatan Tiap Bulan.....	83
Tabel	4.1 Descriptive Statistic	84
Tabel	4.3 Uji Multikolinearitas	88
Tabel	4.4 Uji Heterokedastisitas	90
Tabel	4.5 Uji Normalitas	91
Tabel	4.6 Uji F	92
Tabel	4.7 Uji t	93
Tabel	4.8 Uji Regresi (KoefisienDeterminasi).....	98
Tabel	4.9 Analisis Importance Performance	100

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Permohonan izin penelitian.....	125
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	126
Lampiran 3 Surat Pengantar Pengambilan Data	127
Lampiran 4 Foto Penelitian	128
Lampiran 5 Tabel input analisis IPA	131
Lampiran 6 Deskriptif statistic dan Uji Reliabilitas variabel.....	133
Lampiran 7 Matriks IPA	134
Lampiran 8 Questioner.....	135

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DENGAN PENDEKATAN *LEAN SERVICE* DI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KARDINAH KOTA TEGAL**

**Nanang Kurnia Achmadi¹, Susanto²,
Mahendro Prasetyo Kusumo²**

¹Program Studi Manajemen Rumah Sakit, ²Program Pascasarjana,
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Email: nanankurniachmadi@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang. Rumah sakit berusaha untuk menemukan pendekatan yang efisien untuk meningkatkan operasional layanan mereka.

Tujuan. Untuk mengetahui variabel independen yaitu Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangibles yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien setelah pelaksanaan *Lean Service in Management*.

Metode. Penelitian ini menggunakan *quantitative cross sectional* dengan *observation* untuk mengukur pengaruh, dan matriks IPA analysis untuk mengukur kinerja pelayanan dari lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Hasil. Terdapat pengaruh baik secara parsial maupun simultan dari lima dimensi kualitas pelayanan *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible* terhadap kepuasan pasien setelah pelaksanaan *Lean in Service Management*. Pelaksanaan *Lean in Service Management* fokus di kuadran dua mempertahankan kinerja yang sudah baik dengan meningkatkan kinerja di kuadran tiga.

Kesimpulan. Pelaksanaan *Lean in Service Management* di RSUD Kardinah Kota Tegal berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Kata kunci: *Rumah Sakit, Kualitas Pelayanan, Matriks IPA*

IMPACT OF HOSPITAL QUALITY SERVICE ON PATIENT
SATISFACTION WITH LEAN SERVICE APPROACH IN PUBLIC
HOSPITAL OF KARDINAH TEGAL

Nanang Kurnia Achmadi¹, Susanto²,
Mahendro Prasetyo Kusumo²

¹Program Studi Manajemen Rumah Sakit, ²Program Pascasarjana,
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Email: nanankurniachmadi@gmail.com

ABSTRACT

Background. Hospitals are trying to find an efficient approach to improve their service operations.

Aim. To know the independent variables of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangibles that affect the patient's satisfaction after the implementation of Lean Service in Management.

Method. This study uses quantitative cross sectional with observation to measure the influence, and IPA analysis matrix to measure service performance from five dimensions of service quality to patient satisfaction.

Results. There are both partial and simultaneous effects of the five dimensions of service quality Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible to patient satisfaction after the implementation of Lean in Service Management. The implementation of Lean in Service Management focuses on the two quadrants maintaining good performance by improving performance in the third quadrant.

Conclusion. Implementation of Lean in Service Management in Kardinah Public Hospital has an effect on patient satisfaction.

Keywords: *Hospital, Service Quality, IPA Matrix*