

**PENGARUH PERSEPSI KARYAWAN TENTANG JASA  
PELAYANAN DAN TUNJANGAN TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL**

**TESIS**



**Diajukan oleh:**

**HARDANTI KARTIKA PUTRI  
20141030016**

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

**2018**

**PENGARUH PERSEPSI KARYAWAN TENTANG JASA  
PELAYANAN DAN TUNJANGAN TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL**

**TESIS**

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



**Diajukan oleh:**

**Hardanti Kartika Putri  
20141030016**

**Pembimbing:**

**Dr. Firman Pribadi , M.Si.**

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

**2018**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH PERSEPSI KARYAWAN TENTANG JASA  
PELAYANAN DAN TUNJANGAN TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL**

**TESIS**

**HARDANTI KARTIKA PUTRI  
20141030016**

**Pembimbing I**



**Dr. Firman Pribadi, M.Si.**

**Tanggal.....**

TESIS

**PENGARUH PERSEPSI KARYAWAN TENTANG JASA  
PELAYANAN DAN TUNJANGAN TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL**

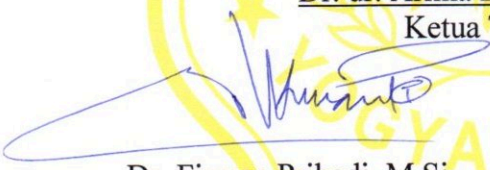
Diajukan Oleh  
**Hardanti Kartika Putri**  
**20141030016**

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit  
Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
tanggal 31 Juli 2018

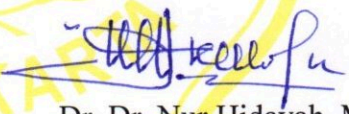
Yang terdiri dari



Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK.  
Ketua Tim Penguji



Dr. Firman Pribadi, M.Si.  
Anggota Tim Penguji



Dr. Dr. Nur Hidayah, M.M.  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit  
Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK.

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat orang lain, melainkan hasil karya saya 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 bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, 31 Juli 2018

Yang Membuat Pernyataan,



Hardanti Kartika Putri  
20141030016

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PRNGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>INTISARI.....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar belakang .....	1
B. Perumusan masalah .....	8
C. Tujuan penelitian .....	9
D. Manfaat penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
A. Telaah Pustaka.....	11
B. Penelitian Pendahuluan .....	43
C. Kerangka Teori.....	55
D. Kerangka Konsep .....	56
E. Hipotesis.....	56
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>57</b>
A. Jenis dan Rancangan Penelitian .....	57
B. Subyek dan Obyek Penelitian .....	57
C. Populasi, Sampel dan Sampling .....	58
D. Variabel Penelitian .....	60
E. Definisi Operasional Variabel .....	62
F. Instrumen Penelitian.....	63
G. Uji validitas dan reliabilitas.....	64
H. Analisis Data .....	65
I. Tahapan Penelitian .....	69
J. Etika Penelitian .....	69
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>71</b>
A. Gambaran Objek Penelitian.....	71
B. Deskripsi Responden.....	72
C. Statistik Deskriptif.....	74
D. Deskriptif Variabel Penelitian .....	75
E. Hasil Analisis Data.....	85
F. Pembahasan.....	89

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>96</b>
A. Kesimpulan.....	96
B. Saran.....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>99</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Proporsi Pembagian Jasa Pelayanan .....	20
Tabel 2	Tenaga Kesehatan 2015 .....	25
Tabel 3	Data SDM, Penerimaan, Jasa Pelayanan.....	26
Tabel 4	Data Jasa Pelayanan tahun 2014 .....	26
Tabel 5	Sampel Penelitian.....	59
Tabel 6	Jumlah Sampel Menurut Strata .....	60
Tabel 7	Definisi Operasional.....	62
Tabel 8	Deskripsi Karakteristik Responden.....	73
Tabel 9	Deskripsi Variabel Penelitian.....	74
Tabel 10	Hasil Distribusi Frekuensi Jasa Pelayanan.....	75
Tabel 11	Frekuensi Jawaban Variabel Jasa Pelayanan .....	76
Tabel 12	Hasil Distribusi Frekuensi Tunjangan.....	78
Tabel 13	Frekuensi Jawaban Variabel Tunjangan .....	78
Tabel 14	Hasil Distribusi Frekuensi Kinerja.....	81
Tabel 15	Frekuensi Jawaban Variabel Kinerja .....	82
Tabel 16	Ringkasan Uji Normalitas .....	85
Tabel 17	Ringkasan Hasil Uji Linieritas .....	86
Tabel 18	Hasil Uji Multikolinieritas .....	87
Tabel 19	Hasil Analisis Regresi Linear.....	88



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Teori Modifikasi .....	55
Gambar 2 Kerangka Konsep .....	56
Gambar 3 Alur Penelitian.....	69

## INTISARI

### **PENGARUH PERSEPSI KARYAWAN TENTANG JASA PELAYANAN DAN TUNJANGAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL**

**Latar belakang:** Rumah sakit pemerintah daerah yang telah menjadi BLUD dapat memungut biaya kepada masyarakat sebagai imbalan atas barang/jasa layanan yang diberikan. Imbalan atas barang/jasa layanan yang diberikan tersebut ditetapkan dalam bentuk tarif dari setiap jenis pelayanan dan kelas perawatan.

**Tujuan penelitian:** Untuk mengetahui pengaruh persepsi karyawan tentang jasa pelayanan dan tunjangan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul.

**Metode:** Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan rancangan penelitian korelasional Populasi yang digunakan dalam penelitian ini seluruh karyawan RSUD Panembahan Senopati Bantul yaitu sebanyak 837 orang. Sampel penelitian ini sebanyak 89 orang dengan teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. Analisis data menggunakan analisis regresi.

**Hasil:** Persepsi karyawan tentang jasa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Tunjangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Persepsi karyawan tentang jasa pelayanan dan tunjangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di RSUD Panembahan Senopati Bantul. Besarnya kontribusi jasa tidak langsung dan tunjangan sebesar 75,1%.

**Kata kunci:** Jasa pelayanan, Tunjangan dan Kinerja Karyawan

## **ABSTRACT**

### **THE INFLUENCE PERCEPTION OF EMPLOYEES ABOUT SERVICES AND BENEFITS TO EMPLOYEE PERFORMANCE IN GENERAL HOSPITAL OF PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL DISTRICT**

**Background:** *Local government hospitals that have become BLUD may collect fees to the community in exchange for goods/services provided. Rewards for the goods/services provided are stipulated in the tariff of each type of service and class of care.*

**Research Purposes:** *This study was conducted to determine the effect of perception of employees about services and benefits on employee performance at General Hospital Panembahan Senopati Bantul.*

**Methods:** *This research was descriptive quantitative research with correlational research design. Population used in this research was all employees of RSUD Panembahan Senopati Bantul as number of 837 people. The sample of this research was 89 people with sampling technique namely purposive sampling. Data analysis used regression analysis.*

**Result:** *The result of research indicate that perception of employees about services have positive and significant effect to employee performance. Benefits have a positive and significant effect on employee performance. Perception of employees about services and benefits have a positive and significant effect on employee performance in General Hospital of Panembahan Senopati Bantul. The amount of indirect service and benefit contribution is 75.1%.*

**Keywords:** *Perception of Employees about services, Employee Benefits and Performance*