

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *WILLINGNESS TO
PAY* PADA PELAYANAN POLIKLINIK SPESIALISTIK DI KLINIK
UTAMA ASRI MEDICAL CENTER YOGYAKARTA**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

**Program Studi
Magister Manajemen Rumah Sakit**



Diajukan Oleh :
Lara Pradilla Rose
20111030043

**PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER MANAJEMEN RUMAH SAKIT
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2016**

HALAMAN PERSETUJUAN

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *WILLINGNESS TO
PAY* PADA PELAYANAN POLIKLINIK SPESIALISTIK DI KLINIK
UTAMA ASRI MEDICAL CENTER YOGYAKARTA**

Disusun Oleh :

Lara Pradilla Rose
20111030043

Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing

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

Tanggal 17 Desember 2016

HALAMAN PENGESAHAN TESIS

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI WILLINGNESS TO
PAY PADA PELAYANAN POLIKLINIK SPESIALISTIK DI KLINIK
UTAMA ASRI MEDICAL CENTER YOGYAKARTA**

Disusun Oleh :

Lara Pradilla Rose
20111030043

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan didepan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 17 Desember 2016

Yang terdiri dari

Ketua Tim Penguji

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

Anggota Tim Penguji

Anggota Tim Penguji

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

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

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya 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, 17 Desember 2016

Yang membuat pernyataan:

Lara Pradilla Rose

20111030043

PERSEMBAHAN

Tesis ini Kupersembahkan Untuk:

Orang tua tercinta

Suami tersayang

Almamater Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, serta Sholawat Salam dipanjatkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, sehingga tesis ini telah dapat diselesaikan dalam rangka memenuhi sebagian dari persyaratan guna mencapai Gelar Magister Manajemen Rumah Sakit di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dengan judul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Willigness to Pay* Pada Pelayanan Poloklinik Spesialistik Di Klinik Utama Asri Medical Center Yogyakarta”.

Tesis ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 2 Program Studi Manajemen Rumah Sakit. Dalam kesempatan yang sangat baik ini perkenankanlah penulis mengucapkan penghargaan dan terima kasih yang tidak ternilai kepada:

1. Prof. Dr. Bambang Cipto, M.A., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan ijin studi di Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. DR. dr. Arlina Dewi, M.Kes, AAK., selaku Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan ijin penelitian sehingga penelitian dapat dilaksanakan dan selaku Dosen Pembimbing tesis yang telah banyak memberikan waktu, tenaga serta pikiran dalam membantu penulis menyelesaikan tesis ini.
3. Direktur Klinik Utama Asri Medical Center (AMC), yang telah memberikan ijin penelitian di Klinik Utama Asri Medical Center (AMC).

4. Seluruh staf Klinik Utama Asri Medical Center, yang telah membantu pelaksanaan penelitian.
5. Pasien poliklinik spesialisik di Klinik Utama Asri Medical Center (AMC) yang telah berkenan menjadi responden penelitian.
6. Seluruh staf TU Program Studi Manajemen Rumah Sakit yang telah menyediakan waktunya dan informasi Akademik selama proses perkuliahan dan proses tesis.
7. Keempat orangtua tercinta, Bapak Capt. Armen Boechari, Ibu Dra. Rosmawaty, (Alm) Bapak dr. M. Rofieq Budiyo, Sp.B, dan Ibu Siti Mukarramah atas kesabarannya.
8. Suami tersayang, dr. Reza Fadhillah Yudhatama atas dukungan dan motivasi dalam berbagai hal.
9. Kakak Raesa Gilang Samudra, abang Didi Kurniadi, adek Egie Viratama, dan Kemal Adhitya.
10. Teman-teman dan semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam penyelesaian tesis ini.

Akhir kata peneliti berharap tesis ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan dan dapat dijadikan bahan kajian lebih lanjut.

Wassalamu 'alaikum Warohmatullah Wabarokatuh

Yogyakarta, 17 Desember 2016

Penulis

Lara Pradilla Rose

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Keaslian Penelitian.....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Telaah Pustaka.....	10
1. Klinik Utama.....	10
2. Asri Medical Center.....	11
3. KualitasJasa.....	14
4. Permintaan (<i>demand</i>).....	16
5. <i>Willingness to Pay</i> (WTP).....	22
B. Kerangka Konsep.....	26
C. Hipotesis Penelitian.....	26

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	27
B. Subjek Penelitian.....	32
C. Populasi dan Sample.....	32
D. Cara Pengambilan Sampel.....	33
E. Kriteria Inklusi dan Eklusi.....	34

F. Variabel Penelitian.....	34
G. Definisi Operasional.....	35
H. Instrumen Penelitian.....	36
I. Alur Penelitian.....	38
J. Analisis Data.....	39
K. Etika Penelitian.....	41

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	43
B. Nilai Tawar WTP.....	43
C. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi WTP Skenario 1...52	
D. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi WTP Skenario 2...57	
E. Pembahasan.....	62

BAB V SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN

F. Simpulan.....	68
G. Saran.....	68
H. Keterbatasan.....	69

DAFTAR PUSTAKA.....	70
----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Deskripsi Karakteristik Responden	44
Tabel 2. Deskripsi Median Karakteristik Responden	45
Tabel 3. WTP Rata-Rata Penawaran Skenario 1 Dan 2	46
Tabel 4. Deskripsi Jumlah Responden Terhadap Skenario 1 Dan 2	46
Tabel 5. Jumlah Responden Terhadap Penawaran Skenario 1 Dan 2	47
Tabel 6. WTP Rata-Rata Seluruh Responden yang Tidak Setuju Terhadap Skenario 1 Dan 2	48
Tabel 7. Faktor yang Mempengaruhi WTP Pada Penawaran Skenario 1	50
Tabel 8. Faktor yang Mempengaruhi WTP Pada Penawaran Skenario 2	53
Tabel 9. Tawaran Peningkatan Kualitas Jasa Pada Skenario 1	57
Tabel 10. Tawaran Peningkatan Kualitas Jasa Pada Skenario 2	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian.....	26
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Hasil Uji Asumsi

Lampiran 3. Hasil Analisis Data Penelitian

Lampiran 4. Hasil Survei Rumah Sakit

Lampiran 5. Hasil Wawancara Kritik Dan Saran Pasien

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *WILLINGNESS TO PAY* PADA PASIEN KLINIK RAWAT JALAN SPESIALISTIK DI KLINIK UTAMA ASRI MEDICAL CENTER YOGYAKARTA

Lara Pradilla Rose

Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta

Jalan Lingkar Selatan, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Yogyakarta 55183

Email : pradillarose@gmail.com

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi *willingness to pay* (WTP) pasien rawat jalan klinik spesialistik di Asri Medical Center Yogyakarta dan memperkirakan nilai harga yang bersedia dibayarkan untuk mendapatkan suatu pelayanan kesehatan. Penelitian ini dilakukan kepada pasien yang datang ke klinik rawat jalan spesialistik di Klinik Utama Asri Medical Center Yogyakarta dengan menggunakan desain penelitian deskriptif *cross-sectional*. Pengambilan data menggunakan kuesioner terstruktur dan menilai sikap responden terhadap beberapa kualitas pelayanan serta melihat nilai WTP yang bersedia dibayarkan oleh responden dengan menggunakan *contingent valuation method*. Jumlah keseluruhan 100 kuesioner telah didapatkan dan dianalisis dengan model regresi logistik. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan, pendapatan keluarga, dan kepuasan konsumen berpengaruh secara positif signifikan terhadap keinginan responden dalam membayar untuk mendapatkan suatu pelayanan. Responden bersedia membayar dengan harga Rp.94.500,- dan Rp.157.600,- untuk mendapatkan peningkatan kualitas dari suatu pelayanan kesehatan. Penelitian ini memberikan informasi kepada pembuat kebijakan tentang penilaian finansial pasien untuk memperbaiki beberapa bagian dari pelayanan kesehatan di Asri Medical Center Yogyakarta.

Kata Kunci : *Willingness To Pay, Contingent Valuation*, Kualitas Pelayanan Kesehatan, Asri Medical Center Yogyakarta

**FACTORS RELATED TO WILLINGNESS TO PAY OF PATIENT IN
SPECIALIST OUT-PATIENT CLINIC IN ASRI MEDICAL CENTER
YOGYAKARTA**

Lara Pradilla Rose

Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta

Jalan Lingkar Selatan, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Yogyakarta 55183

Email : pradillarose@gmail.com

ABSTRACT

The aim of this study is to determining the factors that can influence willingness to pay of specialist out-patient clinic consumers in Asri Medical Center Yogyakarta and also estimating the price they willing to pay to get health services. The study was conducted among patient attending the specialist out-patient clinic of Asri Medical Center Primary Clinic in Yogyakarta, using descriptive cross-sectional study design. Data was collected using a structured questionnaire, and assessed the respondent's attitude towards some quality services and their WTP for the services, wich was determined using the contingent valuation method. Total 100 questionnaires were administered and analyzed with a logic regression model. The result of this study found that education level, family income, and consumers satisfaction were positive significantly influenced to respondents's willingness to pay for the services. Repondents are willing to pay Rp.94.500,- and Rp.157.600,- to get health care quality improvements. This study provides information to policy makers about the monetary valuation of patients for improvements in certain attributes of health care services in Asri Medical Center Yogyakarta.

Keywords : *Willingness to pay, Contingent Valuation, Health Care Services Quality, Asri Medical Center Yogyakarta*