

PRAKATA

Puji syukur kepada Yesus Kristus atas anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Di Poli Kebidanan Umum Dan Eksekutif RSAB Harapan Kita”. Tesis ini merupakan salah satu syarat meraih gelar Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Universitas Esa Unggul, Jakarta. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arief Kusuma A. P, MBA selaku Rektor Universitas Esa Unggul.
2. Bapak Roesfiansjah Rasyidin, Ph.D selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Esa Unggul.
3. Bapak Prof. Dr. Tumari Jatileksono selaku pembimbing tesis.
4. Seluruh dosen Pascasarjana Universitas Esa Unggul.
5. Bpk. dr. Achmad Tancarino, MARS, selaku Direktur Utama RSAB Harapan Kita.
6. Bapak K. Chandra Meliala, Dipl. IM. M.Kes selaku Ka. Bag. Perencanaan dan Pemasaran.
7. Ibu Esty Widiartini, SKM, MARS selaku Ka. Subbag Perencanaan dan seluruh staff perencanaan.
8. Seluruh Staf Program Pascasarjana Universitas Esa Unggul.
9. Kedua orang tua dan adekku terima kasih atas doa dan semangatnya.
10. Ratmoko Hadi terima kasih untuk semangat dan doanya.
11. Seluruh sahabat-sahabatku yang sudah mendukung dan semangati untuk tesis ini.
12. Seluruh MM 47 yang temani penulis selama kuliah, sukses untuk kalian semua.

Akhir kata penulis menyadari bahwa tesis ini masih belum sempurna, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun demi penyempurnaan sangatlah diharapkan dan semoga tesis ini bermanfaat bagi para pembaca.

Jakarta, September 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	
Lembar Pengesahan.....	i
Lembar Pernyataan.....	ii
Abstrak.....	iii
Abstract.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Lampiran.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Literatur.....	8
2.1.1 Kepuasan Pasien	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.3 Kajian Penelitian Yang Terdahulu Yang Relevan.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Kerangka Penelitian	37
3.1.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien.....	38
3.2 Hipotesis Penelitian	39

3.3 Desain Penelitian.....	40
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	40
3.5 Teknik Pengumpulan Data dan Pengambilan Sampel.....	42
3.6 Uji Kualitas Data.....	43
3.7 Metode Analisis.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	46
4.1.1 Poli Kebidanan Eksekutif	48
4.1.2 Poli Kebidanan Umum.....	49
4.2 Karakteristik Responden	49
4.3 Uji Kualitas Data.....	52
4.3.1 Hasil Uji Validitas	53
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	55
4.3.3 Hasil Uji Multikolinearitas.....	55
4.3.4 Uji Heteroskedastisitas.....	56
4.3.5 Uji Beda Rata-rata.....	57
4.3.6 Uji Signifikan Parameter.....	60
4.3.7 Koefisien Determinan	63
4.3.8 Uji Persamaan Regresi Linear Berganda.....	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	67

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Rawat Jalan	2
Tabel 1.2 Jumlah Konsultasi Kebidanan Eksekutif dan Umum	2
Tabel 1.3 Data Keluhan Pasien RSAB Harapan Kita	4
Tabel 3.1 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Kesehatan	41
Tabel 4.1 Distribusi Responsen Berdasarkan Usia	50
Tabel 4.2 Distribusi Responsen Berdasarkan Pendidikan	50
Tabel 4.3 Distribusi Responsen Berdasarkan Rekomendasi Berobat ke RSAB	51
Tabel 4.4 Distribusi Responsen Berdasarkan Jenis Pembayaran	51
Tabel 4.5 Distribusi Responsen Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4.6 Distribusi Responsen Berdasarkan Alasan Berobat Di RSAB HK	52
Tabel 4.7 Analisis Validitas Kualitas Pelayanan	53
Tabel 4.8 Analisis Validitas Kepuasan	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikoloniaritas	55
Tabel 4.11 Uji independen t test	58
Tabel 4.12 Nilai rata-rata setiap butir pernyataan kinerja	58
Tabel 4.13 Nilai rata-rata setiap butir pernyataan harapan	59
Tabel 4.14 Hasil Estimasi Koefisien Regresi	60
Tabel 4.15 Koefisien Determinasi	63

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 <i>Conceptual Model Of Service Quality</i>	24
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian	37
Gambar 4.1 RSAB Harapan Kita	46
Gambar 4.2 Poli Kebidanan Eksekutif	48
Gambar 4.3 Poli Kebidanan Umum	49

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	69
Lampiran 2 Hasil Uji Multikolinearitas	70
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Harapan Pasien	71
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas Harapan Pasien Eksekutif	72
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Kinerja Pasien Eksekutif	73
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Pasien Eksekutif	74
Lampiran 7 Identitas pasien poli eksekutif	75
Lampiran 8 Kuesioner	76

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pertumbuhan rumah sakit di Indonesia cukup tinggi kurun waktu sepuluh tahun ini. Namun, pertumbuhan tersebut tidak berbanding lurus dengan kualitasnya. Dari 1.354 rumah sakit di Indonesia yang terakreditasi baru 534 unit RS (41,33%). Data kementerian kesehatan 2001 jumlah RS pemerintah di Indonesia 598 unit. Akhir 2008 mencapai 655 unit. Pertumbuhan RS swasta 2001 sebanyak 580 unit, akhir 2008 mencapai 699 unit.

RSAB Harapan Kita merupakan rumah sakit tipe A dengan kapasitas 303 tempat tidur, dan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dengan menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PPK-BLU). Tugas pokok RSAB Harapan Kita berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 1683/MENKES/PER/XII/2005 tanggal 27 Desember 2005 tentang Organisasi Dan Tata Kerja RSAB Harapan Kita, adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan paripurna untuk anak dan ibu secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, penelitian dan pengembangan serta pelaksanaan pelayanan lain dibidang pelayanan kesehatan yang bertujuan meningkatkan status kesehatan dan senantiasa berorientasi kepada kepentingan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan undang-undang No. 40 tahun 2004 tentang sistem jaminan sosial nasional (SSJN) dan undang-undang No. 24 tahun 2011 tentang badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS). Badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan ditugaskan menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia, terutama untuk PNS, penerima pensiunan PNS, dan TNI/POLRI. BPJS kesehatan merupakan program pemerintah dalam kesatuan jaminan kesehatan nasional yang beroperasi sejak tanggal 1 Januari 2014.