

TESIS

**STUDI KOMPARASI IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS
RUMAH SAKIT PUBLIK DAN RUMAH SAKIT SWASTA**



**RUDY JOZEF VICTOR
081233/PS/MM**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2012**



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PENGESAHAN TESIS

Nama : RUDY JOZEF VICTOR
Nomor Mahasiswa : 081233/PS/MM
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Tesis : Studi Komparasi Importance-Performance Analysis
Rumah Sakit Publik dan Rumah Sakit Swasta

Nama Pembimbing

Tanggal

Tanda tangan

DR. MF. SHELLYANA JUNAEDI, SE., M.Si

3 Okt '12


.....



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PENGESAHAN TESIS

Nama : RUDY JOZEF VICTOR
Nomor Mahasiswa : 081233/PS/MM
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Tesis : Studi Komparasi Importance-Performance Analysis
Rumah Sakit Publik dan Rumah Sakit Swasta

Nama Penguji

Tanggal

Tanda tangan

(Ketua)

DR. MF. SHELLYANA JUNAEDI, SE., M.Si

3-10-2012

(Sekretaris)

BUDI SUPRAPTO, MBA., Ph.D

4-10-2012

(Anggota)

Drs. C. JAROT PRIYOGUTOMO, MBA

4-10-2012

Ketua Program Studi

Drs. PARNAWA PUTRANTA, MBA, Ph.D

PERNYATAAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa tesis yang berjudul “***Studi Komparasi Importance-Performance Analysis Rumah Sakit Publik dan Rumah Sakit Swasta***”, merupakan hasil pikiran dan prakarsa penulis dan bukan merupakan duplikasi atau kutipan yang disadur dari karya tulis yang ada sebelumnya.

Semua yang ditulis dalam tesis ini, adalah murni karya penulis yang merupakan hasil penelitian, analisis yang dibuat sendiri oleh penulis, dan sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Yogyakarta, September 2012

Rudy Jozef Victor

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Sardjito dan Rumah Sakit Panti Rapih terhadap kinerja yang diberikan kedua Rumah Sakit tersebut ditinjau dari jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan dan untuk mengidentifikasi dan menganalisis adanya perbedaan kepuasan antara pasien rawat inap Rumah Sakit Pantirapih dan Rumah Sakit Sardjito.

Analisis data dalam penelitian ini terdiri atas 3 bagian, yaitu: (1) Analisis Validitas dan Reliabilitas Data; (2) Importance-Performance Analysis atau Analisis Tingkat Kepentingan (Harapan) dan Kinerja (Kenyataan/Kepuasan) Pelanggan, dan (3) Analisis *Independent Sample T-Test*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pasien RS. Sardjito merasa tidak puas terhadap *Dimensi Reliability* dan *Dimensi Empathy*, Pasien Rumah Sakit Sardjito merasa sangat puas terhadap *Dimensi Assurance*, Pasien Rumah Sakit Sardjito menganggap kurang penting dan kurang memuaskan terhadap *Dimensi Tangible*, Pasien Rumah Sakit Sardjito merasa kurang penting tetapi sangat puas dengan *Dimensi Assurance*. Sedangkan Pasien Rumah Sakit Pantirapih merasa tidak puas terhadap *Dimensi Reliability*, Pasien RS. Panti Rapih merasa sangat puas terhadap *Dimensi Responsiveness* dan *Dimensi Empathy*, Pasien Rumah Sakit Panti Rapih menganggap kurang penting dan kurang memuaskan terhadap *Dimensi Tangible*, Pasien Rumah Sakit Panti Rapih merasa kurang penting tetapi sangat puas dengan *Dimensi Assurance*. Selain itu terdapat perbedaan kepuasan antara pasien rawat inap di Rumah Sakit Sardjito dengan pasien rawat inap di Rumah Sakit Panti Rapih, jika ditinjau dari dimensi kualitas pelayanan.

Kata-kata kunci: Studi Komparasi, RS. Sardjito dan RS. Panti Rapih, Dimensi Kualitas Jasa.

ABSTRACT

This study aims to determine the level of inpatients satisfaction Sardjito Hospital and Panti Rapih Hospital on the performance of the Hospital is given in terms of services of experienced and expected services and to identify and analyze the differences between patient satisfaction Pantirapih Hospital and Sardjito Hospital.

The analysis in this study consists of Three parts, namely: (1) Validity and Reliability Analysis, (2) Importance-Performance Analysis, and (3) Analysis of Independent Sample T-Test.

The results showed that patients were not satisfied Sardjito Hospital for Reliability and Dimensions of Empathy, Sardjito Hospital Patients feel very satisfied with the dimension Assurance, Sardjito Hospital Patients considered less important and less satisfactory to the Tangible dimension, Sardjito Hospital Patients feel less important but very satisfied with the Assurance dimension. While Panti Rapih Hospital Patients do not feel satisfied with the dimensions of Reliability, Panti Rapih Hospital Patients feel very satisfied with Dimensions Dimensions Responsiveness and Empathy, Patient Hospital Pantirapih considered less important and less satisfactory to the Tangible dimension, Panti Rapih Hospital Patients feel less important but very satisfied with Assurance Dimension . In addition there are differences in satisfaction among patients hospitalized in Sardjito Hospital inpatients at the Hospital Panti Rapih, if viewed from the dimensions of service quality.

Key words: comparison study, Sardjito hospital and Panti Rapih hospital, dimensions of service quality.

KATA HANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, karena atas kasih-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini dengan judul: “**Studi Komparasi Importance-Performance Analysis Rumah Sakit Publik dan Rumah Sakit Swasta**”. Penulisan tesis ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulisan tesis ini dapat diselesaikan karena banyaknya dorongan semangat, serta bantuan dari semua pihak yang telah membantu penulis secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu tesis ini penulis persembahkan kepada Tuhan Yesus, Almamater, dan kepada orang-orang yang penulis cintai.

Dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. R. Maryatmo, M.A., selaku Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Dr. Riawan Tjandra W. S.H. M.Hum, selaku Direktur Pascasarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Drs. Parnawa Putranta, MBA, Ph.D, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. DR. MF. Shellyana Junaedi, S.E., M.Si, selaku pembimbing penulis yang selalu memberikan masukan, kritikan, dan saran untuk penyempurnaan tesis ini.
5. Fandy Tjiptono, S.E, M.Com., Ph.D, yang telah menguji serta memberikan masukan, kritikan, dan saran untuk penyempurnaan tesis ini.
6. Drs. C. JAROT PRIYOGUTOMO, MBA, yang telah menguji serta memberikan masukan, kritikan, dan saran untuk penyempurnaan tesis ini.
7. Budi Suprpto, MBA., Ph.D, yang telah menguji serta memberikan masukan, kritikan, dan saran untuk penyempurnaan tesis ini
8. Ketua STIH Manokwari, John Yawan, S.H., M.Hum, yang telah memberikan kesempatan dan memberikan biaya selama penulis menempuh pendidikan S2.
9. DR. Roberth K.R. Hammar, S.H., M.H, selaku Wakil Ketua STIE Mah-Eisa Manokwari dan Wakil Bupati Manokwari yang telah memberikan kesempatan dan memberikan biaya selama penulis menempuh pendidikan S2.
10. Bapak/Ibu Dosen Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Atma Jaya Yogyakarta, yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh pendidikan S2.
11. Bapak/Ibu staf Admisi Pascasarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta, yang selalu memberikan pelayanan prima.
12. Kedua orang tua tercinta, John Yawan, S.H., M.Hum dan Roosye Hattu, S.H yang selalu memberikan dukungan dalam doa serta materi.
13. Isteri tercinta, Temmy Ekawati, S.H., yang selalu memberikan dukungan dalam doa dan materi, serta menemani penulis selama menempuh pendidikan S2.
14. Adik-adikku tercinta Jefry Bernhard Yawan, S.H., M.Hum, Roby Hans Yawan, S.E., M.H, Andry Juritson Yawan, S.H, Ari Risnawati, S.E,

Nurmaully Simamora, Suliyem, yang selalu memberikan dukungan doa dan materi.

15. Tiga keponakan yang lucu-lucu Ayu Nayla Yawan, Beril Yawan, dan Dayu Kayla Yawan yang selalu menelpo papinya.
16. Bapak Adiel Ebed Jeshua dan Ibu Mieke Nugraheny Sudibyo, yang setiap saat memberikan dukungan doa dan motivasi kepada penulis dan istri.
17. Keluarga Besar Yawan di Manokwari yang selalu memberikan dukungan dalam doa.
18. Keluarga Besar Hattu di Ambon yang selalu memberikan dukungan dalam doa.
19. Mbah Pawirodihardjo, Ibu Murni, Om Narto, Fatma, Mas Gianto, dan seluruh keluarga besar Pawirodihardjo, yang selalu memberikan dukungan dalam doa.
20. Teman-teman kuliah MM UAJY, sebagai teman diskusi dan belajar.
21. Rekan-rekan kerja di STIH Manokwari, yang selalu memberikan dukungan dalam doa.
22. Rekan-rekan kerja di STIE Mah-Eisa Manokwari, yang selalu memberikan dukungan dalam doa.
23. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam penulisan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini merupakan bagian dari proses pembelajaran bagi penulis, sehingga disadari bahwa masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat dibutuhkan penulis. Akhir kata penulis berharap agar tesis ini bermanfaat sebagai bagian sumbangan pemikiran bagi perkembangan manajemen pemasaran.

Yogyakarta, September 2012

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan Dosen Pembimbing.....	ii
Halaman Pengesahan Tim Penguji.....	iii
Halaman Pernyataan.....	iv
Intisari.....	v
Abstract.....	vi
Kata Hantar.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
Arti Lambang dan Singkatan.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	8
C. Keaslian Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Tujuan Penelitian.....	12
F. Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A Pengertian dan Konsep Jasa.....	14
B Karakteristik Jasa.....	15
C Kualitas Jasa.....	17
D Dimensi Kualitas Jasa.....	20
E Pengertian Pelayanan.....	21
F Kepuasan Pasien.....	22
G Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	29
H Rumah Sakit.....	32
I Kajian Penelitian Terdahulu.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN DAN GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	39
A. Metode Penelitian.....	39
1. Lingkup Penelitian.....	39
2. Metode Sampling dan Teknik Pengumpulan Data.....	39
3. Pilot Study.....	40
4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	47
5. Pengujian Instrumen Penelitian (validitas dan reliabilitas).....	57
B. Metode Analisis Data.....	58
1. Metode deskriptif kualitatif-kuantitatif.....	58
2. Alat Analisis Data.....	58

	C. Gambaran Umum Perusahaan.....	59
	1. Rumah Sakit Sardjito.....	59
	2. Rumah Sakit Panti Rapih.....	68
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	80
	A. Penjelasan Penelitian.....	80
	B. Profil Responden.....	81
	1. Profil Responden Rumah Sakit Sardjito.....	81
	2. Profil Responden Rumah Sakit Panti Rapih.....	83
	C. Analisis Validitas dan Reliabilitas Data.....	86
	1. Validitas dan Reliabilitas RS. Sardjito.....	86
	2. Validitas dan Reliabilitas RS. Panti Rapih.....	90
	D. <i>Importance-Performance Analysis</i> atau Analisis Tingkat Kepentingan (Harapan) dan Kinerja (Kenyataan/Kepuasan) Pasien.....	94
	1. Skor Rata-Rata Dari Masing-Masing Atribut Untuk RS. Sardjito.....	94
	2. Diagram Kartesius Kepuasan Pasien RS. Sardjito.....	98
	3. Skor Rata-Rata Dari Masing-Masing Atribut Untuk RS. Panti Rapih.....	103
	4. Diagram Kartesius Kepuasan Pasien RS. Panti Rapih.....	106
	E. Analisis Independent T-Test.....	112
	1. Dimensi Tangible.....	112
	2. Dimensi Reliability.....	113
	3. Dimensi Responsiveness.....	113
	4. Dimensi Assurance.....	114
	5. Dimensi Empathy.....	115
BAB V	PENUTUP.....	119
	A. Kesimpulan.....	119
	B. Implikasi Manajerial.....	127
	DAFTAR PUSTAKA.....	128
	LAMPIRAN.....	131

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Laju Pertumbuhan PDB Menurut Lapangan Usaha (%).....	2
2 Jumlah Tempat Tidur (bed) Yang Tersedia Untuk Pasien Rawat Inap di RS. Panti Rapih.....	40
3 Jumlah Tempat Tidur (bed) Yang Tersedia Untuk Pasien Rawat Inap di RS. Sardjito.....	41
4 Profil Responden RS. Sardjito.....	81
5 Profil Responden RS. Panti Rapih.....	83
6 Hasil Analisis Validitas RS. Sardjito Untuk Tingkat Harapan.....	86
7 Hasil Analisis Validitas RS. Sardjito Untuk Tingkat Kinerja.....	87
8 Hasil Analisis Reliabilitas Lima Dimensi RS. Sardjito Untuk Tingkat Harapan.....	89
9 Hasil Analisis Reliabilitas Lima Dimensi RS. Sardjito Untuk Tingkat Kinerja.....	89
10 Hasil Analisis Validitas RS. Panti Rapih Untuk Tingkat Harapan.....	90
11 Hasil Analisis Validitas RS. Panti Rapih Untuk Tingkat Kinerja.....	91
12 Hasil Analisis Reliabilitas Lima Dimensi RS. Panti Rapih Untuk Tingkat Harapan.....	93
13 Hasil Analisis Reliabilitas Lima Dimensi RS. Panti Rapih Untuk Tingkat Kinerja.....	93
14 Skor Rata-Rata Dari Masing-Masing Atribut Untuk RS. Sardjito.....	94
15 Skor Rata-Rata Dari Masing-Masing Atribut Untuk RS. Panti Rapih....	103
16 Perbandingan Rata-Rata Kepuasan Pasien RS. Panti Rapih vs RS. Sardjito.....	112
17 Hasil Analisis t hitung dan t tabel.....	115

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Lima Dimensi Penentu Kualitas Jasa Rumah Sakit.....	56
2 Diagram Kartesius Dari 39 Atribut Kepuasan Pasien RS. Sardjito.....	98
3 Diagram Kartesius Dari 39 Atribut Kepuasan Pasien RS. Panti Rapih.....	106

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian.....	131
2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	138
3. Importance-Performance Analysis.....	159
4. Uji Independent Sample T-Test.....	187
5. Jurnal Ilmiah.....	191

ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN

AC	= <i>Air Conditioner</i>
AIDS	= <i>Acquired Immuno Deficiency Syndrome</i>
ALOS	= <i>Average Length of Stay</i>
BLU	= Badan Layanan Umum
BOR	= <i>Bed Occupancy Rate</i>
BPS	= Biro Pusat Statistik
CB	= Carolus Borromeus
df	= <i>degree of freedom</i>
DIY	= Daerah Istimewa Yogyakarta
FK UGM	= Fakultas Kedokteran Universitas Gajah Mada
HIV	= <i>Human Immuno deficiency Virus</i>
IGD	= Instalasi Gawat Darurat
IMC	= Intermediate Care
KEP	= Keputusan
MENKES	= Menteri Kesehatan
MSE	= <i>Mean Square Error</i>
MSR	= <i>Mean Square Regresion</i>
PDB	= Produk Domestik Bruto
PERJAN	= Perusahaan Jawatan
PNBP	= Pendapatan Negara Bukan Pajak
PP	= Peraturan Pemerintah
PUSPITA	= Pusat Spiritualitas
RI	= Republik Indonesia
RS	= Rumah Sakit
RSS	= Rumah Sakit Swasta
RSU	= Rumah Sakit Umum
RSUP	= Rumah Sakit Umum Pusat
SDM	= Sumber Daya Manusia
SERVQUAL	= Service Quality
SJ	= Serikat Jesus
SK	= Surat Keputusan
SPSS	= <i>Statistical Product and Service Solution</i>
SMF	= Staf Medis Fungsional
SMSA	= <i>Standard Metropolitan Statistical Area</i>
SQ	= Service Quality
SSE	= <i>Sum Square Error</i>
TCD	= Trans Cranical Doppler
THT	= Telinga Hidung Teggorokan
TOI	= <i>Turn Over Interval</i>
TT	= Tempat Tidur
TV	= Televisi
UPT	= Unit Pelaksana Teknis

USA	=	<i>United State of America</i>
UU	=	Undang-Undang
VIP	=	<i>Very Importance Person</i>
VVIP	=	<i>Very-Very Importance Person</i>
WIB	=	Waktu Indonesia Bagian Barat
WOM	=	<i>Word of Mouth</i>
X	=	Variabel Bebas, Sumbu X
Y	=	Variabel Tidak Bebas, Sumbu Y

