

TESIS

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG
BANJARBARU**

Diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada
Program Magister Manajemen Universitas Lambung Mangkurat



Oleh :

**RICKY FITRIADIANSYAH
NIM. 2120318310039**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL TESIS : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG BANJARBARU
N A M A : RICKY FITRIADIANSYAH
N I M : 2120318310039

Pembimbing ,



Dr. Nuril Huda, S.E, M.M
NIP. 197210211999031002

Mengetahui,

Ketua Program Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Lambung Mangkurat



Dr. Zakhyadi Ariffin, Drs., M.Si
NIP. 196002081987031001

Tanggal Lulus : 26 Oktober 2023

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG
BANJARBARU**

T E S I S

OLEH

**RICKY FITRIADIANSYAH
NIM. 2120318310039**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tesis dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M.) pada tanggal : 26 Oktober 2023

Pembimbing ,



Dr. Nuril Huda, S.E., M.M
NIP. 197210211999031002

Mengetahui,
Ketua Program Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Lambung Mangkurat

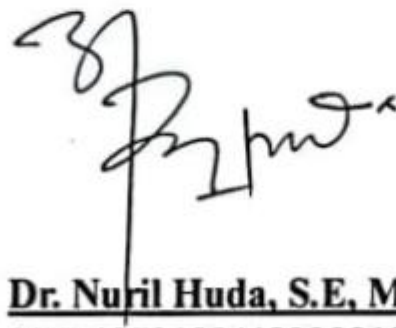


Dr. Zakhya Ariffin, Drs., M.Si
NIP. 196002081987031001

PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH

**Publikasi Ilmiah Ini Telah Diperiksa dan Disetujui
Untuk Dipublikasikan Pada Jurnal Ilmiah
Januari 2024**

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nuril Huda', written in a cursive style. The signature is positioned above the printed name and is connected to it by a vertical line.

**Dr. Nuril Huda, S.E., M.M
NIP.197210211999031002**

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah **TESIS** saya yang berjudul :

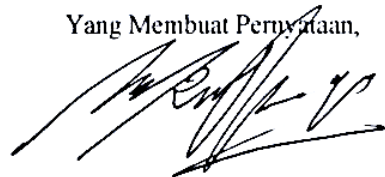
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG BANJARBARU

Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini yang disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah **TESIS** ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur **PLAGIASI**, saya bersedia **TESIS** ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (**M.M**) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku (**UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70**).

Banjarmasin, 12 Mei 2023

Yang Membuat Pernyataan,



Ricky Fitriadiansyah
NIM. 2120318310039

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat ALLAH SWT, karena berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyusun dan menyelesaikan tesis ini dengan baik. Tesis ini berjudul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG BANJARBARU.”

Latar belakang dibuatnya tesis ini adalah untuk menganalisa kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di salah satu rumah sakit swasta di Kalimantan Selatan, yaitu RS Islam Sultan Agung Banjarbaru yang baru berdiri 3 tahun terakhir. Sifat dari tesis ini sebagai salah satu tugas akhir untuk melengkapi persyaratan dalam memperoleh gelar Magister Manajemen (MM).

Peneliti menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, terutama para dosen pembimbing dan tentunya keluarga. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian tesis ini. Secara khusus pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terimakasih kepada Bapak Dr. Nuril Huda, S.E. M.M sebagai pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan tesis selama ini.

Banjarmasin, Oktober 2023

Pembuat Pernyataan



Ricky Fitri Adiansyah
NIP 2120318310039

ABSTRACT

Ricky Fitriadiansyah (2023), Analysis of Service Quality on Inpatient Patient Satisfaction at Sultan Agung Islamic Hospital Banjarbaru. Advisor: Dr. Nuril Huda, S.E, MM.

Keywords: Quality of Inpatient Services, Reliability, Responsiveness, Tangible, Empathy, Assurance and Employee Training.

The purpose of this study was to analyze the suitability of the performance of medical staff and the expectations of inpatients, and to analyze which variables are the strongest in providing inpatient service satisfaction at the Sultan Agung Banjarbaru Islamic Hospital. The data in this study were data taken through questionnaires given to respondents (inpatients) who have received services.

The questionnaires were distributed to 160 respondents who were in several wards of the Sultan Agung Banjarbaru Islamic Hospital. The type of research conducted was the Cross-Sectional method, the unit of analysis was patients who have used inpatient services, the variables measured to analyze patient satisfaction included Reliability, Responsiveness, Tangible, Empathy, Assurance and Employee training. Variable measurement was using a Likert Scale.

The test results described that the variables Reliability, Empathy, Responsiveness, Assurance, Tangible, and Employee training had a very satisfied value which is greater than 80%, the most dominant variable based on the level of importance / expectation was responsiveness with an average value of 4.84.

Banjarmasin, April 2, 2024

Approved by:

Head of Language Center



Dr. Jumariati, M. Pd.

NIP. 197608062001122002

ABSTRAKSI

Ricky Fitriadiansyah (2023), Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Banjarbaru.

Pembimbing : Dr. Nuril Huda, S.E, MM.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk menganalisa kesesuaian kinerja petugas medis dan harapan pasien rawat inap, serta menganalisa variabel mana yang paling kuat dalam memberikan kepuasan layanan rawat inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Banjarbaru. Data dalam penelitian ini adalah data yang diambil melalui kuesioner yang diberikan pada responden (pasien rawat inap) yang telah mendapatkan pelayanan.

Kuesioner dibagikan kepada 160 responden yang berada di beberapa bangsal Rumah Sakit Islam Sultan Agung Banjarbaru. Jenis penelitian yang dilakukan yaitu menggunakan metode *Cross Sectional*, unit analisis adalah pasien yang telah menggunakan jasa rawat inap, variabel yang diukur untuk menganalisa kepuasan pasien antara lain seperti *Reliability, Responsiveness, Tangible, Empathy, Assurance dan Employee training*. Pengukuran variabel menggunakan *Skala Likert*.

Hasil pengujian menjabarkan bahwa variabel *Reliability, Empathy, Responsiveness, Assurance, Tangible, dan Employee training* memiliki nilai sangat puas yaitu lebih besar dari 80%, variabel yang paling dominan berdasarkan tingkat kepentingan/harapan adalah *responsiveness* dengan nilai rata-rata yaitu 4.84.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan rawat inap, *Reliability, Responsiveness, Tangible, Empathy, Assurance dan Employee Training*.

DAFTAR ISI

HALAMAN

SAMPUL DALAM		
PERSETUJUAN PEMBIMBING		i
PERNYATAAN ORISINALITAS		ii
DAFTAR ISI		iii
DAFTAR TABEL		iv
DAFTAR GAMBAR		v
BAB I	PENDAHULUAN	
	1.1 Latar Belakang.....	1
	1.2 Rumusan Masalah.....	5
	1.3 Tujuan Penelitian.....	6
	1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	
	2.1 Landasan Teori.....	8
	2.2 Penelitian Terdahulu.....	35
BAB III	KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN	
	3.1 Kerangka Konseptual.....	38
	3.2 Hipotesis Penelitian.....	39
BAB IV	METODE PENELITIAN	
	4.1 Jenis dan Tempat Penelitian.....	41
	4.2 Unit Analisis.....	41
	4.3 Populasi dan Ukuran Sampel.....	41
	4.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	42
	4.5 Pengukuran Variabel.....	49
	4.6 Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen Penelitian.....	49
	4.7 Pengumpulan Data.....	50
	4.7 Metode Analisis Data.....	50
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	
	5.1 Sejarah RS Islam Sultan Agung Banjarbaru.....	57
	5.2 Karakteristik Responden.....	60
	5.3 Deskripsi Hasil Analisa Data.....	65
	5.4 Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen.....	96
	5.5 Hasil Pengujian Hipotesis.....	99
	5.6 Diagram Kartesius.....	103
	5.7 Analisis Korelasi <i>Rank-Spearman</i>	111
	5.9 Analisis Inferensial pada SEM.....	113
	5.8 Penilaian Hipotesis.....	116

	5.9 Keterbatasan Penelitian.....	118
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	
	6.1 Kesimpulan.....	120
	6.2 Saran.....	120
	DAFTAR PUSTAKA	122
	LAMPIRAN.....	124

DAFTAR TABEL

No.	Judul Tabel	Halaman
2.2	Penelitian Terdahulu.....	35
4.1	Asumsi Interpretasi Tki.....	51
5.1	Distribusi Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	60
5.2	Distribusi Frekuensi Responden Menurut Usia.....	61
5.3	Distribusi Frekuensi Responden Menurut Pekerjaan.....	62
5.4	Distribusi Frekuensi Responden Menurut Pendidikan.....	63
5.5	Distribusi Frekuensi Responden Menurut Status Perkawinan.....	64
5.6	Distribusi Frekuensi Responden Menurut Penghasilan.....	64
5.7	Distribusi Frekuensi Responden Status Jaminan Kesehatan.....	65
5.8	Atribut rumah sakit menjanjikan untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu, maka sesuai yang dijanjikan.....	65
5.9	Atribut rumah sakit menjanjikan untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu, maka sesuai yang dijanjikan.....	66
5.10	Atribut rumah sakit menunjukkan perhatian yang tulus untuk menyelesaikan masalah pasien.....	67
5.11	Atribut rumah sakit menunjukkan perhatian yang tulus untuk menyelesaikan masalah pasien.....	67
5.12	Atribut rumah sakit melayani dengan benar dan tanpa kesalahan saat pertama kali	68
5.13	Atribut rumah sakit melayani dengan benar dan tanpa kesalahan saat pertama kali	68
5.14	Atribut rumah sakit melayani sesuai dengan waktu yang dijanjikan	69
5.15	Atribut rumah sakit melayani sesuai dengan waktu yang dijanjikan	69
5.16	Atribut rumah sakit memiliki kebijakan agar hasilnya bebas dari kesalahan.....	70
5.17	Atribut rumah sakit memiliki kebijakan agar hasilnya bebas dari kesalahan.....	70
5.18	Atribut rumah sakit memberikan perhatian secara pribadi kepada pasiennya	71
5.19	Atribut rumah sakit memberikan perhatian secara pribadi kepada pasiennya	71
5.20	Atribut rumah sakit memiliki jadwal pemeriksaan yang sesuai untuk semua pasiennya	72
5.21	Atribut rumah sakit memiliki jadwal pemeriksaan yang sesuai untuk semua pasiennya	72
5.22	Atribut memiliki dokter dan perawat/bidan yang memberikan perhatian khusus pada pasien.....	73
5.23	Atribut memiliki dokter dan perawat/bidan yang memberikan perhatian khusus pada pasien.....	73
5.24	Atribut memiliki perhatian terbaik secara tulus kepada pasiennya.....	74
5.25	Atribut memiliki perhatian terbaik secara tulus kepada pasiennya.....	74
5.26	Atribut dokter dan perawat/bidan rumah sakit memahami kebutuhan khusus pasiennya.....	75
5.27	Atribut dokter dan perawat/bidan rumah sakit memahami kebutuhan khusus pasiennya.....	75
5.28	Atribut dokter dan perawat/bidan rumah sakit memberitahukan secara pasti kepada pasien kapan pelayanan akan dilakukan.....	76
5.29	Atribut dokter dan perawat/bidan rumah sakit memberitahukan secara pasti kepada pasien kapan pelayanan akan dilakukan.....	77

5.30	Atribut dokter dan perawat/bidan rumah sakit memberi pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pasien.....	77
5.31	Atribut dokter dan perawat/bidan rumah sakit memberi pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pasien.....	78
5.32	Atribut dokter dan perawat/bidan rumah sakit selalu berkeinginan untuk membantu pasien.....	78
5.33	Atribut dokter dan perawat/bidan rumah sakit selalu berkeinginan untuk membantu pasien.....	79
5.34	Atribut dokter dan perawat/bidan rumah sakit tidak pernah selalu sibuk untuk menanggapi tuntutan pasien.....	80
5.35	Atribut dokter dan perawat/bidan rumah sakit tidak pernah selalu sibuk untuk menanggapi tuntutan pasien.....	80
5.36	Atribut perilaku dokter dan perawat/bidan rumah sakit yang menimbulkan kepercayaan pada pasiennya.....	81
5.37	Atribut perilaku dokter dan perawat/bidan rumah sakit yang menimbulkan kepercayaan pada pasiennya.....	81
5.38	Atribut pasien merasa aman atas transaksinya.....	82
5.39	Atribut pasien merasa aman atas transaksinya.....	82
5.40	Atribut dokter dan perawat/bidan rumah sakit secara konsisten ramah kepada pasiennya.....	83
5.41	Atribut dokter dan perawat/bidan rumah sakit secara konsisten ramah kepada pasiennya.....	83
5.42	Atribut dokter dan perawat/bidan rumah sakit memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pasiennya.....	84
5.43	Atribut dokter dan perawat/bidan rumah sakit memiliki pengetahuan untuk Menjawab pertanyaan pasiennya.....	85
5.44	Atribut rumah sakit memiliki peralatan yang modern.....	85
5.45	Atribut rumah sakit memiliki peralatan yang modern.....	86
5.46	Atribut Fasilitas fisik pada rumah sakit menarik untuk dilihat.....	86
5.47	Atribut Fasilitas fisik pada rumah sakit menarik untuk dilihat.....	87
5.48	Atribut dokter dan perawat/bidan rumah sakit berpenampilan rapi.....	87
5.49	Atribut dokter dan perawat/bidan rumah sakit berpenampilan rapi.....	88
5.50	Materi yang berkaitan dengan pelayanan (seperti pamflet) pada rumah sakit menarik untuk dilihat.....	88
5.51	Materi yang berkaitan dengan pelayanan (seperti pamflet) pada rumah sakit menarik untuk dilihat.....	89
5.52	Atribut kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan pada rumah sakit menarik untuk dinikmati.....	89
5.53	Atribut kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan pada rumah sakit menarik untuk dinikmati.....	90
5.54	Atribut mengenai penataan eksterior dan interior ruangan pada rumah sakit menarik untuk dilihat.....	91
5.55	Atribut mengenai penataan eksterior dan interior ruangan pada rumah sakit menarik untuk dilihat.....	91
5.56	Atribut dokter dan perawat/bidan rumah sakit harus benar - benar terlatih.....	92
5.57	Atribut dokter dan perawat/bidan rumah sakit harus benar - benar terlatih.....	92

5.58	Atribut rumah sakit memiliki dokter dan perawat/bidan terampil dalam melaksanakan pekerjaan	93
5.59	Atribut rumah sakit memiliki dokter dan perawat/bidan terampil dalam melaksanakan pekerjaan	93
5.60	Atribut dokter dan perawat/bidan rumah sakit dapat memeriksa dan mengontrol pekerjaannya sendiri	94
5.61	Atribut dokter dan perawat/bidan rumah sakit dapat memeriksa dan mengontrol pekerjaannya sendiri	95
5.62	Atribut rumah sakit memiliki dokter dan perawat/bidan yang selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pasien	95
5.63	Atribut rumah sakit memiliki dokter dan perawat/bidan yang selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pasien	96
5.64	Hasil Uji Validitas dan Realibilitas (Persepsi/Kinerja)	97
5.65	Hasil Uji Validitas dan Realibilitas (Kepentingan/Harapan)	98
5.66	Analisis Kinerja dan Kepentingan	99
5.67	Tingkat Kesesuaian (Tki) Dimensi Kualitas Pelayanan	103
5.68	Perhitungan Nilai Koefisien Korelasi <i>Rank-Spearman</i>	111
5.69	Perhitungan Nilai z	112
5.70	Goodness Of Fit Test Full Model	114
5.71	Hasil Uji Normalitas Data	115
5.72	Hasil Analisis Hubungan Kausal	116

DAFTAR GAMBAR

No.		Halaman
2.1	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	19
3.1	Kerangka Konseptual Penelitian.....	38
4.1	Diagram Kartesius.....	53
5.1	Diagram Kartesius Penelitian.....	103

DAFTAR LAMPIRAN

Data Karakteristik Responden.....	128
Data Pearson Correlation.....	151