

|                       |                      |
|-----------------------|----------------------|
| MILIK PERPUSTAKAAN    |                      |
| UNIVERSITAS ATMA JAYA |                      |
| YOGYAKARTA            |                      |
| Diterima              | : 25 NOV 2002        |
| Inv                   | 0350/MM/Hld. 11/2002 |
| Klasifikasi           | Rf: 658.81 Dia/02    |
| Katalog               | :                    |
| Selesai diproses      | :                    |



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
 PROGRAM PASCA SARJANA  
 Program Studi Magister Manajemen



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

**TESIS**

**PERSEPSI KONSUMEN  
TERHADAP TINGKAT KEPENTINGAN  
DAN KINERJA PELAYANAN  
DI RUMAH SAKIT PANTI RAPIH YOGYAKARTA**

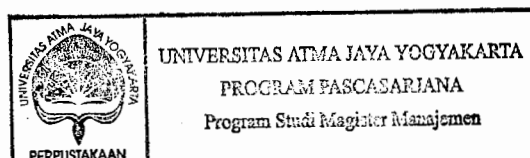
**Diajukan oleh :**

**IRINE DIANA SARI WIJAYANTI**

**No. Mhs. : 01.693/PS/MM**

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT  
GUNA MENCAPAI GELAR MAGISTER MANAJEMEN**

**2002**





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

Tesis@mm'02

**TANDA PERSETUJUAN TESIS**

**Nama** : Irine Diana Sari Wijayanti  
**Nomor Mahasiswa** : 01.693/PS/MM  
**Konsentrasi** : Pemasaran  
**Judul tesis** : Persepsi Konsumen Terhadap Tingkat Kepentingan Dan Kinerja Pelayanan Di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta

tanggal

Pembimbing I,

Drs. E. Kusumadmo, MM.

tanggal

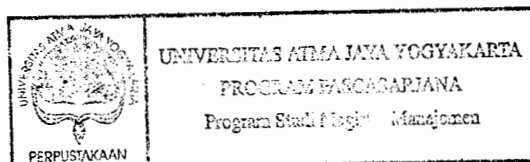
Pembimbing II,

Drs. Dedy Handrimurtjahjo, MBM.



Direktur Program,

PROG. **Dr. Peter F. Kaming, M. Eng.**  
PASCASARJANA



## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini merupakan karya pribadi dan bukan merupakan kutipan atau duplikasi dari karya tulis yang telah ada sebelumnya. Semua yang tertulis baik berupa data, teks, tabel, gambar, analisis, kesimpulan dan rekomendasi, kecuali yang secara tertulis diacu dalam tesis ini adalah murni karya saya dan merupakan hasil kerja pribadi.

Yogyakarta, September 2002

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'IDSW' with a large loop at the end.

**(Irine Diana Sari Wijayanti)**

Tesis ini kusembahkan kepada :

*“Orang-orang yang selalu kucintai dan selalu  
ada dalam hatiku “*

**MOTTO :**

**“ Akuilah Tuhan dalam segala lakumu maka Ia akan meluruskan jalanmu”**

**(Amsal 3 : 16)**

**“ Janganlah kita berselah kalah,**

**Lalu berhenti menaiki tangga kehidupan,**

**Melainkan tekun terus berdoa dan berusaha,**

**Menuju kehidupan kekal tak ada batas waktu”**

**“ Masa depan bukan tergantung pada pekerjaan yang dilakukan,**

**melainkan orang yang mengerjakan”**

**(Dr. George Chane)**

**“ Kita biasanya menilai diri kita dari apa yang kita rasa dapat dilakukan,**

**sementara orang lain menilai kita dari apa yang telah kita lakukan”**

**( Henry Wadsworth Longfellow)**

## INTISARI

Penelitian yang dilaporkan dalam tesis ini bertujuan untuk mengetahui persepsi Konsumen terhadap Tingkat Kepentingan (Harapan) dan Kinerja Pelayanan di Rumah Sakit Panti Rapih (RSPR) Yogyakarta. Untuk mengetahui hal tersebut, peneliti menilai 5 Dimensi Mutu Pelayanan yaitu Keterandalan, Kesigapan, Jaminan, Empaty, dan Nyata.

Penelitian ini dilakukan selama kurang lebih 3 bulan, mulai bulan Mei sampai bulan Agustus 2002. Peneliti melibatkan 100 orang pasien rawat jalan di Poliklinik RSPR yang berusia 17 tahun keatas sebagai responden. 100 responden ini ditentukan dengan menggunakan purposive sampling technique.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi. Dalam menerapkan metode ini, peneliti menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitiannya. Kuesioner tersebut memuat 53 item yang dibagi dalam 3 bagian. Bagian pertama, terdiri dari 3 pertanyaan yang berhubungan dengan karakteristik responden. Bagian kedua, terdiri dari 25 item, yang meminta penilaian responden, sebagai konsumen, terhadap kinerja RSPR. Bagian ketiga, terdiri dari 25 item, mencari informasi tentang harapan responden, sebagai responden, terhadap RSPR. Dalam kuesioner ini, responden memberikan tanggapan mereka dalam skala 1 (not satisfied) sampai 5 (very satisfied).

Data yang terkumpul dianalisa dalam 3 tahap. Analisa tahap pertama menggunakan metode Mean Arithmetic. Analisa ini bertujuan untuk mencari nilai rata-rata dari tanggapan responden. Analisa selanjutnya menggunakan diagram Kartesius. Analisa ini bertujuan untuk mengklasifikasikan kinerja-kinerja RSPR dalam kategori prioritas utama, prioritas rendah, dipertahankan, dan terlalu berlebihan, dibandingkan dengan harapan konsumen (responden). Analisa tahap akhir adalah Indikator penilaian Efisiensi rawat jalan, IGD, dan rawat inap, tujuannya untuk melihat relevansi persepsi konsumen dengan hasil kinerja RSPR berdasarkan data dari Rekam Medis RSPR mulai tahun 1997 sampai dengan tahun 2001

Berdasarkan analisa data tersebut diatas, peneliti menyimpulkan bahwa rata-rata konsumen memiliki persepsi yang baik terhadap tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan RSPR. Meskipun demikian, RSPR tetap perlu memberikan pelayanan yang baik dan ramah kepada pasiennya, sehingga kepuasan dan kesetiaan pasien akan tercipta sehingga dapat mendukung perkembangan RSPR Yogyakarta.

## ABSTRACT

The research reported in this thesis aimed at determining The Consumer's Perception On The Level Of Interest (Expectation) And The Service Performance Of Panti Rapih Hospital Yogyakarta. In order to do so, the researcher assessed the five dimensions of service quality, that is Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty and Tangibles.

This Research lasted for more or less three months, starting from May 2002 until August 2002. This research involved 100 at patients from the polyclinics of Panti Rapih Hospital, age of 17 years old and above, as the respondents. These respondents were determined by using purposive sampling technique.

The research methodology employed in this research was the observational method. In applying this method, the researcher used a questionnaire as her research instrument. The questionnaire had 53 items which were devided into 3 sections. The first section, consisting of 3 items, dealt with the respondents' characteristics. The second section consisting of 25 items, asked the respondents' assessment, as the consumers, of the performance of Panti Rapih Hospital. The third section, having 25 items, obtained the information about the respondents' expectation, as the consumers, of Panti Rapih Hospital. In this questionnaire, the respondents gave responses on scale of 1 (not satisfield) to 5 (very satisfield).

The collected data were analyzed in 3 stages. The first stage analysis employed the Mean Arithmetic Method. This analysis was aimed at calculating the arithmetic mean of respondents' responses. The next analysis applied the Cartesius Diagram. This analysis focused on classifying the performance of Panti Rapih Hospital into the categories of first priority, low priority, well kept or kept, excessive, compared with the consumer' expectation. Tha last stage analysis was the performance assessment analysis of Panti Rapih Hospital. This Analysis used the efficiency indikator of Panti Rapih Hospital, of in patient treatment, emergency units and out patient treatment. The aim of analysis was finding out the relevance of the consumer' perception with the performance result of Panti Rapih Hospital based on the medical record, year of 1997 until 2001.

Based on the above data analysis, the researcher concluded that the average of the respondents have good perception on level of interest (expectation) ang the service performance of Panti Rapih Hospital. Nevertheless, Panti Rapih Hospital still needs to give excellent and friendly services to its patients. By so doing, the satisfaction and the loyalty of the patients can exist so that they able to support the development of Panti Rapih Hospital Yogyakarta.

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, yang melimpahkan Kasih, Rahmat dan PertolonganNya, sehingga dapat diselesaikannya penulisan tesis dengan judul “Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Tingkat Kepentingan dan Kinerja Pelayanan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta” yang merupakan sebagian dari syarat-syarat guna mencapai gelar Magister Manajemen pada Program Pasca Sarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam penyusunan tesis ini, penulis banyak mendapat dorongan, bantuan serta bimbingan dan doa dari berbagai pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis dengan penuh kerendahan hati menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Yang terhormat Bapak Drs. E. Kusumadmo, MM, selaku dosen pembimbing I yang selalu memberikan perhatian, bimbingan, saran-saran serta pengorbanan waktu yang berharga selama penyusunan tesis ini.
2. Yang terhormat Bapak Drs. Dedy Handrimurtjahjo, MBM, selaku dosen pembimbing II yang selalu memberikan perhatian, bimbingan, saran-saran serta pengorbanan waktu yang berharga selama penyusunan tesis ini.
3. Yang terhormat Bapak Dr. Ir. F. Kaming, M.Eng, selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Yang terhormat Bapak Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA, yang selalu memberikan perhatian, semangat dan bimbingan.

5. Yang terhormat Bapak dan Ibu Dosen, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama kuliah.
6. Yang terhormat Bapak Dr. St. Arif Haliman, MPH, selaku Direktur RS. Panti Rapih Yogyakarta yang memberikan kesempatan untuk mengadakan penelitian di RS. Panti Rapih.
7. Yang terhormat Bapak dan Ibu di Bagian Kesekretariatan, Personalia, Rekam Medis dan seluruh di jajaran RS. Panti Rapih yang telah banyak memberikan perhatian, bimbingan dan bantuan yang sangat besar.
8. Yang tercinta suamiku Dr. Tarsisius Bintarta yang telah memberikan dorongan, doa, pengertian, cinta dan semangat.
9. Yang tercinta anakku Michael Herdy Brilliarta yang penuh pengertian dan tidak nakal kalau ditinggal mama.
10. Yang teristimewa Ibunda dan Ayahanda tercinta Yoseph Sutarno yang tidak pernah berhenti memberikan dukungan, doa dan semangat yang sangat besar artinya.
11. Yang teristimewa juga Ibu dan Bapak Martinus Subardi yang selalu memberikan dukungan, doa dan semangat yang besar dan sabar membimbing kami.
12. Yang Tersayang mas Sonny dan mbak Susi, mas Ery dan mbak Mimin, yang selalu memberikan dukungan yang tak ternilai.
13. Sahabatku Yumey, Yeny, Vivi, terimakasih atas dukungannya.
14. Dan semua pihak yang telah banyak membantu, yang tidak mungkin disebutkan satu persatu. Terima kasih atas dukungan dan bantuannya.

Semoga semua pihak yang memberikan bantuan dalam penyusunan tesis ini selalu dalam Rakhmat dan Kasih Tuhan Yang Maha Kuasa dan selalu dalam

LindunganNya. Dan semoga tulisan ini dapat merupakan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi pembaca.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih jauh dari sempurna, karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca sangat diharapkan demi kesempurnaan tesis ini.

Yogyakarta, September 2002

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'IDSW' with a large, stylized 'I' and 'W'.

**(Irine Diana Sari Wijayanti)**

## DAFTAR ISI

|                                                                                                                |      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Intisari.....                                                                                                  | i    |
| Kata Pengantar.....                                                                                            | iii  |
| Daftar Isi.....                                                                                                | vi   |
| Daftar Tabel.....                                                                                              | viii |
| Daftar Grafik.....                                                                                             | x    |
| Daftar Diagram.....                                                                                            | xi   |
| Daftar Lampiran.....                                                                                           | xii  |
| BAB I : PENDAHULUAN                                                                                            |      |
| I.1 Latar Belakang.....                                                                                        | 1    |
| I.2. Perumusan Masalah.....                                                                                    | 3    |
| I.3. Definisi Operasional.....                                                                                 | 3    |
| I.4. Tujuan Penelitian dan Manfaat.....                                                                        | 6    |
| I.5 Metodologi Penelitian.....                                                                                 | 7    |
| BAB II : TINJAUAN TEORI                                                                                        |      |
| II.1. Pengertian Pemasaran Rumah Sakit.....                                                                    | 19   |
| II.2. Pengertian Pelanggan.....                                                                                | 20   |
| II.3. Persepsi Pelanggan Terhadap Kepuasan Kinerja Pelayanan dan<br>Harapannya Mengenai suatu Rumah Sakit..... | 21   |
| II.3.1. Mutu Kinerja Pelayanan.....                                                                            | 21   |
| II.3.2. Harapan.....                                                                                           | 27   |

### BAB III : GAMBARAN UMUM RS. PANTI RAPIH YOGYAKARTA

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| III.1. Profil RS. Panti Rapih Yogyakarta.....             | 31 |
| III.2. Visi, Misi, Tujuan RS. Panti Rapih Yogyakarta..... | 34 |
| III.3. Struktur Organisasi .....                          | 39 |
| III.4. RS. Panti Rapih Peduli Lingkungan Hidup.....       | 41 |
| III.5. Kinerja RS. Panti Rapih (Tahun 1997 – 2001).....   | 42 |

### BAB IV : ANALISIS DATA

|                                                     |    |
|-----------------------------------------------------|----|
| IV.1. Analisis Validitas dan Reliabilitas.....      | 49 |
| IV.1.1. Uji Validitas.....                          | 49 |
| IV.1.2. Uji Reliabilitas.....                       | 52 |
| IV.2. Analisis Data Responden.....                  | 54 |
| IV.3. Analisis Rata-rata dan Diagram Kartesius..... | 55 |
| IV.4. Analisis Indikator Pelayanan Rumah Sakit..... | 60 |
| IV.4.1. Indikator Rawat Jalan.....                  | 60 |
| IV.4.2. Instalasi Gawat Darurat.....                | 64 |
| IV.4.3. Indikator Rawat Inap.....                   | 66 |

### BAB V : PENUTUP

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| V.1. Kesimpulan.....           | 72 |
| V.2. Implikasi Manajerial..... | 76 |
| V.3. Keterbatasan.....         | 77 |

|                     |      |
|---------------------|------|
| Daftar Pustaka..... | xiii |
|---------------------|------|

### Lampiran

|                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 4.14 Tindak Lanjut Penanganan GD.....                          | 64 |
| Tabel 4.15 Jumlah Rata-Rata Pasien IGD per Hari.....                 | 65 |
| Tabel 4.16 Ratio Pasien IGD dengan Tenaga Perawat yang Melayani..... | 63 |
| Tabel 4.17 Angka Kematian Pasien Gawat Darurat.....                  | 66 |
| Tabel 4.18 Data Instalasi Rawat Inap.....                            | 66 |
| Tabel 4.19 BOR.....                                                  | 67 |
| Tabel 4.20 Av LOS.....                                               | 68 |
| Tabel 4.21 BTO.....                                                  | 68 |
| Tabel 4.22 TOI.....                                                  | 69 |
| Tabel 4.23 NDR.....                                                  | 69 |
| Tabel 4.24 GDR.....                                                  | 70 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1. Bobot Skala Likert.....                                        | 12 |
| Tabel 1.2. Interval Nilai Rata-Rata Persepsi Konsumen.....                | 13 |
| Tabel 3.1. Kapasitas Rawat Inap RSPR.....                                 | 32 |
| Tabel 3.2. Jumlah Karyawan RSPR.....                                      | 32 |
| Tabel 3.3. Pelayanan Medik.....                                           | 33 |
| Tabel 3.4. Fasilitas Penunjang Medik.....                                 | 34 |
| Tabel 3.5. Waktu Pelayanan Pasien di RSPR.....                            | 35 |
| Tabel 3.6. Keterangan Mengenai Instalasi Rawat Inap.....                  | 41 |
| Tabel 4.1. Rangkuman Uji Validitas Kinerja.....                           | 50 |
| Tabel 4.2. Rangkuman Uji Validitas Harapan.....                           | 50 |
| Tabel 4.3. Koefisien Alpha Butir-Butir Kinerja.....                       | 53 |
| Tabel 4.4. Koefisien Alpha Butir-Butir Harapan.....                       | 53 |
| Tabel 4.5. Usia Responden.....                                            | 54 |
| Tabel 4.6. Jenis Kelamin Responden.....                                   | 54 |
| Tabel 4.7. Analisis Rata-Rata Kinerja dan Tingkat Kepentingan.....        | 55 |
| Tabel 4.8. Data Pengunjung Rawat Jalan di Poliklinik RSPR.....            | 61 |
| Tabel 4.9. Data Pasien Baru dan Lama.....                                 | 62 |
| Tabel 4.10 Rata-Rata Kunjungan per Hari.....                              | 62 |
| Tabel 4.11 Rata-Rata Kunjungan Baru per Hari.....                         | 63 |
| Tabel 4.12 Ratio Pasien Poli Umum dengan Tenaga Perawat yang Melayani.... | 63 |
| Tabel 4.13 Data Pengunjung IGD.....                                       | 64 |

## DAFTAR GRAFIK

|                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| Grafik 3.1. Pasien Rawat Jalan.....                                 | 43 |
| Grafik 3.2. Pasien Lama dan Baru.....                               | 43 |
| Grafik 3.3. Pasien IGD.....                                         | 44 |
| Grafik 3.4. Kunjungan Pasien Klinik Gigi.....                       | 45 |
| Grafik 3.5. Gastroendoskopik.....                                   | 45 |
| Grafik 3.6. Bronskopik.....                                         | 46 |
| Grafik 3.7 Urethoskopik.....                                        | 46 |
| Grafik 3.8 Kegiatan General Check Up.....                           | 46 |
| Grafik 3.9 Kunjungan Radiologi.....                                 | 46 |
| Grafik 3.10 Kunjungan Laboratorium.....                             | 47 |
| Grafik 3.11 Jumlah Resep dan Lembar Resep di Instalasi Farmasi..... | 47 |
| Grafik 3.12 Kunjungan Instalasi Rehabilitasi Medik.....             | 47 |
| Grafik 4.1. Indikator Efisiensi Rawat Inap.....                     | 71 |

## DAFTAR DIAGRAM

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| Diagram 4.1. Diagram Kartesius..... | 58 |
|-------------------------------------|----|

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Tabel kuesioner untuk uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja

Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja

Lampiran 4 Tabel kuesioner untuk uji Validitas dan Reliabilitas Harapan

Lampiran 5 Uji Validitas dan Reliabilitas Harapan

Lampiran 6 Hasil Kuesioner Kinerja dan Harapan 100 Responden

Lampiran 7 Surat Keterangan Penelitian di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta