

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SARANA
PRASARANA TERHADAP LOYALITAS PASIEN
RAWAT INAP DI RSU MARTHA FRISKA
MULTATULI MEDAN TAHUN 2017**

TESIS

Oleh:

**HARMOKO
1505195027**



**PROGRAM STUDI S2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA
MEDAN
2018**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SARANA
PRASARANA TERHADAP LOYALITAS PASIEN
RAWAT INAP DI RSU MARTHA FRISKA
MULTATULI MEDAN TAHUN 2017**

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memeroleh Gelar Magister Kesehatan Masyarakat (M.K.M.)
pada Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat
Minat Studi Manajemen Rumah Sakit
Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia**

Oleh:

**HARMOKO
1505195027**



**PROGRAM STUDI S2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA
MEDAN
2018**

Judul Tesis : **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di RSUD Martha Friska Multatuli Medan Tahun 2017**

Nama Mahasiswa : **Harmoko**
Nomor Induk Mahasiswa : **1505195027**
Minat Studi : **Manajemen Rumah Sakit**

Menyetujui

Komisi Pembimbing:

Medan, 20 Maret 2018

Pembimbing-I

Pembimbing-II

Dr. dr. Arifah Devi Fitriani, M.Kes **dr. Jamaluddin, MARS**

**Fakultas Kesehatan Masyarakat
Institut Kesehatan Helvetia
Dekan,**

(Dr. Ayi Darmana, M.Si.)

Telah diuji pada Tanggal :

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua : Dr. dr. Arifah Devi Fitriani, M.Kes.

**Anggota : 1. dr. Jamaluddin, MARS
2. Dr. Ismail Efendy, M.Si.
3. Dr. Tri Niswati Utami, M.Kes.**

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tesis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Magister Kesehatan Masyarakat (M.K.M.), di Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia.
2. Tesis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan masukkan tim penelaah/tim penguji.
3. Dalam Tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Medan, 20 Maret 2018
Yang membuat pernyataan,

Harmoko
1505195027

ABSTRACT***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND
INFRASTRUCTURE FACILITY TO LOYALTY
OF INPATIENTS AT MARTHA FRISKA
MULTATULI GENERAL HOSPITAL
MEDAN IN 2017*****HARMOKO****150195027**

One of the businesses in the health services sector is the hospital. In the Republic of Indonesia Law No. 44 of 2009 Article 7 Paragraph 1, it is explained that the hospital must meet the requirements of location, building, infrastructure, human resources, pharmaceutical and equipment. The main purpose of the implementation of hospital services is good health care, quality, professional, and accepted by patients. Patient satisfaction is one of the end results that can determine the attitude and interest of patients to re-visit. The results of the preliminary survey show that the ratio of new patients 65% and old patients 35% in the first quarter of 2017. This shows the lack of loyalty of patients who come back for medical treatment. The purpose of this study is to analyze the effect of service quality and infrastructure facilities to the loyalty of inpatients at Martha Friska Multatuli General Hospital.

This research is using analytic survey with cross sectional approach. The samples are 85 people who met the inclusion and exclusion criteria. Multivariate data were analyzed using binary logistic regression analysis.

The results showed that the variables of technical skills ($p=0.003$), access to services ($p=0.008$), effectiveness ($p=0.001$), interpersonal relations ($p=0.000$), efficiency ($p=0.000$), continuity of care ($p=0.000$), amenities ($p=0.000$), and quality of infrastructure ($p=0.000$) have a significant relationship to loyalty of inpatients. While the overall variable did not show any significant effect on loyalty of inpatients.

The conclusion shows that there is a relationship of service quality and infrastructure facilities to loyalty of inpatients in Martha Friska General Hospital Multatuli Medan. It is suggested to the management of Martha Friska Multatuli General Hospital to improve and maintain the technical skill aspects, access to services, effectiveness, interpersonal relations, efficiency, continuity of care, amenities and quality of infrastructure.

Keywords : Service Quality, Infrastructure Facility, Patient Loyalty

Bibliography : 62 books (1995-2016)

ABSTRAK**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SARANA PRASARANA TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP DI RSU MARTHA FRISKA MULTATULI MEDAN TAHUN 2017****HARMOKO
1505195027**

Salah satu usaha di sektor jasa pelayanan kesehatan adalah rumah sakit. Dalam Undang-Undang RI No. 44 Tahun 2009 Pasal 7 Ayat 1, dijelaskan bahwa rumah sakit harus memenuhi persyaratan lokasi, bangunan, prasarana, sumber daya manusia, kefarmasian, dan peralatan. Tujuan utama terselenggaranya pelayanan rumah sakit adalah pelayanan kesehatan yang baik, bermutu, profesional, dan diterima pasien. Kepuasan pasien adalah salah satu hasil akhir yang dapat menentukan sikap dan minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Hasil survei awal menunjukkan bahwa perbandingan pasien baru 65% dan pasien lama 35% pada triwulan pertama tahun 2017. Hal ini menunjukkan kurangnya loyalitas pasien yang datang berobat kembali. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan sarana prasarana terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSU Martha Friska Multatuli.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian survei analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian adalah sebanyak 85 orang yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Data multivariat dianalisis dengan menggunakan analisis uji regresi logistik biner.

Hasil penelitian menunjukkan variabel keterampilan teknis ($p=0,003$), akses terhadap pelayanan ($p=0,008$), efektivitas ($p=0,001$), hubungan antar manusia ($p=0,000$), efisiensi ($p=0,000$), kelangsungan pelayanan ($p=0,000$), kenyamanan ($p=0,000$), dan kualitas sarana prasarana ($p=0,000$) memiliki hubungan yang signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap. Sementara dari keseluruhan variabel tersebut tidak menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap.

Kesimpulan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan dan sarana prasarana terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSU Martha Friska Multatuli Medan. Disarankan kepada manajemen RSU Martha Friska Multatuli untuk meningkatkan dan mempertahankan aspek keterampilan teknis, akses terhadap pelayanan, efektivitas, hubungan antar manusia, efisiensi, kelangsungan pelayanan, kenyamanan, dan kualitas sarana prasarana.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana, Loyalitas Pasien
Daftar Pustaka: 62 buku (1995-2016)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan anugerah-Nya yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di RSUD Martha Friska Multatuli Medan Tahun 2017”**.

Tesis ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Magister Kesehatan Masyarakat (M.K.M.) pada Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan berbagai pihak, baik dukungan moril, materil dan sumbangan pemikiran. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. dr. Hj. Razia Begum Suroyo, M.Sc., M.Kes., selaku Pembina Yayasan Helvetia Medan.
2. Dr. dr. Arifah Devi Fitriani, M.Kes., selaku Ketua Yayasan Helvetia Medan.
3. Dr. H. Ismail Efendi, M.Si., selaku Rektor Institut Kesehatan Helvetia.
4. Dr. Ayi Darmana, M.Si., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia.
5. Iman Muhammad, S.E., S.Kom., M.M., M.Kes., selaku Ketua Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia.

6. Dr. dr. Arifah Devi Fitriani, M.Kes., selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan mencurahkan waktu, perhatian, ide, dan motivasi selama penyusunan tesis ini.
7. dr. Jamaluddin, MARS., selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan memberikan pemikiran dalam membimbing penulis selama penyusunan tesis ini.
8. Seluruh Dosen Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat yang telah mendidik dan mengajarkan berbagai ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
9. Teristimewa kepada Ayahanda dan Ibunda yang selalu memberikan pandangan, mendukung baik moril maupun materil, mendoakan dan selalu memotivasi penulis dalam penyelesaian tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran demi kesempurnaan tesis ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu memberikan rahmat dan Hidayah-Nya atas segala kebaikan yang telah diberikan.

Medan, 20 Maret 2018
Penulis,

Harmoko

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



I. Data Pribadi

Nama : Harmoko
Tempat/Tanggal Lahir : P. Siantar / 13 April 1992
Status : Belum Menikah
Alamat : Jl. Adi Sucipto No. 67 Medan
Nama Ayah : Ramin
Anak Ke : 2

II. Riwayat Pendidikan

1. Tahun 1998 – 2004 : SD Sutomo 1 Medan
2. Tahun 2004 – 2007 : SMP Sutomo 1 Medan
3. Tahun 2007 – 2009 : SMA Sutomo 1 Medan
4. Tahun 2009 – 2015 : Universitas Sumatera Utara

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1. Tinjauan Peneliti Terdahulu	9
2.2. Rumah Sakit.....	13
2.2.1. Definisi Rumah Sakit	13
2.2.2. Klasifikasi Rumah Sakit.....	13
2.3. Sarana dan Prasarana	15
2.3.1. Definisi Sarana dan Prasarana.....	15
2.3.2. Persyaratan Umum Bangunan Rumah Sakit.....	16
2.4. Pelayanan Rawat Inap.....	19
2.4.1. Sarana Bangunan Ruang Rawat Inap.....	19
2.4.2. Persyaratan Teknis Sarana Ruang Rawat Inap	25
2.4.3. Persyaratan Teknis Prasarana Ruang Rawat Inap.....	33
2.5. Mutu Pelayanan Kesehatan.....	43
2.5.1. Definisi Mutu Pelayanan Kesehatan	43
2.5.2. Faktor yang Memengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan	43
2.5.3. Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan	45
2.6. Kepuasan Pasien	48
2.6.1. Definisi Kepuasan Pasien.....	48
2.6.2. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien	49
2.7. Loyalitas.....	51
2.7.1. Definisi Loyalitas	51
2.7.2. Faktor-faktor yang Memengaruhi Loyalitas	52
2.7.3. Tahapan Loyalitas	53
2.8. Landasan Teori.....	55
2.9. Kerangka Konsep.....	56
2.10. Hipotesis	57
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	58
3.1. Desain Penelitian	58
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	58

3.2.1. Lokasi Penelitian	58
3.2.2. Waktu Penelitian	58
3.3. Populasi dan Sampel	58
3.3.1. Populasi	58
3.3.2. Sampel	59
3.4. Metode Pengumpulan Data	60
3.4.1. Jenis Data	60
3.4.2. Teknik Pengumpulan Data	60
3.4.3. Uji Validitas dan Reliabilitas	61
3.5. Variabel dan Definisi Operasional	64
3.5.1. Variabel Penelitian	64
3.5.2. Definisi Operasional	65
3.6. Metode Pengukuran	67
3.7. Metode Pengolahan Data	68
3.8. Analisis Data	69
3.8.1. Analisis Univariat	69
3.8.2. Analisis Bivariat	70
3.8.3. Analisis Multivariat	70
BAB IV HASIL PENELITIAN	72
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	72
4.2. Karakteristik Responden Penelitian	72
4.3. Analisis Univariat	73
4.3.1. Keterampilan Teknis	73
4.3.2. Akses terhadap Pelayanan	75
4.3.3. Efektivitas	75
4.3.4. Hubungan Antar Manusia	76
4.3.5. Efisiensi	77
4.3.6. Kelangsungan Pelayanan	78
4.3.7. Keamanan	79
4.3.8. Kenyamanan	80
4.3.9. Kualitas Sarana Prasarana	81
4.3.10. Loyalitas	82
4.4. Analisis Bivariat	83
4.4.1. Hubungan Keterampilan Teknis dengan Loyalitas	83
4.4.2. Hubungan Akses Pelayanan dengan Loyalitas	84
4.4.3. Hubungan Efektivitas dengan Loyalitas	85
4.4.4. Hubungan Antar Manusia dengan Loyalitas	85
4.4.5. Hubungan Efisiensi dengan Loyalitas	86
4.4.6. Hubungan Kelangsungan Pelayanan dengan Loyalitas	87
4.4.7. Hubungan Keamanan dengan Loyalitas	87
4.4.8. Hubungan Kenyamanan dengan Loyalitas	88
4.4.9. Hubungan Kualitas Sarana Prasarana dengan Loyalitas	89
4.5. Analisis Multivariat	89
BAB V PEMBAHASAN	93
5.1. Pengaruh Keterampilan Teknis terhadap Loyalitas	93
5.2. Pengaruh Akses ke Pelayanan terhadap Loyalitas	94

5.3. Pengaruh Efektivitas terhadap Loyalitas	95
5.4. Pengaruh Hubungan antar Manusia terhadap Loyalitas.....	96
5.5. Pengaruh Efisiensi terhadap Loyalitas	97
5.6. Pengaruh Kelangsungan Pelayanan terhadap Loyalitas.....	98
5.7. Pengaruh Keamanan terhadap Loyalitas	99
5.8. Pengaruh Kenyamanan terhadap Loyalitas	100
5.9. Pengaruh Kualitas Sarana Prasarana terhadap Loyalitas	101
5.10. Implikasi Penelitian	102
5.11. Keterbatasan Penelitian	102
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	104
6.1. Kesimpulan	104
6.2. Saran	106
DAFTAR PUSTAKA.....	108

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
2.1.	Zonasi Rumah Sakit Pola Bangunan Vertikal	18
2.2.	Contoh Denah Ruang Rawat Inap	28
2.3.	Contoh Bentuk dan Ruag Kamar Mandi	32
2.4.	Kerangka Konsep Penelitian	56

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
2.1.	Klasifikasi Rumah Sakit Menurut Kepemilikan	15
2.2.	Kebutuhan ruang, fungsi, dan luasan Rawat Inap	19
2.3.	Kebutuhan Minimal Luas Ruang Rawat Inap	26
3.1.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	62
3.2.	Metode Pengukuran Variabel Penelitian	67
4.1.	Karakteristik Responden Penelitian	73
4.2.	Distribusi Jawaban Keterampilan Teknis	73
4.3.	Kesimpulan Jawaban Keterampilan Teknis	74
4.4.	Distribusi Jawaban Akses Pelayanan	75
4.5.	Kesimpulan Jawaban Akses Pelayanan	75
4.6.	Distribusi Jawaban Efektivitas	75
4.7.	Kesimpulan Jawaban Efektivitas	76
4.8.	Distribusi Jawaban Hubungan Antar Manusia	76
4.9.	Kesimpulan Jawaban Hubungan Antar Manusia	77
4.10.	Distribusi Jawaban Efisiensi	77
4.11.	Kesimpulan Jawaban Efisiensi	78
4.12.	Distribusi Jawaban Kelangsungan Pelayanan	78
4.13.	Kesimpulan Jawaban Kelangsungan Pelayanan	79
4.14.	Distribusi Jawaban Keamanan	79
4.15.	Kesimpulan Jawaban Keamanan	80
4.16.	Distribusi Jawaban Kenyamanan	80

4.17.	Kesimpulan Jawaban Kenyamanan	80
4.18.	Distribusi Jawaban Kualitas Sarana Prasarana	81
4.19.	Kesimpulan Jawaban Kualitas Sarana Prasarana	82
4.20.	Distribusi Jawaban Loyalitas	82
4.21.	Kesimpulan Jawaban Loyalitas	83
4.22.	Hubungan Keterampilan Teknis dengan Loyalitas	83
4.23.	Hubungan Akses Pelayanan dengan Loyalitas	84
4.24.	Hubungan Efektivitas dengan Loyalitas	85
4.25.	Hubungan Antar Manusia dengan Loyalitas	85
4.26.	Hubungan Efisiensi dengan Loyalitas	86
4.27.	Hubungan Kelangsungan Pelayanan dengan Loyalitas	87
4.28.	Hubungan Keamanan dengan Loyalitas	87
4.29.	Hubungan Kenyamanan dengan Loyalitas	88
4.30.	Hubungan Kualitas Sarana Prasarana dengan Loyalitas	89
4.31.	Seleksi Kandidat	90
4.32.	<i>Model Summary</i>	90
4.33.	Hasil Akhir Analisis Multivariat	91
4.34.	Tabel Klasifikasi	91

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1.	Lembar Kuesioner Penelitian	112
2.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	120
3.	Master Data Penelitian	150
4.	Output SPSS	155