

**PENGARUH MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN PASCA OPERASI LASIK DI SUMATERA
EYE CENTER**

TESIS

Oleh

**DHARMAYANTI
087013007 / IKM**

**PROGRAM STUDI S2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
MEDAN
2012**

**PENGARUH MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN PASCA OPERASI LASIK DI SUMATERA
EYE CENTER**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Magister Kesehatan (M.Kes)
dalam Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat
Minat Studi Administrasi Rumah Sakit
pada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara**

Oleh :

**DHARMAYANTI
087013007 / IKM**

**PROGRAM STUDI S2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
MEDAN
2012**

Judul Tesis : **PENGARUH MUTU PELAYANAN KESEHATAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PASCA
OPERASI LASIK DI SUMATERA EYE CENTER**
Nama Mahasiswa : **Dharmayanti**
Nomor Induk Mahasiswa : **087013007**
Program Studi : **S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat**
Minat Studi : **Administrasi Rumah Sakit**

Menyetujui :
Komisi Pembimbing

(Prof. Dr. Dra. Ida Yustina, M.Si.)
Ketua

(dr.Beby Parwis, SpM)
Anggota

Ketua Program Studi

Dekan

(Prof. Dr. Dra. Ida Yustina, M.Si.)

(Dr. Drs. Surya Utama, M.S)

Tanggal lulus : 17 Januari 2012

Telah diuji
Pada tanggal : 17 Januari 2012

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua : Prof. Dr. Dra. Ida Yustina, M.Si,

Anggota : 1. dr. Fauzi, SKM

2. Dr. Muslich Lutfi, MBA, IDS

3. dr. Beby Parwis, SpM

PERNYATAAN

PENGARUH MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PASCA OPERASI LASIK DI SUMATERA EYE CENTER

TESIS

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis saya ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.

Medan, 17 Januari 2012

(Dharmayanti)

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT atas berkat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan tesis yang berjudul “Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pasca Operasi Lasik di Sumatera Eye Center”.

Penulisan tesis ini merupakan tugas akhir pada Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Minat Studi Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara.

Dalam proses penelitian dan penyusunan tesis ini penulis tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan dan doa dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang tulus kepada :

1. Prof. Dr. Dr. Syahril Pasaribu, DTM&H, M.Sc.(CTM)., Sp. A(K) selaku Rektor Universitas Sumatera Utara.
2. Dr. Drs. Surya Utama, MS, selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara Medan.
3. Prof. Dr. Dra. Ida Yustina, M.Si, selaku Ketua Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara Medan, dan selaku Ketua komisi pembimbing yang telah memberikan dorongan, semangat, dan arahan bagi penulis.

4. dr. Beby Parwis, SpM, selaku anggota komisi pembimbing yang telah memberikan dorongan, semangat dan arahan bagi penulis.
5. Dr. Muslich Lutfi, MBA, IDS dan dr. Fauzi, SKM selaku penguji tesis yang telah memberikan arahan dan masukan kepada penulis demi kesempurnaan penulisan tesis ini.
6. Seluruh staf pengajar pada Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara Medan.
7. dr. Imsyah Satari, SpM selaku Managing Director Sumatera Eye Center beserta seluruh staf, yang telah memberikan izin dan bantuan bagi penulis sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.
8. Orangtua tercinta, Ayahanda dr. H. Helmi Jafar, DTPH dan Ibu Hj. Asnuriyah, ibu mertua Hj. Sahiyar Imran yang selalu mendorong dan memberi motivasi, serta dukungan doa yang tiada henti-hentinya dalam menyelesaikan tesis ini. Almarhumah Ibunda Hj. Sri Juhariah yang menjadi sumber inspirasi dan contoh teladan bagi penulis dan menjadi pendorong untuk segera menyelesaikan tesis ini
9. Suami tercinta Imsyah Satari dan anak- anakku tersayang M. Naufal Satari, Nazhira Janani dan M. Daffa Satari yang selalu mendoakan dan mendukung penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
10. Teman-teman mahasiswa/i Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara Medan

Angkatan 2008 yang telah memberikan bantuan dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya yang telah banyak membantu penulis selama penyelesaian tesis ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan atas segala bantuan dan kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan tesis ini masih banyak kekurangan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bertujuan untuk menyempurnakan tesis ini.

Mudah-mudahan tesis ini bermanfaat bagi penulis sendiri dan bagi yang membacanya.

Medan, 17 Januari 2012

Penulis

(Dharmayanti)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Dharmayanti lahir pada tanggal 24 Mei 1966 di Samarinda Propinsi Kalimantan Timur, berjenis kelamin perempuan, beragama Islam, anak keempat dari 5 bersaudara dari pasangan Bapak dr. H. Helmi jafar, DTPH dan Ibu (alm) Hj. Sri Juhariah. Menikah dengan Imsyah Satari dan telah dikaruniai tiga orang anak, bertempat tinggal di Jalan Offset Baru no. 8, Kecamatan Medan Timur, Kota Medan.

Riwayat Pendidikan, SD Muhammadiyah no. 2223 Samarinda , Lulus Tahun 1977 , SMP Negeri I Samarinda dari Januari 1978 sampai dengan Desember 1980, SMP Swasta Yaspendhar 1 Medan dari Januari 1981 sampai dengan Mei 1981, Lulus Tahun 1981, SMAN I Medan , Lulus Tahun 1984, Fakultas Kedokteran Universitas Sumatera Utara, Lulus Tahun 1994. Pada tahun 2008 penulis mengikuti pendidikan lanjut S2 di Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Minat Studi Administrasi Rumah Sakit Universitas Sumatera Utara.

Riwayat Pekerjaan, sebagai dokter Pegawai Tidak Tetap di Puskesmas Dalu X Kecamatan Tanjung Morawa, Kabupaten Deli Serdang sejak 1 Agustus 1996 sampai dengan 31 Juli 1999. Tahun 2006 sampai dengan 2010, penulis bekerja di Sumatera Eye Center. Dan sejak Januari 2011 sampai sekarang penulis bergabung dengan tim manajemen Sumatera Eye Hospital.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Permasalahan	9
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Hipotesis	9
1.5. Manfaat Penelitian	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Mutu Pelayanan Kesehatan	11
2.1.1. Defenisi tentang Mutu Pelayanan	13
2.1.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi harapan pasien....	14
2.1.3. Dimensi Mutu Pelayanan	15
2.2. Kepuasan Pasien	25
2.3. Manajemen Mutu Pelayanan	31
2.4. Konsep Pengembangan Mutu Pelayanan	35
2.5. Sekelumit tentang Operasi LASIK	36
2.6. Kerangka Konsep Penelitian.....	39
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian	42
3.2. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian	42
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	42
3.3.1. Populasi.....	42
3.3.2. Sampel	43
3.4. Metode Pengumpulan Data	43
3.4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	44
3.5. Variabel dan Definisi Operasional.....	44
3.6. Metode Pengukuran	53
3.7. Metode Analisis Data.....	54

BAB 4	HASIL PENELITIAN	
	4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	55
	4.2. Deskripsi Karakteristik Responden Pasca Lasik di Sumatera Eye Center	57
	4.3. Analisis Univariat	58
	4.3.1. Gambaran Mutu Pelayanan di Sumatera Eye Center..	59
	4.3.2. Gambaran Kepuasan Pasien Pasca Lasik di Sumatera Eye Center	61
	4.4. Analisis Bivariat	63
	4.5. Analisis Multivariat	63
	4.6. Hasil Wawancara	67
BAB V	PEMBAHASAN	69
	1.1. Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Pasien Pasca Operasi Lasik	69
	5.2. Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pasien Pasca Operasi Lasik	70
	5.3. Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pasien Pasca Operasi Lasik	72
	5.4. Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pasien Pasca Operasi Lasik	73
	5.5. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pasien Pasca Operasi Lasik	74
	5.6. Keterbatasan Penelitian	76
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	77
	6.1. Kesimpulan	77
	6.2. Saran	77
	DAFTAR PUSAKA	79
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
3.1.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	38
4.1.	Distribusi Responden Menurut Umur.....	43
4.2.	Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	44
4.3.	Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	44
4.4.	Distribusi Responden Menurut Masa Kerja.....	45
4.5.	Distribusi Responden Berdasarkan Uraian Jawaban Situasi Kerja.....	46
4.6.	Distribusi Responden Menurut Kategori Situasi Kerja.....	46
4.7.	Distribusi Responden Berdasarkan Uraian Jawaban Tentang Gaji.....	47
4.8.	Distribusi Responden Menurut Kategori Gaji.....	48
4.9.	Distribusi Responden Uraian Jawaban Kebijakan.....	49
4.10.	Distribusi Responden Menurut Kategori Kebijakan.....	49
4.11.	Distribusi Responden Berdasarkan Uraian Jawaban Penghargaan.....	50
4.12.	Distribusi Responden Menurut Penghargaan.....	51
4.13.	Distribusi Responden Berdasarkan Uraian Jawaban Tanggung Jawab.....	52
4.14.	Distribusi Responden Menurut Tanggung Jawab.....	52
4.15.	Uraian Kinerja Responden Dalam Pengisian Rekam Edis Berdasarkan Pengamatan Terhadap Berkas Rekam Medis.....	53
4.16.	Distribusi Responden Menurut Kategori Kinerja.....	54
4.17.	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	54

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
1.	GAP 5: Kesenjangan diantara harapan pelanggan Dengan persepsi pelanggan atas pelayanan Provider	31
2.	GAP 1: Kesenjangan antara harapan pelanggan Dengan persepsi pihak manajemen terhadap Harapan-harapan tersebut.....	32
3.	GAP 2: Kesenjangan antara Spesifikasi mutu pelayanan Dengan persepsi Manajemen terhadap harapan Pelanggan	32
4.	GAP 3: Kesenjangan antara pemberian pelayanan oleh Provider dengan spesifikasi Mutu Pelayanan	33
5.	GAP 4: Kesenjangan antara pemberian pelayanan dengan Komunikasi keluar kepada pelanggan.....	33
6.	Gabungan GAP 5, GAP 1, GAP 2, GAP 3 dab GAP 4 menunjukkan Hubungan yang saling terkait dalam rangka meningkatkan mutu Pelayanan	35
7.	Kerangka Konsep Penelitian.....	41

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian	82
2	Hasil Analisis Univariat	87
3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	94