

**PENGARUH PENYAMPAIAN JASA TERHADAP KEPUASAN  
SERTA IMPLIKASINYA PADA KEPERCAYAAN PASIEN  
DI PUSKESMAS RUSUNAWA KOTA BANDUNG**

**TESIS**

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian Guna Memperoleh Gelar Magister Manajemen  
Pada Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Manajemen Administrasi Rumah Sakit

Oleh :

**RADIETYA KUSUMA WARDHANA**  
**NPM : 138 020 163**



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS PASCASARJANA  
UNIVERSITAS PASUNDAN  
BANDUNG  
2016**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH PENYAMPAIAN JASA TERHADAP KEPUASAN  
SERTA IMPLIKASINYA PADA KEPERCAYAAN PASIEN  
DI PUSKESMAS RUSUNAWA KOTA BANDUNG**

**DRAFT TESIS**

**Oleh :**

**RADIETYA KUSUMA WARDHANA  
NPM : 138 020 163**

Draft Tesis Ini Telah Memenuhi Persyaratan Karya Tulis Ilmiah  
Dan Telah Disetujui Oleh Pembimbing Untuk Diujikan Dalam Sidang Tugas Akhir  
Guna Memperoleh Gelar Magister Manajemen Konsentrasi Manajemen Administrasi Rumah Sakit

Bandung, Januari, 2016

**Mengetahui,**

**Dr. H. Undang Juju, S.E., MP**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
PASCASARJANA UNIVERSITAS PASUNDAN  
Jl. Sumatra No. 41 Bandung 40117**

---

**PERNYATAAN**

Dengan ini saya :

Nama : Radietya Kusuma Wardhana  
NPM : 138 020 163  
Konsentrasi : Manajemen Administrasi Rumah Sakit

menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, tesis ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (magister), baik di Universitas Pasundan maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penilaian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan 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 dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku.

Bandung, Januari 2016  
Yang membuat pernyataan,

Radietya Kusuma Wardhana  
NPM : 138 020 163

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris mengenai “Pengaruh Penyampaian Jasa Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya pada Kepercayaan Pasien di Puskesmas Rusunawa Kota Bandung”. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan, kepuasan dan kepercayaan pasien khususnya Puskesmas Rusunawa Kota Bandung dan Puskesmas di Kota Bandung pada umumnya.

Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dan verifikatif. Pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dengan menggunakan kuesioner disertai dengan teknik observasi dan kepustakaan, teknik sampling menggunakan *consecutive sampling*. Pengumpulan data di lapangan dilaksanakan pada tahun 2015. Teknik analisis data menggunakan Analisis Jalur (*Path Analysis*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masing-masing variabel yaitu penyampain jasa berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan kepercayaan pasien, kepuasan pasien berpengaruh terhadap kepercayaan pasien serta penyampaian jasa berpengaruh terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan pasien di Puskesmas Rusunawa Kota Bandung.

Kata Kunci : Penyampain Jasa, Kepuasan Pasien dan Kepercayaan Pasien

## ABSTRACT

*This study aimed to get empirical evidence about the "Influence of Service Delivery Satisfaction And Its Implication on patient confidence in Puskesmas Rusunawa Bandung". The result is expected to improve services, satisfaction and confidence of patients, especially health centers and community health centers Rusunawa Bandung in Bandung in general.*

*The method used is descriptive analysis and verification. Data collection is an interview with using a questionnaire accompanied by observation techniques and literature, sampling techniques using consecutive sampling. Field data collection conducted in 2015. Data were analyzed using Path Analysis.*

*The results showed that each of the variables that affect the service penyampain patient satisfaction and confidence of patients, patient satisfaction affect the confidence of patients and the delivery of services affect the confidence of patients through patient satisfaction in the health center Rusunawa Bandung.*

*Keywords: Service Delivery, Patient Satisfaction and Trust Patient*

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya serta orangtua atas doa dan dukungannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul **“Pengaruh Penyampaian Jasa Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya pada Kepercayaan Pasien di Puskesmas Rusunawa Kota Bandung”**. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengikuti ujian sidang Tesis pada Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Pasundan Bandung.

Penulis menyadari, bahwa dalam penyusunan Tesis ini masih jauh dari sempurna, untuk itu saran dan kritik yang bersifat membangun senantiasa penulis nantikan. Dengan selesainya penyusunan Tesis ini, penulis menghaturkan terima kasih yang tak terhingga kepada **Dr. H. Undang Juju, SE, M.P** selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga guna memberikan bimbingan kepada penulis.

Penulis juga ingin menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. Ir. H. Eddy Jusuf Sp, MSi, Mkom sebagai Rektor Universitas Pasundan Bandung.
2. Prof. Dr. H. M. Didi Turmudzi, M.Si sebagai Direktur Fakultas Pascasarjana Universitas Pasundan Bandung.

3. Dr. H. Yusuf Arifin, S.Si, MM sebagai Ketua Program Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Pasundan Bandung dan Dosen penelaah dalam menguji tesis peneliti.
4. Dr. H. Undang Juju, SE, M.P sebagai Sekretaris Program Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Pasundan Bandung.
5. Dr. H. Juanim, SE.MSi Selaku Dosen penelaah dalam menguji tesis peneliti.
6. Dr. H. Popo Suryana, SE, MP Selaku Dosen penelaah dalam menguji tesis peneliti.
7. Para Dosen dan Staff yang telah memberikan ilmu dan bimbingan dalam proses belajar di Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Pasundan Bandung.
8. Rekan-rekan Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Pasundan Bandung.
9. Segenap staf di UPT Puskesmas Rusunawa Kota Bandung.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu namun telah membantu dalam penyelesaian penulisan Tesis ini.

## DAFTAR ISI

	Hal
<b>LEMBAR COVER/JUDUL</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN</b>	
<b>ABSTRAK</b>	
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah .....	12
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	12
1.2.2 Rumusan Masalah .....	13
1.3 Tujuan Penelitian .....	14
1.4 Manfaat Penelitian .....	14
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	15
1.4.2 Manfaat Praktis .....	15
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b> .....	16
2.1 Kajian Pustaka.....	16
2.1.1 Jasa, Karakteristik Jasa dan Klasifikasi Jasa.....	16
2.1.2 Manajemen Pemasaran Jasa.....	20
2.1.3 Penyampaian Jasa ( <i>Service Delivery</i> ) .....	26
2.1.4 <i>Model model of the relationship of the Institute of Medicine's</i>	34



2.1.5	Konsep Kepuasan Pasien .....	41
2.1.6	Kepercayaan Pasien .....	48
2.1.7	Penelitian Terdahulu .....	65
2.2	Kerangka Pemikiran.....	66
2.2.1	Pengaruh Penyampaian Jasa terhadap Kepuasan .....	69
2.2.2	Pengaruh Penyampaian Jasa terhadap Kepercayaan .....	70
2.2.3	Pengaruh Kepuasan terhadap Kepercayaan .....	71
2.3	Hipotesis Penelitian.....	73
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>74</b>
3.1	Tipe Penelitian .....	74
3.2	Unit Observasi dan Lokasi .....	75
3.3	Variabel Penelitian .....	75
3.3.1	Definisi Variabel dan Pengukurannya.....	75
3.3.2	Operasionalisasi Variabel .....	77
3.4	Populasi dan Sampel .....	81
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	83
3.5.1	Prosedur Pengumpulan Data .....	83
3.5.2	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	85
3.6	Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	87
3.6.1	Rancangan Analisis Data.....	87
3.6.2	Pengujian Hipotesis.....	93
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>102</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	102

4.1.1	Gambaran Umum Puskesmas Rusunawa Kota Bandung..	102
4.1.2	Gambaran Karakteristik Responden.....	104
4.1.3	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	107
4.1.4	Analisis Deskriptif Variabel Penyampaian Jasa, Kepuasan Pasien dan Kepercayaan Pasien .....	114
4.1.4.1	Deskripsi Variabel Penyampaian Jasa.....	114
4.1.4.2	Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rusunawa Kota Bandung .....	141
4.1.4.3	Kepercayaan Pasien Terhadap Puskesmas Rusunawa Kota Bandung.....	153
4.1.5	Hasil Analisis Verifikatif.....	165
4.1.5.1	Pengaruh Penyampaian Jasa Terhadap Kepuasan Pasien.....	166
4.1.5.2	Pengaruh Penyampaian Jasa Terhadap Kepercayaan Pasien.....	168
4.1.5.3	Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kepercayaan Pasie.....	170
4.1.5.4	Pengaruh Penyampaian Jasa Terhadap Kepercayaan Pasien Melalui Kepuasan Pasien...	172
4.2	Pembahasan .....	173
4.2.1	Pembahasa Analisis Deskriptif .....	173
4.2.2	Pembahasa Analisis Verifikatif .....	176
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....		227
5.1	Kesimpulan .....	227
5.2	Rekomendasi .....	230
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		233
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal
1.1	Hasil Survey Pendahuluan Tentang Kepercayaan Pasien .....	8
1.2	Hasil Observasi Pendahuluan Mutu Pelayanan Puskesmas Rusunawa Kota Bandung .....	10
1.3	Hasil Survey Pendahuluan Tentang Penyampaian Jasa .....	11
2.1	Penelitian-Penelitian Terdahulu .....	69
3.1	Operasionalisasi Variabel .....	82
3.2	Skala Likert .....	90
4.1	Usia .....	104
4.2	Jenis Kelamin .....	105
4.3	Status .....	106
4.4	Pekerjaan .....	106
4.5	Uji Validitas Variabel Penyampaian Jasa .....	108
4.6	Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien .....	109
4.7	Uji Validitas Variabel Kepercayaan Pasien .....	110
4.8	Hasil Pengujian Reliabilitas .....	112
4.9	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test .....	113
4.10	Letak lokasi Puskesmas strategis .....	115
4.11	Fasilitas parkir Puskesmas yang tersedia mencukupi .....	116
4.12	Fasilitas gedung Puskesmas ini sangat lengkap .....	117
4.13	Kualitas ruangan tempat dirawat bersih .....	117
4.14	Prosedur mendapatkan pelayanan di Puskesmas sangat mudah/tidak berbelit-belit .....	118

4.15	Pusat informasi untuk pasien sangat komunikatif .....	119
4.16	Peralatan kesehatan untuk merawat pasien di Puskesmas lengkap .....	119
4.17	Fasilitas umum untuk pasien dan keluarga sangat lengkap .....	120
4.18	Penyampaian Informasi tentang jenis jasa/pelayanan Puskesmas disini lengkap .....	120
4.19	Penyampaian informasi jasa/pelayanan Puskesmas jelas .....	121
4.20	Ketersediaan ruangan konsultasi untuk calon pasien dan pasien .....	122
4.21	Kualitas ruangan konsultasi untuk calon pasien dan pasien .....	122
4.22	Ketersediaan komputer untuk mendokumentasikan hasil konsultasi pasien dengan Dokter .....	123
4.23	Dilakukan pendokumentasian data riwayat penyakit pasien hasil konsultasi .....	124
4.24	Kebersihan ruangan tempat pelayanan pasien .....	124
4.25	Kebersihan ruangan tunggu pelayanan pasien .....	125
4.26	Suasana ruang tunggu pasien nyaman .....	125
4.27	Puskesmas memiliki Dokter ahli yang sesuai dengan penyakit khusus yang di derita oleh setiap pasien .....	126
4.28	Dokter memiliki kemampuan yang tinggi dalam memeberikan konsultasi atas pertanyaan penyakit pasien .....	127
4.29	Dokter memiliki kemampuan yang tinggi dalam menetapkan riwayat penyakit pasien .....	128
4.30	Dokter memiliki kemampuan yang tinggi dalam memeriksa sesuai historis sesuai penyakit .....	128
4.31	Dokter memiliki kemampuan tinggi dalam menetapkan diagnosis penyakit pasien .....	129
4.32	Dokter memiliki kemampuan melakukan terapi baik dengan obat yang resepkan secara detil .....	130

4.33	Dokter memiliki kemampuan dalam memberikan motivasi /dukungan agar masalah yang lalu tidak terulang lagi .....	130
4.34	Dokter dalam melayani pasien selalu berpedoman pada standard kompetensi yang tinggi .....	131
4.35	Perawat Puskesmas memiliki kemampuan yang tinggi dalam membantu dokter .....	132
4.36	Petugas Puskesmas memiliki kemampuan yang tinggi dalam menyiapkan alat-alat kesehatan yang akan digunakan dokter ..	132
4.37	Dokter memiliki daya tanggap yang tinggi atas kepentingan pasien .....	133
4.38	Perawat/Suster memiliki daya tanggap yang tinggi kepada pasien .....	134
4.39	Dokter sangat ramah ketika menangani pasien .....	134
4.40	Perawat/Suster sangat ramah ketika melayani pasien .....	135
4.41	Dokter sangat peduli terhadap keberadaan pasien .....	135
4.42	Perawat/Suster sangat peduli terhadap kondisi pasien .....	136
4.43	Dokter sangat empati kepada pasien .....	137
4.44	Perawat/Suster sangat empati kepada pasien .....	137
4.45	Rekapitulasi Jawaban Penyampaian Jasa .....	138
4.46	Waktu tunggu pendaftaran di Puskesmas Rusunawa Kota Bandung cepat .....	142
4.47	Dokter di Puskesmas Rusunawa Kota Bandung cepat tanggap dalam melayani pasien .....	143
4.48	Waktu tunggu pasien untuk pengambilan obat cepat .....	144
4.49	Petugas obat di Puskesmas cepat tanggap dalam melayani pasien .....	144
4.50	Pelayanan di Puskesmas Rusunawa Kota Bandung sudah tepat waktu .....	145

4.51	Pelayanan di Puskesmas Rusunawa Kota Bandung sudah sesuai jadwal .....	146
4.52	Prosedur pelayanan di Puskesmas Rusunawa Kota Bandung sudah jelas .....	147
4.53	Dokter dalam melayani pasien sopan, ramah, seksama dan dapat dipercaya .....	148
4.54	Sikap <i>staff</i> dalam memberikan pelayanan sudah ramah .....	148
4.55	Ruang tunggu pasien di Puskesmas nyaman .....	150
4.56	Ruang pemeriksaan pasien di Puskesmas nyaman .....	151
4.57	Rekapitulasi Jawaban Kepuasan Pasien .....	151
4.58	Percaya kemampuan dokter menetapkan resep obat .....	155
4.59	Percaya kemampuan dokter memeriksa sesuai historis penyakit .....	155
4.60	Percaya Kemampuan seorang dokter melaksanakan pelayanan sesuai standard kompetensi .....	156
4.61	Percaya kemampuan petugas dalam memanfaatkan alat-alat kedokteran .....	157
4.62	Percaya terhadap Puskesmas dapat memenuhi harapan .....	157
4.63	Percaya terhadap institusi Puskesmas Rusunawa Kota Bandung .....	158
4.64	Percaya terhadap kejujuran petugas (dokter, perawat dan petugas lainnya) dalam menyampaikan informasi .....	158
4.65	Percaya terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang disampaikan .....	159
4.66	Percaya bahwa dokter dapat memberikan perhatian sesuai harapan .....	159
4.67	Percaya perawat dapat memberikan perhatian sesuai harapan pasien .....	160

4.68	Dokter peduli terhadap pasien yang mengalami kesulitan ....	160
4.69	Yakin terhadap kualitas pengobatan yang diterima .....	161
4.70	Percaya dokter bersedia meluangkan waktu untuk pasien berkonsultasi .....	161
4.71	Pasien yakin dan merasa puas atas jasa kesehatan yang diterimanya .....	162
4.72	Rekapitulasi Jawaban Kepercayaan Pasien .....	163
4.73	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Penyampaian Jasa Terhadap Kepercayaan Pasien .....	172
4.74	Nilai Rata-Rata, Standar Deviasi, Rentang Nilai dan Kriteria Jawaban Responden .....	176

## DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal
1.1	Grafik Penilaian Kinerja Puskesmas Rusunawa Tahun 2014 .....	6
2.1	<i>Three Types of Service Marketing in Services Industries (The Marketing Triangle)</i> .....	22
2.2	<i>The Service Bussiness System</i> .....	27
2.3	<i>Conceptual model of the relationship of the Institute of Medicine's six aims of quality to the hospital experience of the critically ill pediatric patient</i> .....	35
2.4	Proses perawatan pasien dalam <i>Microsystem</i> dari perawatan intensif <i>pediatric</i> .....	38
2.5	Alur kepercayaan konsumen pada merek .....	57
2.6	Mendapatkan dan Mempertahankan Kepercayaan .....	60
2.7	Model Dasar Proses Pembentukan Kepercayaan .....	61
2.1	Paradigma Penelitian .....	73
3.1	Struktur Hubungan X, Y dan Z .....	92
3.2	Diagram Jalur dan Koefisien Jalur Pengaruh Penyampaian Jasa (X) Terhadap Kepuasan Pasien (Y) .....	93
3.3	Diagram Jalur dan Koefisien Jalur Pengaruh Penyampaian Jasa (X) Terhadap Kepercayaan Pasien (Y).....	94
3.4	Diagram Jalur dan Koefisien Jalur Pengaruh Kepuasan Pasien (Y) Terhadap Kepercayaan Pasien (Z) .....	94
3.5	Diagram Jalur dan Koefisien Jalur Pengaruh Penyampaian Jasa (X) Terhadap Kepercayaan Pasien (Z) Melalui Kepuasan Pasien (Y).....	95



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Kuesioner Penelitian

Tabulasi Data

Output SPSS