

**ANALISIS MUTU LAYANAN DAN SARANA
PRASARANA TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT
INAP DENGAN KOMPETENSI PETUGAS SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING DI PUSKESMAS TAMAN
KROCOK**

TESIS



OLEH:

**APRILIA WINDARTI
NIM. 2420414034**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2025

**ANALISIS MUTU LAYANAN DAN SARANA
PRASARANA TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT
INAP DENGAN KOMPETENSI PETUGAS SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING DI PUSKESMAS TAMAN
KROCOK**

TESIS

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Magister Manajemen**



Oleh :

**APRILIA WINDARTI
NIM. 2420414034**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2025

TESIS

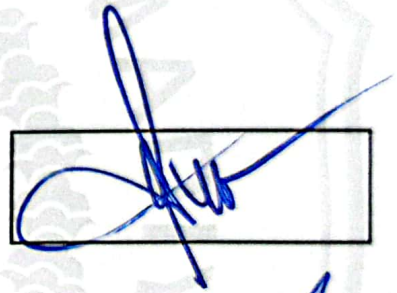
ANALISIS MUTU LAYANAN DAN SARANA PRASARANA TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DENGAN KOMPETENSI PETUGAS SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI PUSKESMAS TAMAN KROCOK

Oleh: APRILIA WINDARTI
NIM 2420414034

Pembimbing:

Pembimbing Utama : Dr. Toni Herlambang, SE, MM

Pembimbing Pendamping : Dr. Abadi Sanosra, SE, MM



Handwritten signature of Dr. Toni Herlambang, SE, MM, enclosed in a rectangular box.



Handwritten signature of Dr. Abadi Sanosra, SE, MM, enclosed in a rectangular box.

PENGESAHAN

Tesis berjudul; Analisis Mutu Layanan Dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Dengan Kompetensi Petugas Sebagai Variabel Intervening Di Puskesmas Taman Krocok, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : KAMIS

Tanggal : 26 Juni 2025

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

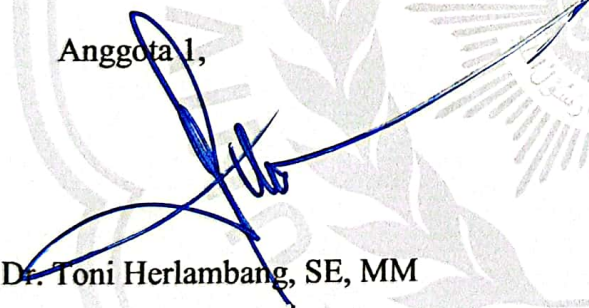
Tim Penguji



Dr. Budi Santoso, SE, MM, M Akun.

NPK. 1973100911139340

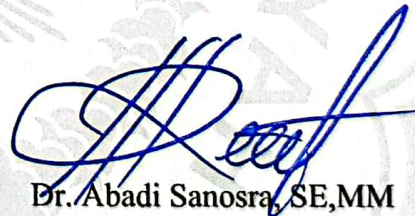
Anggota 1,



Dr. Toni Herlambang, SE, MM

NPK. 196902010603425

Anggota 2,



Dr. Abadi Sanosra, SE, MM

NPK. 1978071810509478

Mengesahkan:

Ketua Program Studi,



Dr. Budi Santoso, SE, MM. M. Akun

NPK. 1973100911139340



Dekan, Mahenika Sari, SE, MM

NIP. 197708112005012001

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasihNya sehingga kami dapat menyelesaikan tesis ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini kami ucapkan banyakbanyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian tesis ini diantaranya:

1. Kedua orang tua, keluargaku yang tersayang, suami dan anak anaku tercinta yang telah mendukung dan memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan kuliah dengan tepat waktu.
2. Pimpinan Puskesmas Taman Krocok Bondowoso yang memberikan ijin belajar kepada penulis dalam menyelesaikan studi pada Program Studi Magister Manajemen angkatan 2024 Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Sahabat dan rekan kerja di Pukesmas Taman Krocok Bondowoso yang selalu mendukung dengan semangat membawa dinamika dan arah pembaruan layanan kesehatan bagi warga masyarakat.
4. Teman-teman seangkatan pada Program Studi Magister Manajemen angkatan 2024 Universitas Muhammadiyah Jember.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

N a m a : Aprilia Windarti

N I M : 2420414034

Prodi : Program Studi Magister Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa TESIS/TABT yang berjudul: ANALISIS MUTU LAYANAN DAN SARANA PRASARANA TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DENGAN KOMPETENSI PETUGAS SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI PUSKESMAS TAMAN KROCOK; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 26 Juni 2025

Yang menyatakan,



Aprilia Windarti

NIM. 2420414034

KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT senantiasa penulis panjatkan atas segala kekuatan dan kemampuan yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul:” Analisis Mutu Layanan Dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Dengan Kompetensi Petugas Sebagai Variabel Intervening Di Puskesmas Taman Krocok”.

Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Hanafi, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Maheni Ika Sari, S.E., M.M.selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Dr. Budi Santoso, M.M, M.Akun selaku Kaprodi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember sekaligus dosen penguji yang berkenan memberikan bimbingan dan arahan.
4. Bapak Dr. Toni Herlambang, SE, MM selaku dosen pembimbing utama yang berkenan memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
5. Bapak Dr. Abadi Sanosra, SE, MM selaku dosen pembimbing pendamping yang berkenan memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
6. Teman teman senasib seperjuangan di Puskesmas Taman Krocok yang selalu mendukung dengan semangat membawa dinamika dan arah pembaruan layanan.
7. Keluargaku yang tersayang, suami dan anak anaku tercinta yang telah mendukung dan memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan kuliah dengan tepat waktu.
8. Teman teman Program Studi Magister Manajemen angkatan 2024 Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan masukan saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan tesis ini. Semoga tesis ini bermanfaat bagi kita semua terutama bagi penulis. Aamiin.

Jember, 24 Juni 2025

Aprilia Windarti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS.....	9
2.1 Tinjauan Teori.....	9
2.1.1 <i>Grand Theory</i>	9
2.1.2 <i>Middle Theory</i>	10
2.1.2.1 Kepuasan Pasien.....	10
2.1.2.2 Kompetensi Pegawai.....	14
2.1.3 <i>Applied Theory</i>	11
2.1.3.1 Mutu Pelayanan.....	16
2.1.3.2 Sarana Prasarana.....	18
2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
2.3 Kerangka Konseptual.....	38
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	38
2.4.1 Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kompetensi Petugas Rawat Inap Puskesmas Taman Krocok.....	38
2.4.2 Pengaruh Sarana Prasarana Terhadap Kompetensi Petugas Rawat Inap Puskesmas Taman Krocok.....	39
2.4.3 Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Taman Krocok.....	39
2.4.4 Pengaruh Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Taman Krocok.....	39

2.4.5 Pengaruh Kompetensi Petugas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Taman Krocok.....	40
2.4.6 Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Yang Dimediasi oleh Kompetensi Petugas Puskesmas Taman Krocok.....	40
2.4.7 Pengaruh Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Yang Dimediasi oleh Kompetensi Petugas Puskesmas Taman Krocok.....	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	42
3.1 Pendekatan Penelitian.....	42
3.2 Desain Penelitian.....	42
3.3 Identifikasi Variabel	42
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	42
3.5 Prosedur Penelitian.....	46
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	47
3.7 Populasi Dan Sampel Penelitian.....	47
3.7.1 Populasi Penelitian.....	47
3.7.2 Sampel Penelitian.....	47
3.8 Instrumen Pengumpulan Data.....	48
3.9 Teknik Analisis Data Smart PLS	48
3.9.1 Uji Outer Model.....	49
3.9.2 Pengujian Model Struktural (Inner Model).....	50
3.9.2.1 Uji <i>Direct Effect</i>	50
3.9.2.2 Uji <i>Indirect Effect</i>	50
3.9.2.3 Uji <i>Total Effect</i>	51
3.9.2.4 Uji Efek Mediasi.....	51
3.9.2.5 Uji r^2 - squared.....	51
3.9.2.6 Uji Hipotesis.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1. Data Objek Penelitian.....	53
4.1.1. Profil Puskesmas Taman Krocok.....	53
4.1.2. Wilayah Kerja.....	53
4.1.3. Visi dan Misi Puskesmas Taman Krocok.....	53
4.1.4. Tata Nilai Puskesmas Taman Krocok	54
4.1.5. Struktur Organisasi Puskesmas Taman Krocok.....	57
4.2. Deskripsi Karakteristik Responden.....	57
4.3. Deskripsi Variabel Penelitian.....	59
4.4. Analisa Data.....	61
4.4.1. Uji Outer Model.....	61
4.4.2. Nilai Koefisien Determinasi <i>R Square</i>	64
4.4.3. Uji Hipotesis.....	65
4.4.4 Uji <i>Effect Size F Square</i>	67
4.5. Pembahasan.....	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
5.1. Kesimpulan.....	72

5.2. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	76



DAFTAR TABEL

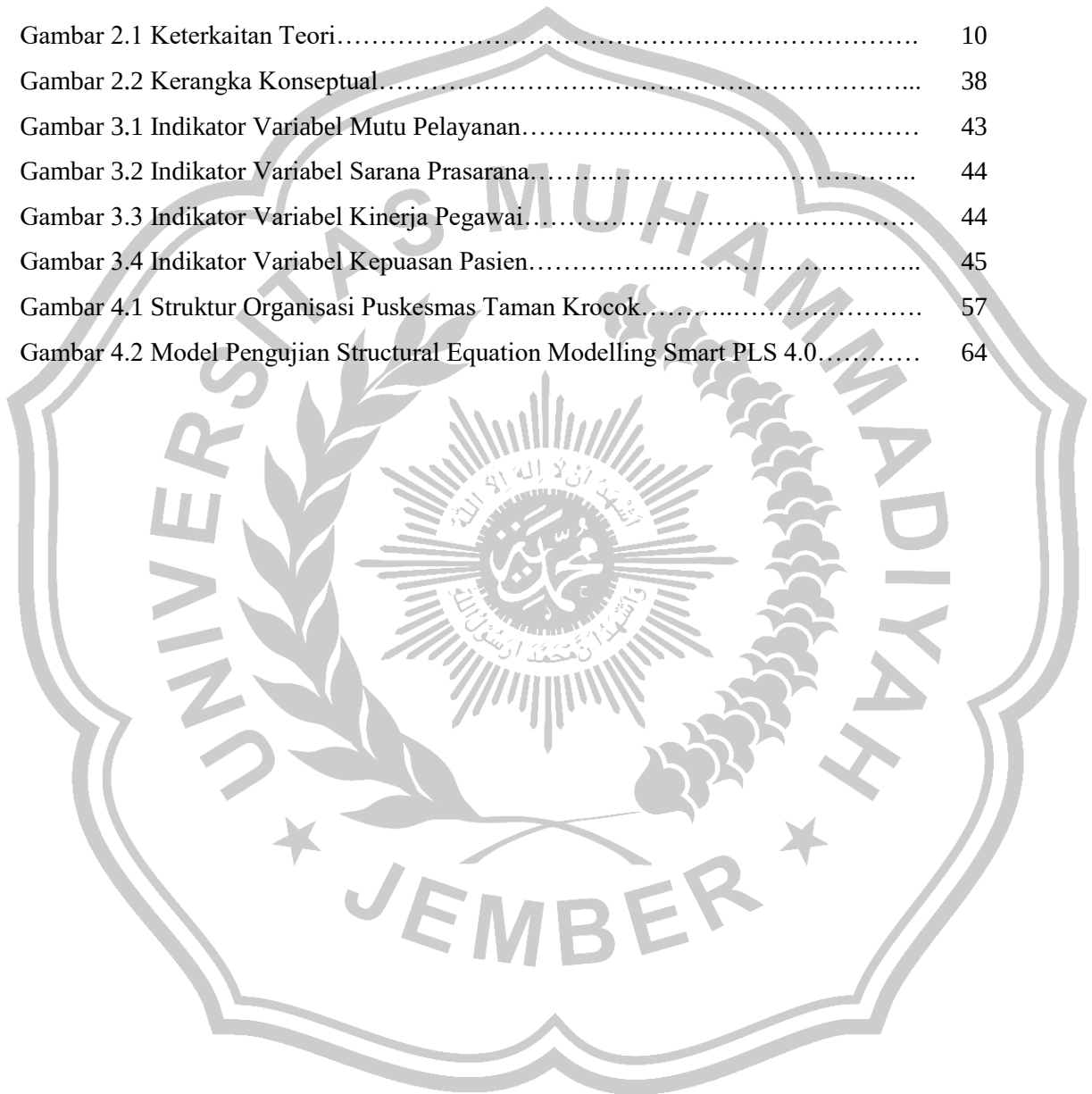
	Halaman
Tabel 1.1 Data Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Puskesmas Taman Krocok Tahun 2023 – 2024.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Fernandes & Nurvita.....	21
Tabel 2.2 Penelitian Esty Rien, Ismail Efendi, Miska Afriani	22
Tabel 2.3 Penelitian Noor Alya dan Wahyuddin Latunreng	23
Tabel 2.4 Penelitian Muhammad Anzar, Nur Afni, Mohamad Afaldi	24
Tabel 2.5 Penelitian Nurulsiam S. Salasim, Rina Waty Sirait, Masrida Sinaga.....	25
Tabel 2.6 Penelitian David Nakka Gasong, Dennys Christovel Dese dan Frisky Kaluasa	26
Tabel 2.7 Penelitian Chrecencya Nirmalarumsari.....	27
Tabel 2.8 Penelitian Fitri Efendi.....	28
Tabel 2.9 Penelitian Gina Maratus Solihah, Totok Sundoro dan Parmadi Sigit Purnomo	29
Tabel 2.10 Penelitian Zainaro M. Arifki.....	30
Tabel 2.11 Penelitian Emmanuela R. Molenaar, Herman Karamoy, Freddy Wagey.....	31
Tabel 2.12 Penelitian Filla Laih Candrani, Pardiman dan Afi Rachmat Slamet.....	32
Tabel 2.13 Penelitian Yosefus Kristiawan, Yosef P. Koton, Laksmyn Kadir.....	33
Tabel 2.14 Penelitian Nia Riski Putri, Guspianto dan Hubaybah.....	34
Tabel 2.15 Penelitian Enock Mintah Ampaw and Junwu Chai.....	35
Tabel 2.16 Penelitian Mohammad Rafiqul Islam Chowdhury, Tahmidur Rahman.....	36
Tabel 2.17 Penelitian Mafakhrezi Zohari Anboohi, S., Borhani, F., Kazemi, E.....	37
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	45
Tabel 3.2 Data Jumlah Pasien Rawat Inap Puskesmas Taman Krocok.....	47
Tabel 4.1 Data Gender Responden.....	58
Tabel 4.2 Data Usia Responden.....	58
Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan Responden.....	58
Tabel 4.4 Status Responden.....	58
Tabel 4.5 Penilaian Responden Terhadap Mutu Pelayanan.....	59
Tabel 4.6 Penilaian Responden Terhadap Sarana Prasarana.....	59
Tabel 4.7 Penilaian Responden Terhadap Kompetensi Petugas.....	60
Tabel 4.8 Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Pasien.....	61
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Mutu Pelayanan.....	61
Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel Sarana Prasarana.....	62
Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel Kompetensi Petugas.....	62
Tabel 4.12 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien.....	63

Tabel 4.13 Perhitungan Nilai AVE.....	63
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas.....	63
Tabel 4.15 Hasil pengujian Hipotesis.....	65
Tabel 4.16 Uji Effect Size F Square.....	67



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Keterkaitan Teori.....	10
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	38
Gambar 3.1 Indikator Variabel Mutu Pelayanan.....	43
Gambar 3.2 Indikator Variabel Sarana Prasarana.....	44
Gambar 3.3 Indikator Variabel Kinerja Pegawai.....	44
Gambar 3.4 Indikator Variabel Kepuasan Pasien.....	45
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Puskesmas Taman Krocok.....	57
Gambar 4.2 Model Pengujian Structural Equation Modelling Smart PLS 4.0.....	64



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner.....	80
Lampiran 2 Data Jawaban Responden.....	84
Lampiran 3 Hasil Olah Data Smart PLS.....	87

