

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus karena anugerah dan hikmat yang diberikan sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan. Karya tulis dengan judul “ANALISIS PENGARUH *MANAGEMENT AND LEADERSHIP COMMITMENT, MANAGEMENT PROCESS OF QUALITY, QUALITY OUTCOMES, DAN ACCREDITATION BENEFITS* TERHADAP *PATIENT CENTEREDNESS* PADA KARYAWAN SILOAM HOSPITALS SURABAYA” bertujuan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Magister Manajemen Srata Dua Universitas Pelita Harapan. Selain itu juga berfungsi menambah wawasan penulis dalam menjalankan layanan kesehatan kepada masyarakat

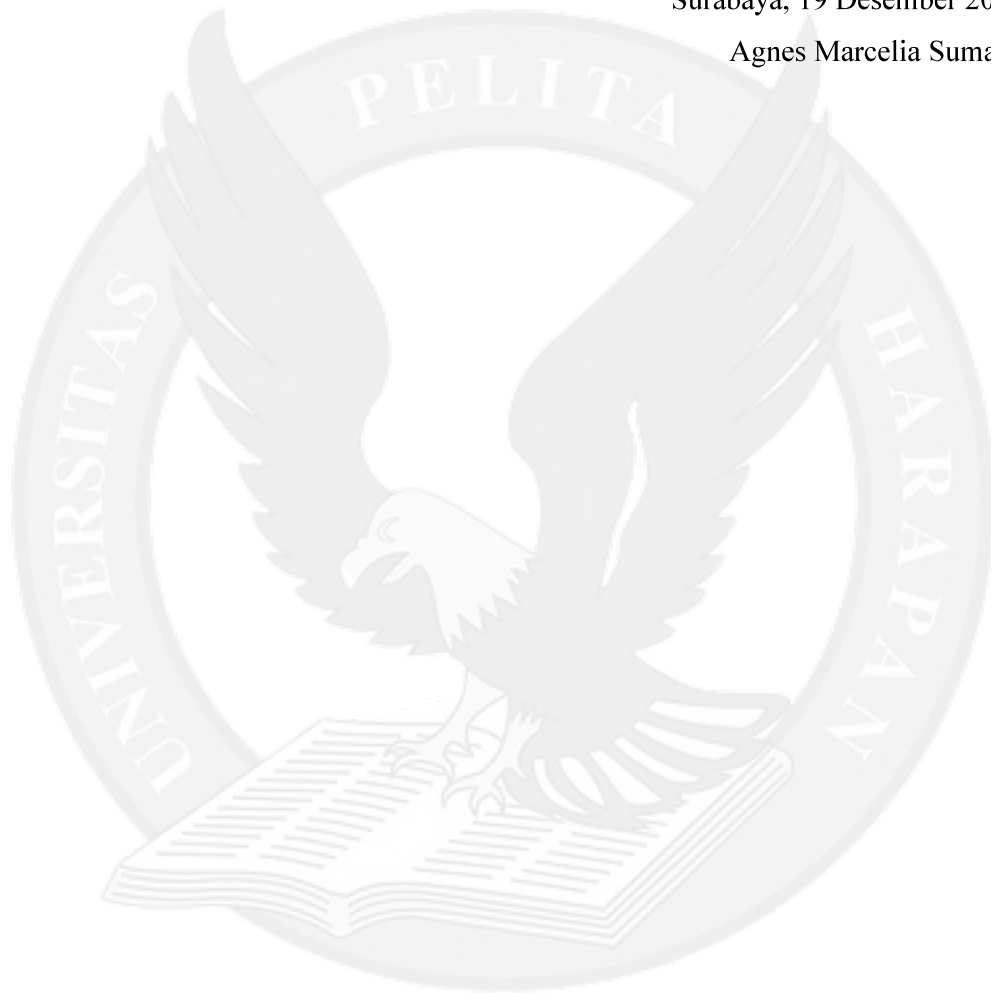
Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang sudah sudah membantu penyelesaian makalah studi kasus ini sebagai berikut,

1. Kepada kedua orang tua dan saudara penulis yang sudah mendukung selama proses belajar di UPH Kampus Surabaya.
2. Dr. Ronald, S.T., M.M., CSMA, CDM, PMA, selaku *Executive Director* UPH Kampus Surabaya sekaligus Pembimbing Utama dalam makalah ini yang memberikan berbagai saran dan masukan untuk penyempurnaan makalah ini.
3. Dr. Oliandes Sondakh, S.E., M.M., selaku Pembimbing Kedua karena telah memberikan berbagai dukungan dari sisi program studi sehingga pembuatan makalah dapat dilancarkan.
4. Bapak dan Ibu dosen lainnya yang telah memberikan pemahaman teoritis dalam berbagai bidang melalui pembelajaran di UPH.
5. Teman - teman (Ce Ervina, Ryan, Herry, Ce Feby, Pak Leo) yang mendukung sehingga karya tulis ini dapat diselesaikan.
6. Teman - teman dan rekan kerja di Siloam Hospitals Surabaya yang sudah membantu dalam proses pengumpulan data penelitian
7. Pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang mendukung penyelesaian makalah ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan dan pembahasan dalam makalah ini masih jauh dari sempurna sehingga diharapkan dapat diberikan saran, kritik, dan pengarahannya dari berbagai pihak untuk menyempurnakan makalah studi kasus ini. Penulis berharap makalah ini dapat berguna bagi berbagai pihak.

Surabaya, 19 Desember 2022

Agnes Marcellia Sumana

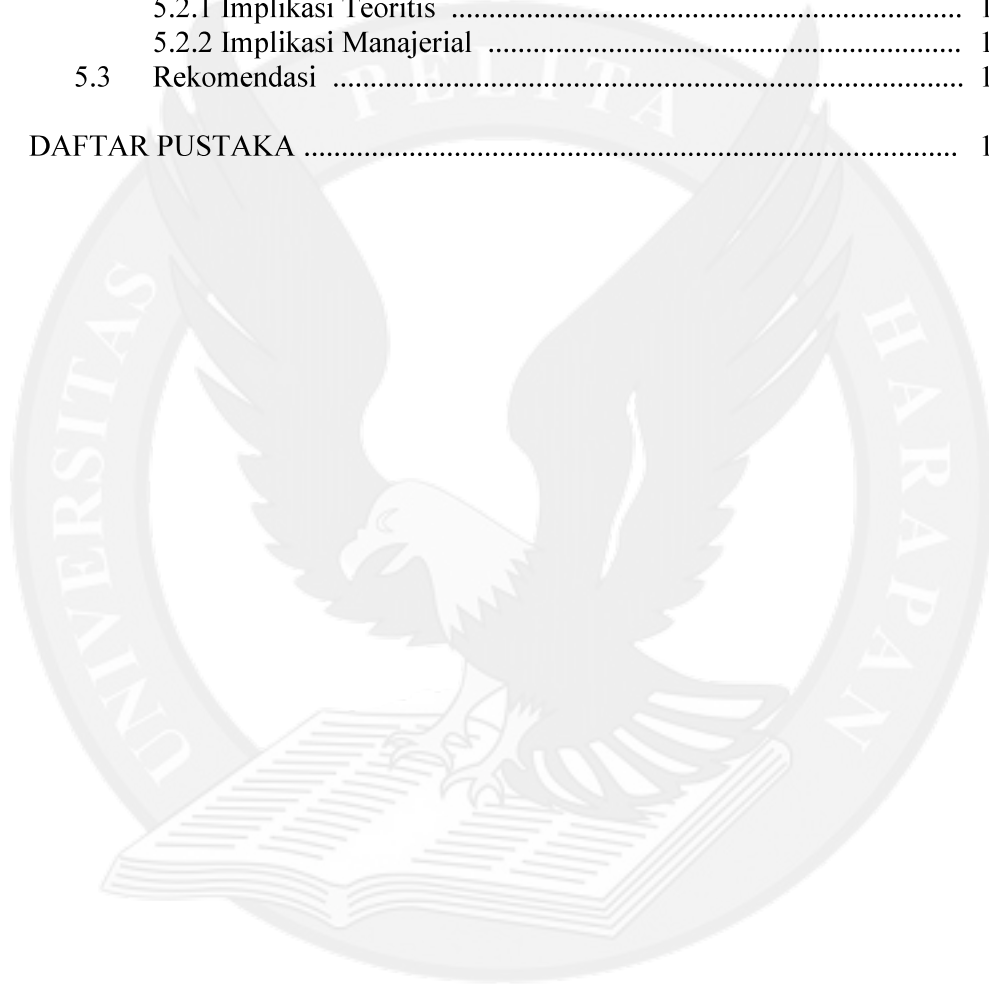


DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR BAGAN	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	10
1.3 Rumusan Masalah.....	11
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat	12
1.6 Sistematika Penulisan	13
2. TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	15
2.1 Tinjauan Teori	15
2.1.1 <i>Management and Leadership Commitment</i>	15
2.1.2 <i>Mangement Process of Quality</i>	18
2.1.3 <i>Quality Outcomes</i>	20
2.1.4 Akreditasi Rumah Sakit	24
2.1.5 <i>Patient Centeredness</i>	27
2.2 Penelitian Terdahulu	29
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	31

2.3.1	Pengaruh <i>Management & Leadership Commitment</i> Terhadap <i>Patient Centeredness</i>	31
2.3.2	Pengaruh <i>Management Process of Quality</i> Terhadap <i>Patient Centeredness</i>	31
2.3.3	Pengaruh <i>Quality Outcomes</i> Terhadap <i>Patient Centeredness</i>	32
2.3.4	Pengaruh <i>Accreditation Benefit</i> Terhadap <i>Patient Centeredness</i>	32
2.4	Model Penelitian	34
2.5	Bagan Alur Berpikir	35
3.	METODOLOGI PENELITIAN.....	36
3.1	Jenis Penelitian	36
3.2	Populasi dan Sampel	37
3.2.1	Populasi	37
3.2.2	Sampel	37
3.3	Metode Pengumpulan Data	38
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	43
3.5	Metode Analisis Data	45
3.5.1	Uji Reliabilitas	58
4.	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	59
4.1	Deskripsi Obyek Penelitian	59
4.2	Analisis Hasil Penelitian	60
4.2.1	Deskripsi Profil Responden	60
4.2.2	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	62
4.2.3	Pengujian Asumsi SEM	66
4.2.3.1	<i>The Adequacy of the Sample Size</i>	66
4.2.3.2	<i>Multivariate Normality</i>	67
4.2.3.3	<i>Univariate Outlier</i>	68
4.2.3.4	<i>Multivariate Outlier</i>	68
4.2.3.5	<i>Collinearity dan Singularity</i>	69
4.2.4	Analisis <i>Measurement Model</i>	71
4.2.4.1	<i>Construct Validity</i>	71
4.2.4.2	<i>Construct Reliability</i>	71
4.2.5	Analisis Structural Model	75
4.2.5.1	<i>Structural Model Fit</i>	75
4.2.5.2	<i>Testing Structural Relationships</i> (Pengujian Hipotesis)	76
4.3	Pembahasan	78
4.3.1	Pembahasan Variabel	78
4.3.2	Pembahasan Indikator	84
5.	KESIMPULAN	100
5.1	Kesimpulan	100
5.1.1	Kesimpulan Atas Hipotesis	100
5.1.1.1	Pengaruh <i>Management and Leadership Commitment</i> Terhadap <i>Patient Centeredness</i>	100

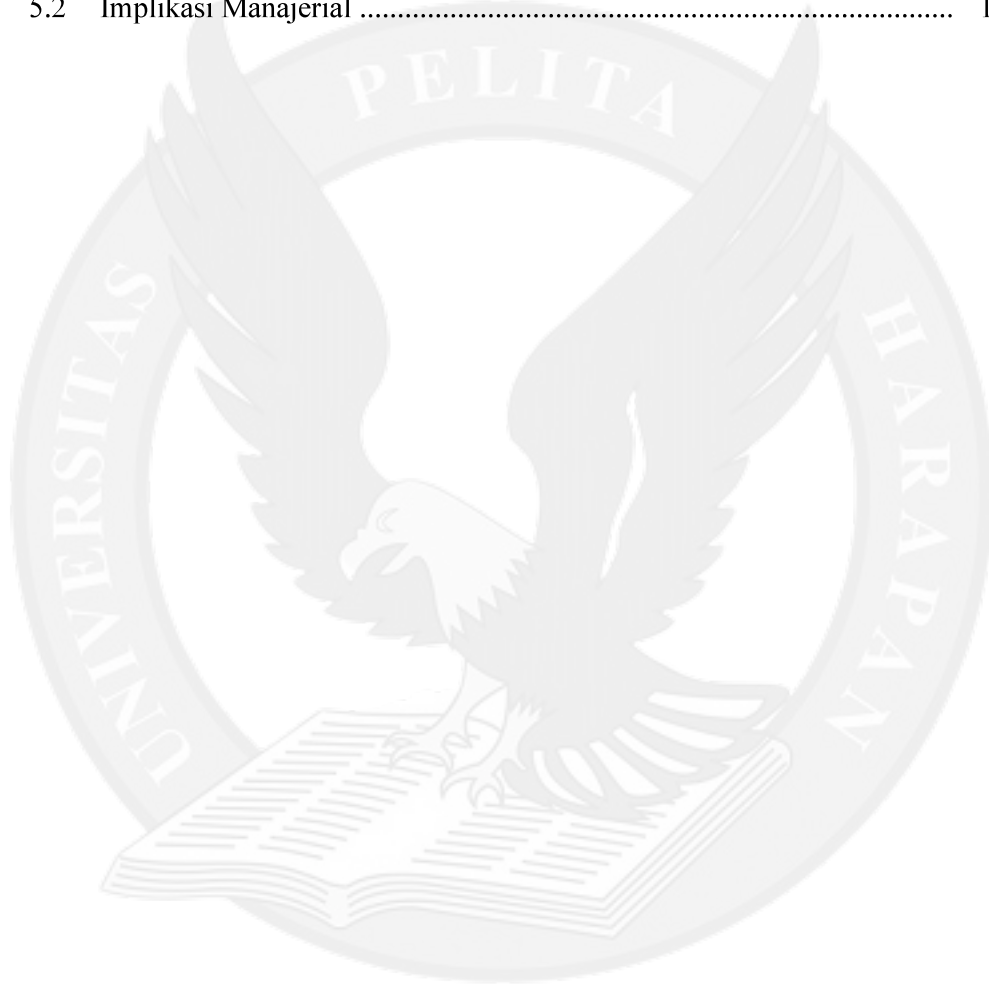
5.1.1.2	Pengaruh <i>Management Process of Quality</i> Terhadap <i>Patient Centeredness</i>	101
5.1.1.3	Pengaruh <i>Quality Outcomes</i> Terhadap <i>Patient Centeredness</i>	102
5.1.1.4	Pengaruh <i>Accreditation Benefit</i> Terhadap <i>Patient Centeredness</i>	104
5.1.2	Simpulan Atas Masalah Penelitian	105
5.2	Implikasi	105
5.2.1	Implikasi Teoritis	105
5.2.2	Implikasi Manajerial	107
5.3	Rekomendasi	110
DAFTAR PUSTAKA		111



DAFTAR TABEL

3.1	Desain Inti Kuisisioner	40
3.2	Definisi Operasional Variabel	43
3.3	Keterangan Indikator Konstruk	48
3.4	Keterangan Hubungan Konstruk	51
3.5	Hasil Konversi ke dalm Persaan Model Pengukuran Konstruk Eksogen dan Endogen	52
3.6	Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model (<i>Goodness of Fit Index</i>)	57
4.1	Statistik Deskriptif pada Variabel <i>Management & Leadership Commitment</i> 62	
4.2	Statistik Deskriptif pada Variabel <i>Management Process of Quality</i>	63
4.3	Statistik Deskriptif pada Variabel <i>Quality Outcomes</i>	64
4.4	Statistik Deskriptif pada Variabel <i>Accreditation Benefit</i>	65
4.5	Statistik Deskriptif pada Variabel <i>Patient Centeredness</i>	65
4.6	Uji <i>Multivariate Normality</i>	67
4.7	Uji <i>Multivariate Outlier</i>	69
4.8	Hasil Deteksi <i>Singularity</i> dan <i>Collinearity</i>	70
4.9	Nilai <i>Factor Loading</i> Pada Setiap Konstruk	73
4.10	Hasil Uji Reliabilitas Konstruk	74
4.11	Indeks Pengujian Kelayakan SEM	76
4.12	Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Antar Variabel	77
4.13	Derajat Penilaian Setiap Variabel	84
4.14	Indikator Variabel <i>Management & Leadership Commitment</i>	85
4.15	Indikator Variabel <i>Management Process of Quality</i>	88

4.16 Indikator Variabel <i>Quality Outcomes</i>	91
4.17 Indikator Variabel <i>Accreditation Benefit</i>	94
4.18 Indikator Variabel <i>Patient Centeredness</i>	98
5.1 Implikasi Teoris	106
5.2 Implikasi Manajerial	109



DAFTAR GAMBAR

1.1	Jumlah Rumah Sakit di Indonsia	2
1.2	Logo Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS).....	3
1.3	Logo Terakreditasi KARS	5
1.4	Akreditasi Siloam Hospitals Surabaya	8
2.1	Landasan Kualitas (<i>The Cornerstone of Quality</i>)	19
2.2	<i>The Parameter's Estimates for the Linkage Between Latent Factors Among the Study's Models</i>	30
2.3	Model Penelitian	34
3.1	Diagram Alur Kerangka Pemikiran Teoritis	51
4.1	Statistik deskriptif profil responden berdasarkan jenis kelamin	61
4.2	Statistik deskriptif profil responden berdasarkan usia	61
4.3	Statistik deskriptif profil responden berdasarkan pendidikan terakhir	61
4.4	Statistik deskriptif profil responden berdasarkan posisi	62
4.5	Hasil Estimasi Model Pengukuran	72
4.6	Hasil Estimasi Model Struktural	75

DAFTAR BAGAN

2.5	Bagan Alur Berpikir	35
-----	---------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

A.	STATISTIK DESKRIPTIF	A-1
B.	TABULASI DATA KUISIONER	B-1
C.	STATISTIK DESKRIPTIF	C-1
D.	UJI NORMALITAS	D-1
E.	UJI OUTLIER UNIVARIAT DENGAN Z-SCORE	E-1
F.	UJI OUTLIER MULTIVARIAT DENGAN MAHALANOBIS DISTANCE	F-1
G.	UJI MULTIKOLINIERITAS DAN SINGULARITAS.....	G-1
H.	UJI MEASUREMENT MODEL	H-1
I.	PERHITUNGAN CONSTRUCT RELIABILITY DAN AVERAGE VARIANCE EXTRACTED (AVE)	I-1
J.	HASIL ESTIMASI FULL MODEL SEM	J-1
K.	HASIL TURNITIN HALAMAN TERAKHIR	K-1