

SKRIPSI

ANALISIS MUTU PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP BERDASARKAN METODE IPA (*IMPORTANCE, PERFORMANCE DAN ANALYSIS*) DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SUKOHARJO



Skripsi Ini Disusun Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Ijazah
S1 Kesehatan Masyarakat

Disusun Oleh:

AGUS SETIAWAN

J410131050

PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2016

**ANALISIS MUTU PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP DENGAN
METODE IPA (*IMPORTANCE, PERFORMANCE DAN ANALYSIS*) DI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SUKOHARJO**

Skripsi ni Disusun Guna Memenuhi Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Ijazah
S1 Kesehatan Masyarakat

Disusun Oleh :

AGUS SETIAWAN

J410131050

PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2016

ABSTRAK

Agus Setiawan. J410131040

ANALISIS MUTU PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP BERDASARKAN METODE IPA
(IMPORTANCE, PERFORMANCE DAN ANALYSIS) DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
SUKOHARJO

Xiii+142+38

Harapan masyarakat terhadap terpenuhinya derajat kesehatan yang maksimal dan memuaskan dirumah sakit menjadi pekerjaan tersendiri bagi rumah sakit sebagai penyelenggara kesehatan. Hal ini bisa dilakukan dengan meningkatkan mutu pelayanan yang sesuai dengan standar kebutuhan dan profesi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor yang dianggap penting dalam mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap mutu pelayanan pasien di RSUD Sukoharjo berdasarkan Metode IPA (Importance, Performance Dan Analysis). Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan pendekatan IPA (*Importance, Performance dan Analysis*). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap kelas 3 sebanyak 1201, dengan pengambilan sampel sebanyak 60 responden. Cara pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh indikator pelayanan dari tabel persepsi dalam kategori baik dan skor harapan mutu pelayanan dalam kategori penting. Berdasarkan analisis menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan dimensi yang paling banyak berada pada kuadran A adalah dimensi Reliability, dimensi yang paling banyak pada kuadran B adalah dimensi *Reliability*, dimensi yang paling banyak pada kuadran C adalah dimensi Responsiveness dan *emphaty*, dimensi yang paling banyak berada pada kuadran D adalah dimensi *Tangible* dan *Assurance*. Kesimpulan dari penelitian ini adalah faktor sumber daya manusia mendapat keluhan paling banyak, termasuk kecepatan, sikap dan perhatian. Pelayanan yang tidak masuk dalam kategori kinerja rendah adalah pelayanan masuk rumah sakit. Saran dari penelitian ini adalah peningkatan mutu sumber daya manusia, pelatihan peningkatan pengetahuan dan soft skill.

Kata kunci : Mutu Pelayanan, IPA(*Importance, Performance dan Analysis*).

Literatur : 31, 1996 – 2014

ABSTRACT

AGUS SETIAWAN J410131050

ANALYSIS OF THE QUALITY SERVICE PATIENTS HOSPITAL BASED ON THE METHOD IPA (IMPORTANCE, PERFORMANCE AND ANALYSIS) IN GENERAL HOSPITAL REGIONAL SUKOHARJO

Public expectations towards the fulfillment of the maximum degree of health and satisfying job in the hospital into its own for the hospital as health providers. This can be done by improving the quality of services in accordance with the requirements and standards of the profession. The purpose of this research is to know the factors that are considered important in influencing the perception of the customers against the quality of patient service in hospitals based on the method of IPA (Importance, Performance And Analysis). The population in this research is the were all patients class 3 as much as the 1201, with sampling as much of 60 respondents. How to use the method of purposive sampling sampling. The results showed that all the indicators of the Ministry from the table either in the category of perception and score in the category of quality of service expectations are important. Based on the analysis of using 5 dimensions of service quality dimensions that most are on A quadrant is a dimension of Reliability, most dimensions on quadrant B is the dimension of Reliability, most dimensions on quadrant C is the dimension of Responsiveness and emphaty, most dimensions are in quadrant D is the dimension of Tangible and Assurance. The conclusion of this research is the human factor received the most complaints, including speed, attitude and attention. Services that are not included in the category of low performance is the service of the hospital. The advice of this research is to increase the quality of human resources, training, increased knowledge and soft skills.

Keywords : Service of quality, IPA(Importance, Performance And Analysis).

Literature : 31, 1996 - 2014

PERNYATAAN PERSETUJUAN

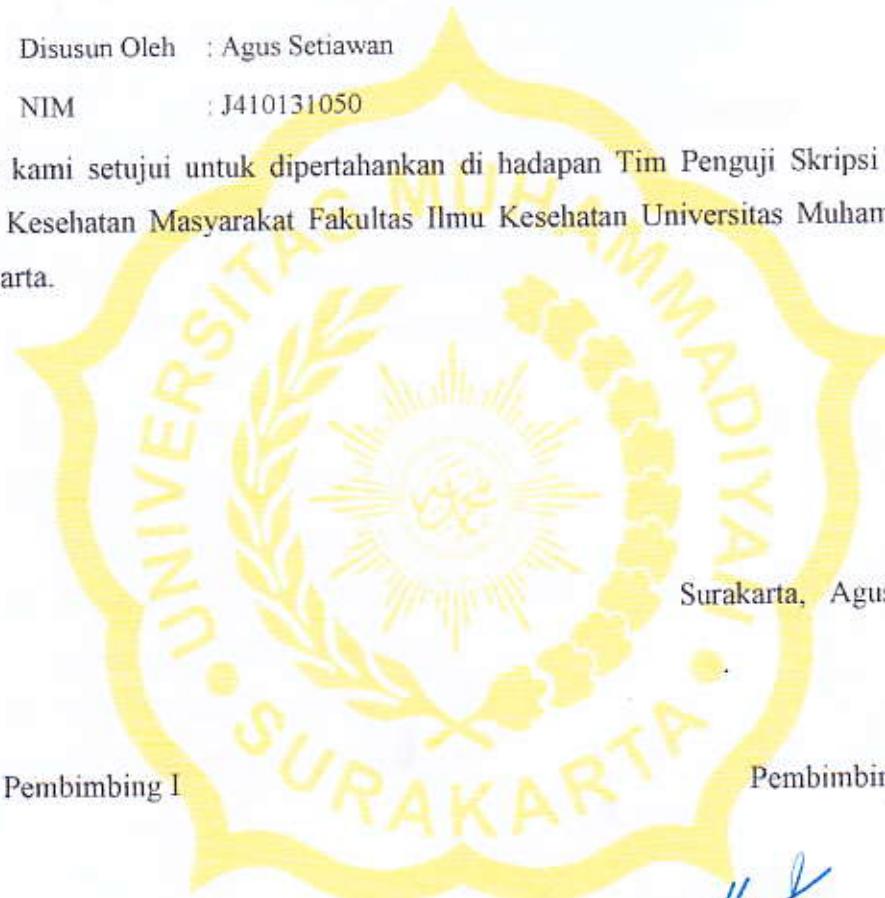
Skripsi dengan Judul :

ANALISIS MUTU PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP BERDASARKAN METODE IPA (*IMPORTANCE, PERFORMANCE DAN ANALYSIS*) DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SUKOHARJO

Disusun Oleh : Agus Setiawan

NIM : J410131050

Telah kami setujui untuk dipertahankan di hadapan Tim Pengaji Skripsi Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.



Surakarta, Agustus 2016

Pembimbing I

Sri Sugiarsi, SKM, M.Kes

NIK. 0610819750420042

Pembimbing II

Kusuma Estu Werdani, SKM, M.Kes

NIK. 100.1572

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

ANALISIS MUTU PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP BERDASARKAN METODE IPA (*IMPORTANCE, PERFORMANCE DAN ANALYSIS*) DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SUKOHARJO

Disusun Oleh : Agus Setiawan

NIM : J410131050

Telah dipertahankan dihadapan Tim Pengaji Skripsi Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta pada tanggal 12 November 2015 dan telah diperbaiki sesuai dengan masukan Tim Pengaji.

Surakarta, 5 Agustus 2016

Ketua Pengaji : Sri Sugiarsi, SKM,, M.Kes

(.....*Agus*.....)

Anggota Pengaji I : Kusuma Estu Werdani, SKM,, M.Kes

(.....*Werdani*.....)

Anggota Pengaji II : Sri Darnoto, SKM., MPH

(.....*Darnoto*.....)

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Surakarta

(Dr. Suwati, M.Kes)

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum/tidak diterbitkan sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Surakarta Agustus 2016



BIODATA

Nama : Agus Setiawan
Tempat / Tanggal lahir : Lamongan, 24 Agustus 1990
Jenis Kelamin : Laki - Laki
Agama : Islam
Alamat : Jatipayak RT 03/ RW02, Modo, Lamongan
Riwayat Pendidikan :
1. Lulus MI ISLAMIYAH Simorejo tahun 2002
2. Lulus SLTP N 2 Modo tahun 2005
3. Lulus MAN 1 BABAT tahun 2008
4. Lulus D3 Prodi Keperawatan STIKES ICME
Jombang tahun 2012
5. Menempuh pendidikan S1 di Program Studi
Kesehatan Masyarakat FIK UMS sejak tahun 2013

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “ Analisis Mutu Pelayanan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Metode IPA (*Importance, Performance dan Analysis*) di RSUD Kabupaten Sukoharjo.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana pada Prodi Kesehatan Masyarakat Universitas Kesehatan Masyarakat Surakarta. Penulis menyadari bahwa terselesaiannya skripsi ini atas bantuan dari berbagai pihak, dan dalam kesempatan kali ini penulis ucapan terimakasih kepada :

1. Allah S.W.T atas limpahan rahmat, hidayah serta karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Prof. Dr. Bambang Setiadji, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Dr. Suwadji, M.Kes, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Ibu Dwi Astuti, SKM, M.Kes, selaku Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Ibu Sugiarsi, SKM, M.Kes selaku dosen pembimbing I (satu) yang telah memberikan arahan, bimbingan dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Ibu Kusuma Estu Werdani, SKM, M.Kes selaku dosen pembimbing II (dua) yang telah memberikan arahan, bimbingan dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Sri Darnoto, SKM. MPH, selaku penguji skripsi yang telah memberikan arahan, bimbingan dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen di lingkungan Fakultas Ilmu Kesehatan Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
9. Direktur RSUD Kabupaten Sukoharjo atas diberikan ijin untuk melakukan studi pendahuluan dan penelitian di lingkungan RSUD Sukoharjo.
10. Orang tua tercinta yang selalu memberikan motivasi dan semangat untuk belajar kepada siapapun dan dimanapun berada.
11. Teman – teman mahasiswa transfer Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Surakarta 2013, terima kasih atas persahabatan kalian selama ini khususnya kepada Mbak Witdi, Anjar, Fevi, Didik, Cimbul, Citro, dan fevi.
12. Semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.

Surakarta, Agustus 2016

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	iii
BIODATA.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
DAFTAR SINGKATAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Masalah Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Rumah Sakit	9
B. Akreditasi Rumah Sakit	19
C. Mutu Pelayanan Kesehatan.....	36
D. Mengukur tingkat kepuasan dengan metode IPA	41
E. Penelitian yang relevan.....	45
F. Kerangka Teori.....	48
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	49
B. Waktu dan tempat Penelitian.....	49
C. Populasi dan sampel	49
D. Variabel dan Definisi Operasional	50
E. Teknik Pengumpulan data	53
F. Langkah – Langkah Penelitian	54
G. Teknik Pengolahan Data	56
H. Analisis Data	57

BAB IV HASIL PENELITIAN

A.	Profil RSUD Sukoharjo	59
B.	Karakteristik Responden	61
C.	Gambaran Mutu Pelayanan.....	63
D.	Analisis Mutu Pelayanan	120

BAB V PEMBAHASAN

A.	Karakteristik Responden	127
B.	Pelayanan Masuk Rumah Sakit	128
C.	Pelayanan Dokter	130
D.	Pelayanan Perawat	132
E.	Pelayanan Makanan	133
F.	Sarana Medis dan Obat – Obatan	135
G.	Kondisi Fisik Rumah Sakit Secara Umum	136
H.	Pelayanan Administrasi	137

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A.	Kesimpulan	139
B.	Saran	142

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skor mutu pelayanan dan kepentingan	42
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	61
Tabel 4.2 Persepsi mutu pelayanan masuk rumah sakit	64
Tabel 4.3 Persepsi mutu pelayanan dokter	68
Tabel 4.4 Persepsi mutu pelayanan perawat	72
Tabel 4.5 Persepsi mutu pelayanan makanan	76
Tabel 4.6 Persepsi mutu pelayanan sarana medis dan obat – obatan	80
Tabel 4.7 Persepsi mutu pelayanan kondisi fisik rumah sakit secara umum	84
Tabel 4.8 Persepsi pelayanan administrasi	88
Tabel 4.9 Harapan mutu pelayanan masuk rumah sakit	92
Tabel 4.10 Harapan mutu pelayanan dokter	96
Tabel 4.11 Harapan mutu pelayanan perawat	100
Tabel 4.12 Harapan mutu pelayanan makanan	104
Tabel 4.13 Harapan mutu pelayanan sarana medis dan obat – obatan ...	108
Tabel 4.14 Harapan mutu pelayanan kondisi fisik rumah sakit secara umum...	112
Tabel 4.15 Harapan mutu pelayanan administrasi	116

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kudran analisis IPA	43
Gambar 2.2 Kerangka Teori	45
Gambar 3.1 Analisis, Importance, Performance dan Analysis	57
Gambar 4.1 Analisis kuadran pelayanan masuk rumah sakit	120
Gambar 4.2 Analisis kuadran pelayanan dokter	121
Gambar 4.3 Analisis kuadran pelayanan perawat	122
Gambar 4.4 Analisis kuadran pelayanan makanan.....	123
Gambar 4.5 Analisis kuadran sarana medis dan obatan.....	124
Gambar 4.6 Analisis kuadran kondisi fisik rumah sakit secara umum	125
Gambar 4.7 Analisis kuadran pelayanan administrasi.....	126

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Uji validitas dan reliabilitas

Lampiran 2 Kuesioner penelitian

Lampiran 3 Surat ijin survey pendahuluan

Lampiran 4 Surat ijin penelitian