

**HUBUNGAN MUTU, INDIKATOR KINERJA KUNCI, DAN KINERJA  
PELAYANAN RUMAH SAKIT  
(STUDI KASUS PADA RUMAH SAKIT AUMAKES)**

**TESIS**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi  
Manajemen Rumah Sakit



Diajukan Oleh:

**FRADITA EKA SUKARDI  
20111030038**

**PROGRAM PASCA SARJANA  
MANAJEMEN RUMAH SAKIT  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2013**

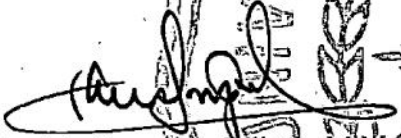
TESIS

HUBUNGAN MUTU, INDIKATOR KINERJA KUNCI,  
DAN KINERJA PELAYANAN RUMAH SAKIT  
(STUDI KASUS PADA RUMAH SAKIT AUMAKES)

Diajukan Oleh  
Fradita Eka Sukardi  
20111030038


Pelah Disetujui Oleh

Pembimbing I

  
Dr. Aris Suparman Wijaya, M.M., Akt.

Tanggal .....

Pembimbing II

  
dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK.

Tanggal .....

TESIS

HUBUNGAN MUTU, INDIKATOR KINERJA KUNCI,  
DAN KINERJA PELAYANAN RUMAH SAKIT  
(STUDI KASUS PADA RUMAH SAKIT AUMAKES)

Diajukan Oleh  
**Fradita Eka Sukardi**  
20111030038

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit  
Program Pascasarjana

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
tanggal 24 Juni 2013

Yang terdiri dari

~~Dr. Elsyé Maria Rosa, SKM., M.Kep.~~

Ketua Tim Penguji

~~Dr. Aris Suparman Wijaya, M.M., Akt.~~

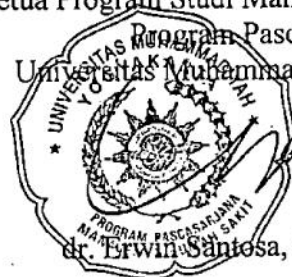
Anggota Tim Penguji

~~dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK.~~

Anggota Tim Penguji

dr. Sunaryadi, MMR.  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit  
Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



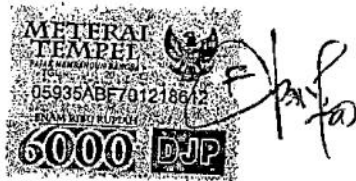
dr. Erwin Santosa, Sp.A., M.Kes.

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah karya orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, 15 Juni 2013

Yang Membuat Pernyataan



Fradita Eka Sukardi

20111030038

## MOTTO

“Bertakwalah pada Allah maka Allah akan mengajarmu. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui segala sesuatu.” (TQS Al-Baqarah: 282)

“ Hai orang-orang yang beriman, apabila dikatakan kepadamu: “Berlapang-lapanglah dalam majlis”. Maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan: “Berdirilah kamu”. Maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantara kamu, dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”. (TQS Al-Mujadilah: 11)

“Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal.” (QS. 3: 159).

Kupersembahkan kepada:

Papa, Mami dan Adek-adekku tercinta

Lovely hubby

Almamaterku

## KATA PEGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat, karunia dan nikmat yang telah diberikanNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **HUBUNGAN MUTU, INDIKATOR KINERJA KUNCI, DAN KINERJA PELAYANAN RUMAH SAKIT (STUDI KASUS PADA RUMAH SAKIT AUMAKES)**

Penulis sadar tanpa bantuan berbagai pihak tesis ini tidak akan terlaksana dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis dengan ketulusan hati mengucapkan terima kasih atas dukungan, bimbingan dan bantuannya baik secara moril maupun materil kepada :

1. Allah SWT yang telah melimpahkan segala anugerah, rahmat, karunia, dan kasih sayang-Nya. Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan.
2. Ir. H.M. Dasron Hamid, Msc., selaku rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. DR. Ir. Gunawan Budyanto, MP., selaku direktur Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Dr. H. Erwin Santosa, Sp. A., M. Kes., selaku ketua pengelola Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Dr. Elsy Maria Rosa, M.Kep, selaku Ketua penguji tesis.
6. dr. Arlina Dewi, M.kes, yang juga selaku dosen pembimbing tesis yang telah membimbing penulis dan motivasi yang luar biasa untuk penulis.

7. Dr. Aris Suparman Wijaya, M.M, Ak, selaku dosen pembimbing tesis yang telah membimbing penulis dengan penuh kesabaran.
8. dr. Sunaryadi, MMR, selaku dosen penguji tesis dan praktisi rumah sakit.
9. Keluargaku, terutama kedua orang tuaku; mami dan papa yang senantiasa mendukung dan selalu berdoa buat mbak. Adek-adek mb, Dendy, Sansan, Yuda, Yogi, berkat doa kalian tesis mb selesai.
10. Lovely hubby Dimas Pramana Putra, ST, makasih sayang atas dukungan, bantuan dan doa dalam menyusun tesis ini.
11. dr. Della Mawros Dwita, temen seperjuangan tesis yang rela cuti inship dan *nongkrongin* Perpus FKIK UMY dari pagi sampai malam, Tesis kita selesai.
12. Temen-temen seperjuangan HTI Lubuk Linggau, mb Evi, Refa, Mb Ros, Mb Dina makasih dukungan dan semangatnya. Lia dan Ida sari vikana makasih bantuannya selama di Jogja.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas bantuannya selama penulisan tesis ini.  
  
Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca semua.

Yogyakarta, 15 Juni 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
Daftar Isi .....	viii
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Gambar .....	xii
Daftar Grafik .....	xiii
Daftar Lampiran .....	xiv
Intisari .....	xv
<i>Abstract</i> .....	xvi

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Masalah Penelitian.....	3
C. Pertanyaan Penelitian .....	3
D. Ruang Lingkup Penelitian .....	4
E. Keaslian Penelitian .....	5
F. Tujuan Penelitian .....	6
G. Manfaat Penelitian.....	7

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Manajemen Strategi Rumah Sakit .....	8
1. Definisi Mutu .....	8
2. Dimensi Mutu .....	10
3. Standar Mutu .....	11
4. Prinsip Jaminan Mutu .....	13



5. Ruang Lingkup Kegiatan Mutu .....	15
6. Tahapan Program Jaminan Mutu .....	20
7. Konsep Mutu .....	23
B. Akreditasi Rumah Sakit .....	30
1. Joint Commission International (JCI) .....	31
2. Standar Akreditasi Rumah Sakit .....	34
3. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit .....	37
C. Indikator Kinerja Kunci atau (KPI) .....	37
D. Landasan Teori .....	39
E. Kerangka Teori .....	41
F. Kerangka Konsep .....	42
G. Hipotesis .....	43

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	44
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	44
C. Populasi dan Sampel .....	45
D. Metode Pengumpulan Data .....	45
E. Variabel dan Definisi Operasional .....	45
F. Analisis Data .....	49

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum RS AUMAKES .....	50
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	55

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	64
B. Saran .....	64
C. Keterbatasan Penelitian .....	65

DAFTAR PUSTAKA .....	66
LAMPIRAN .....	68

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Profil RS PKU di bawah naungan AUMAKES .....	51
Tabel 4.2.	Distribusi AUMAKES Berdasarkan Wilayah .....	52
Tabel 4.3.	Tipe RS AUMAKES .....	53
Tabel 4.4.	Ketersediaan Fasilitas Rumah Sakit AUMAKES .....	54
Tabel 4.5.	Data Deskriptif Standar Pelayanan Mutu.....	56
Tabel 4.6.	Data Deskriptif Indikator Kinerja Kunci.....	56
Tabel 4.7	Tingkat Optimalisasi Hunian Rawat Inap (BOR) .....	57
Tabel 4.8.	Tingkat Optimalisasi Lama Rawat Inap (ALOS) .....	57
Tabel 4.9.	Data Statistik Korelasi <i>Bivariate</i> .....	58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.Kerangka Teori .....	42
Gambar 2.2.Kerangka Konsep .....	42
Gambar 4.1.Persentase Distribusi Wilayah AUMAKES .....	52
Gambar 4.2. Persentase Pendiri RS AUMAKES .....	52
Gambar 4.3.Persentase Pengurus RS AUMAKES .....	52
Gambar 4.4. Status Usaha RS AUMAKES .....	53

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1.	Status Akreditasi RS AUMAKES .....	53
Grafik 4.2	Persentase Ijin Operasional .....	54
Grafik 4.3.	Renstra & Hospital Guidelines .....	55
Grafik 4.4.	Renstra Pengembangan Mutu Pelayanan di RS .....	55

## DAFTAR LAMPIRAN

Tabel 1. Standar dan Kinerja Mutu Pelayanan.....	68
Tabel 2. <i>Key Performance Indikator</i> (KPI) .....	69
Tabel 3. Data Standar Mutu RS,KPI,BOR dan ALOS.....	70
Tabel 4. Data Statistik Deskriptip Standar Mutu.....	71
Tabel 5. Data Statistik Deskriptip KPI.....	71
Tabel 6. Data Statistik Deskriptif BOR.....	71
Tabel 7. Data Statistik Deskriptif ALOS.....	71
Tabel 8. Data Statistik Korelasi Standar mutuRS-KPI.....	71
Tabel 9. Data Statistik Korelasi Standar mutu RS dengan BOR.....	72
Tabel 10. Data Statistik Korelasi Standar mutu RS dengan ALOS.....	72
Tabel 11. Koding Nama Rumah Sakit Aumakes.....	73

## INTI SARI

### HUBUNGAN MUTU, INDIKATOR KINERJA KUNCI, DAN KINERJA PELAYANAN RUMAH SAKIT (STUDI KASUS PADA RUMAH SAKIT AUMAKES)

### RELATIONSHIP QUALITY, KEY PERFORMANCE INDIKATOR (KPI), AND PERFORMANCE OF HOSPITAL SERVICES (CASE STUDY IN AUMAKES HOSPITALS)

Fradita Eka Sukardi  
Program Studi Manajemen Rumah Sakit  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**Latar Belakang:** Muhammadiyah dan 'Aisyah memiliki visi 2020 yaitu menjadi penggerak utama terwujudnya jejaring antar kelompok sosial yang mendukung masyarakat sehat mandiri serta visi 2015. Sehingga dilakukan penelitian terhadap 40 RS dibawah naungan Aumakes pada tahun 2009, dari data tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang mutu 40 RS dibawah naungan Aumakes.

**Tujuan penelitian:** Tujuan penelitian yaitu 1). Untuk menganalisis hubungan mutu Rumah Sakit dengan Indikator Kinerja Kunci atau *Key Performance Indikator (KPI)*, 2) untuk mengetahui hubungan mutu Rumah Sakit dengan BOR dan 3). Untuk mengetahui mutu RS dengan ALOS.

**Metode:** jenis penelitian mengambil data sekunder pada tahun 2009 dengan rancangan analisis kuantitatif dengan metode study retrospektif. Lokasi penelitian di 40 Rumah sakit dibawah naungan Aumakes. Analisis data menggunakan analisis kuantitatif dengan program statistik Korelasi.

**Hasil:** Data statistik korelasi terdapat hubungan yang signifikan antara mutu dengan KIP dengan nilai signifikansi 0,00 dan korelasi kuat 0,719. Terdapat hubungan yang signifikan antara mutu RS dengan BOR yaitu nilai signifikannya sebesar 0,016 dengan korelasi lemah 0,394. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara mutu dengan ALOS dengan nilai signifikansi 0,831.

**Kata Kunci :** Mutu Rumah Sakit, Indikator Kinerja Kunci (KPI), BOR, ALOS.

## *ABSTRACT*

## *ABSTRACT*

**Background:** Muhammadiyah and 'Aisha had a vision of 2020 is going to be a major driver of the establishment of networks between social groups that support healthy communities self-reliant and vision of 2015. Thus conducted a study of 40 hospitals under the auspices of Aumakes in 2009, from that data, researchers interested in conducting research on the quality of 40 hospitals under the auspices of Aumakes.

**Purpose:** The research objective is 1). To analyze the relationship of the hospital quality with Key Performance Indicators (KPI), 2) to analyze the relationship of the Hospital Quality with BOR and 3). To analyze the relationship of the hospital quality with ALOS.

**Methods:** Types of research taking secondary data in 2009 with the design of the quantitative analysis method of retrospective study. Location of the study in 40 hospitals under the auspices of Aumakes. Analyzed using quantitative with correlation statistical program.

**Result:** Correlation statistical data shows significant relationship exists between the quality and KPI with significance values is 0.00 and with strong correlation is 0.719. There is a significant relationship between hospital quality and BOR with significant value is 0.016 by weak correlation 0.394. There was no significant relationship between the quality and ALOS which is significance values 0.831.

**Keyword** Hospital quality, *Key Performance Indicators* (KPI), BOR, ALOS