

TESIS

**ANALISIS HARAPAN DAN KEPUASAN PELAYANAN
PADA RUANGAN VIP RUMAH SAKIT**

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister Manajemen Rumah Sakit
Program Studi S-2 PascaSarjana



Disusunoleh

Nama : Wilfrid Marselus Sonlai

NIM : 20151030119

**PROGRAM STUDI S - 2 MAGISTER MANAJEMEN
RUMAH SAKIT
FAKULTAS PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2017**

HALAMAN PERSETUJUAN

Tesis Dengan Judul

**“Analisis Harapan Dan Kepuasan Pelayanan Pada Ruang Vip
Rumah Sakit”**

Thesis ini dipersiapkan dan disusun oleh:

Wilfrid Marselus Sonlai

NIM: 20151030119

Telah diperiksa, disetujui, dan siap untuk dipertahankan di hadapan
Tim Penguji Thesis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, pada:

Hari :

Tanggal :

Waktu :

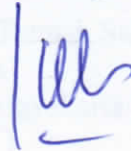
Tempat/Ruang :

Pembimbing I



Winnie Setyonugroho, S.Ked.,MT.,

Pembimbing II



Ph.D dr Iman Permana, M. Kes, Ph. D


TESIS


**ANALISIS HARAPAN DAN KEPUASAN PELAYANAN PADA
RUANGAN VIP**


Diajukan Oleh
Wilfrid Marselus Sonlai
20151030119

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
tanggal 29 Desember 2017

Yang terdiri dari


Dr. Elsy Maria Rosa, M.Kep.
Ketua Tim Penguji


Winny Setyonugroho, S.Ked., M.T., Ph.D. dr. Iman Permana, M.Kes., Ph.D.
Anggota Tim Penguji Anggota Tim Penguji


Dr. Dr. Nur Hidayah, M.M.
Anggota Tim Penguji

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


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

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawa ini :

Nama : Wilfrid Marselus Sonlai

NIM : 20151030119

Jurusan : S – 2 Magister Manajemen Rumah Sakit

Judul Thesis : “Analisis Harapan Dan Kepuasan Pelayanan Pada Ruangan VIP Rumah Sakit”. Diajukan untuk diujikan pada hari dan tanggal: Senin, 25 Oktober 2017.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa di dalam thesis ini : (1) tidak terdapat keseluruhan atau sebagian atau tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pikiran dari penulis lain, yang saya akui sebagai tulisan saya sendiri; (2) tidak terdapat sebagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan kepada penulis aslinya; (3) tidak terdapat proses rekayasa data dan atau melakukan perubahan data penelitian yang saya akui sebagai data hasil penelitian saya.

Apabila dikemudian hari, terbukti bahwa saya melakukan plagiat pada naskah ini baik sengaja ataupun tidak, saya menyatakan menarik thesis yang telah saya ajukan sebagai hasil karya saya dan berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dinyatakan **Batal dan segala konsekuensi hukuman yang ada melekat pada saya menjadi tanggung jawab saya.**

Yogyakarta,.....

Yang membuat pernyataan



Wilfrid Marselus Sonlai

MOTTO

LEARN FROM YESTERDAY, LIVE FOR TODAY, HOPE FOR TOMORROW.

THE IMPORTANT THING IS NOT TO STOP QUESTIONING. BELAJAR DARI
KEMARIN. HIDUP UNTUK HARI INI. BERHARAP UNTUK HARI ESOK. DAN
YANG TERPENTING ADALAH JANGAN SAMPAI BERHENTI BERTANYA
(ALBERT EINSTEIN).

PERSEMBAHAN

Secara pribadi saya mengucapkan syukur kepada yang mahakuasa atas izin dan penyertaannya maka, tulisan ini dapat terselesaikan, dan juga secara pribadi saya dedikasikan tulisan ini kepada:

1. keluarga besar terutama untuk Bapak dan Ibu yang sudah mendukung secara sepenuhnya demi kelancaran kuliah dari awal-hingga pada saat ini.
2. Kaka, adik, yang juga ikut memberikan dukungan kepada saya dalam menyelesaikan studi program pascasarjana MMR.
3. Para sahabat, teman seperjuangan yang turut memberikan dukungan kepada saya dalam menyelesaikan studi ini.

Bekas dukungan semuanya pihak pada akhirnya tulisan Tesis tentang “analisis harapan dan kepuasan pelayanan pada ruang VI rumah sakit” dapat terselesaikan dengan lancar.

Akhir dari persembahan ini, makna yang diperoleh dari perjuangan tulisan ini ialah: rasa bahagia, keluh kesah, pengorbanan, dan lainnya menjadi satu. Semakin mengerti susahnya kuliah, dapat saya maknai dengan kata berjuang, berjuang dalam segala keterbatasan, berjuang demi masa depan dalam menggapai Kebahagiaan.

Bahagia mejadi orang sukses, bahagia bersama keluarga, bahagian bersama sahabat dan lingkungan sekitar. Mari berjuang, selamat berjuang sukses menantimu.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan kasih-Nya penulis dapat menyelesaikan thesis ini dengan judul “Analisis Harapan Dan Kepuasan Pelayanan Pada Ruangan Vip Rumah Sakit”. Thesis ini disusun sebagai acuan dalam menyelesaikan tugas akhir dalam memperoleh gelar S-2 Pascasarjana Magister Manajemen Rumah Sakit.

Penulis menyadari bahwa penulisan thesis ini tidak lepas dari bimbingan dan bantuan berbagai pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu dan kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Ir Gunawan Budiyo, M.P, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Sri Atmaja P. Rosyidi, M.Sc.Eng., Ph.D, PE, selaku Direktur pengelola Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

3. Dr. dr. Arlina dewi, M. Kes, AAK selaku Ketua Program Studi S-2 Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Dr. Dr. Nur Hidayah M.M, selaku penguji I yang telah memberikan saran, bimbingan, dan bantuan dalam penyusunan thesis ini
5. Winny Setyonugroho, S.Ked.,MT.,Ph. D, selaku pembimbing I yang telah memberikan saran, bimbingan, dan bantuan dalam penyusunan thesis ini
6. dr Iman Permana, M. Kes, Ph. D, selaku pembimbing II yang telah memberikan saran, bimbingan, dan bantuan dalam penyusunan thesis ini
7. Semua dosen Program Studi S-2 Magister Manajemen Rumah Sakit yang selalu memberikan dukungan dan motivasi dalam penyusunan thesis ini
8. Seluruh keluarga besar terkhususnya kepada bapak, mama, kaka serta adik - adik, yang selalu memberikan do'a, dukungan dan semangat bagi saya untuk menyelesaikan studi ini

9. Sahabat dan teman-teman seperjuangan kelas eksekutif angkatan 12 dan khususnya angkatan 12 B, yang telah memberikan bantuan dan dukungan

Penulis menyadari bahwa penulisan thesis ini masih banyak kekurangan, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kesempurnaan penulisan thesis ini. Besar harapan penulis semoga thesis ini bermanfaat.

Yogyakarta, 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
INTISARI	xviii
ABSTRACT	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
1. Tujuan Umum	8
2. Tujuan Khusus.....	8
D. Manfaat penelitan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Telaah Pustaka.....	12
1. Sistem Informasi	12
2. Sistem Informasi Kesehatan.....	13
3. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit.....	13

4. Layanan Pemberian Informasi	14
5. Kepuasan Layanan	20
B. Penelitian Pendahulu	27
C. Landasan Teori	30
D. Kerangka Teori	32
E. Kerangka Konsep	33
F. Hipotesis	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
A. Rancangan Penelitian	35
B. Waktu Dan Tempat Penelitian	35
C. Populasi Dan Sampel Penelitian	36
D. Variabel Penelitian	37
E. Definisi Operasional	38
F. Jenis Dan Cara Pengumpulan Data	42
G. Instrumen Penelitian	44
H. Uji Validitas Dan Reabilitas	45
I. Pengolahan Dan Analisis Data	48
J. Jalannya Penelitian	54
K. Etika Penelitian	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
A. Hasil Penelitian	56
1. Gambaran Umum Penelitian	56
2. Karakteristik Responden	57
3. Analisis Data Univariat	59
4. Analisis Data Bivariat	68
B. Pembahasan	72
1. Keinginan (Harapan) Pelayanan Masuk Rumah Sakit	72
2. Keinginan (Harapan) Pelayanan dokter	74

3. Keinginan (Harapan) Pelayanan perawat.....	77
4. Keinginan (Harapan) Pelayanan makanan	78
5. Keinginan (Harapan) Sarana medis dan obat-obatan.....	80
6. Kepuasan Keluarga pasien dari aspek penampilan fisik	81
7. Kepuasan keluarga pasien dari aspek kemampuan pelayanan yang akurat.....	86
8. Kepuasan keluarga pasien dari aspek dayatanggap.....	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	97
A. KESIMPULAN.....	97
B. SARAN.....	99
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Karakteristik Umur, Pendidikan dan Pekerjaan Keluarga Pasien RS PKU Muhammadiyah Bantul	63
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Keinginan (Harapan) Keluarga Pasien Keluarga Pasien RS PKU Muhammadiyah Bantul .	65
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Keinginan (Harapan) Keluarga Pasien Keluarga Pasien RS PKU Muhammadiyah Bantul .	66
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Keinginan (Harapan) Keluarga Pasien Keluarga Pasien RS PKU Muhammadiyah Bantul	67
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Keinginan (Harapan) Keluarga Pasien Keluarga Pasien RS PKU Muhammadiyah Bantul	68
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Keinginan (Harapan) Keluarga Pasien RS PKU Muhammadiyah Bantul	70
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Keluarga Pasien RS PKU Muhammadiyah Bantul.....	72
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Keluarga Pasien RS PKU Muhammadiyah Bantul.....	73
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Keluarga Pasien RS PKU Muhammadiyah Bantul.....	74
Tabel 4.10 Tabulasi Silang Antara Harapan (Keinginan) dengan Kepuasan Keluarga Pasien dari Aspek Penampilan Fisik RS PKU Muhammadiyah Bantul.	75
Tabel 4.11 Tabulasi Silang Antara Harapan (Keinginan) dengan Kepuasan Keluarga Pasien dari Aspek Kemampuan Pelayanan yang Akurat RS PKU Muhammadiyah Bantul	77

Tabel 4.12 Tabulasi Silang Antara Harapan (Keinginan) dengan Kepuasan Keluarga Pasien dari Aspek Daya Tanggap RS PKU Muhammadiyah Bantul	79
--	----

DAFTAR SINGKATAN

CCM	=	Constant Comparative Method
Depkes	=	Departemen Kesehatan
GSM	=	Global System for Mobile Communications
IOM	=	Institute of Medicine
MMR	=	Magister manajemen Rumah Sakit
PRISM	=	<i>Parallel Reduced Instruction Set Machine</i>
RHIS	=	<i>Routine health information system</i>
RS	=	Rumah Sakit
SD	=	Sekolah Dasar
SIK	=	Sistem Informasi Kesehatan
SMA	=	Sekolah Menengah Atas
SMP	=	Sekolah Menengah Pertama
SMS	=	<i>Short message service</i>
SMSC	=	<i>Short message service center</i>
TI	=	Teknologi informasi
UMY	=	Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
VIP	=	Very Important Person
WHO	=	World Health Organization

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	31
Gambar 2.2 Keranga Konsep.....	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Menjadi Responden

Lampiran 2. Pernyataan Kesiediaan Menjadi Responden

Lampiran 3. Kuesioner Penelitian Keinginan Kel. Pasien

Lampiran 4. Kuesioner Penelitian Kepuasan Kel. Pasien

Lampiran 5. Anggaran Penelitian

Lampiran 6. Rencana Penelitian

Lampiran 7. Surat Izin Studi Pendahuluan

Lampiran 8. Surat Izin Penelitian dari RS PKU Muhammadiyah Bantul

Lampiran 9. Surat Telah Melaksanakan Penelitian

Lampiran 10. Surat keterangan Bebas Plagiarisme

Lampiran 11. Surat Keterangan Lolos Uji Etika (*ethical approval*)

Lampiran 12. Master Tabel dan Data Penelitian

ANALISIS HARAPAN DAN KEPUASAN PELAYANAN PADA RUANGAN VIP RUMAH SAKIT

Wilfrid Marselus Sonlai¹, Winny Setyonugroho², Iman Permana³

INTISARI

Latar Belakang: Teknologi yang diterapkan untuk mengelola informasi data kesehatan sangat penting, sehingga memerlukan perhatian dan kerangka konseptual secara menyeluruh dalam kaitannya dengan pelaksanaan (Cresswell & Sheikh, 2013). Presentase terbesar terdapat pada pasien yang lupa dan bingung dengan tanggal panggilan konsultasi, dari kuesioner yang diberikan mayoritas menyatakan bahwa budaya pengiriman layanan SMS sangat penting untuk diperhatikan diperbaiki dalam budaya meningkatkan upaya konsultasi medis sebagai upaya preventif (Conceio et al., 2015). Melalui hasil wawancara terhadap petugas (Teknologi Informasi/IT) pada tanggal 26 September 2016 di RS PKU Muhammadiyah Bantul, menyatakan bahwa: sudah dilakukan penerapan tentang penggunaan SMS gateway pada bagian pengelolaan pendaftaran, kunjungan pasien yang menggunakan SMS gateway untuk pelayanan pendaftaran, kunjungan pada bulan Januari – Februari berjumlah 2.728 orang.

Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui Analisis Harapan Dan Kepuasan Pelayanan Pada Ruang Vip.

Metode Penelitian: Menggunakan penelitian secara kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Subjek penelitian adalah keluarga pasien pada ruangan VIP RS PKU Muhammadiyah Bantul. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*.

Hasil Penelitian: Keinginan keluarga pasien pada aspek pelayanan dokter di RS PKU Muhammadiyah dalam kategori tinggi sebesar 50 %. Keinginan keluarga pasien dari aspek pelayanan makanan di RS PKU Muhammadiyah dengan kategori tinggi sebesar 43,3 %, berdasarkan hasil analisis *Chi-Square* dalam penelitian ini bahwa: tidak ada hubungan yang bermakna antara keinginan (harapan) keluarga pasien dengan peningkatan kepuasan dari aspek penampilan fisik karena nilai $p = 0,119 > 0,05$. Hasil penelitian secara *Chi-Square* menunjukkan bahwa: tidak ada hubungan antara harapan (keinginan) keluarga pasien dengan kepuasan keluarga pasien dari aspek pelayanan yang akurat dengan nilai $p = 0,718 > 0,05$. Hasil penelitian *Chi-Square* menyatakan bahwa: tidak ada hubungan yang signifikan antara keinginan (harapan) keluarga pasien dengan kepuasan keluarga pasien pada aspek daya tanggap pada RS PKU Muhammadiyah Bantul dengan nilai $p = 0,460 > 0,05$.

Kesimpulan: Tidak ada hubungan analisis harapan (keinginan) keluarga pasien dan kepuasan pelayanan keluarga pasien pada ruangan vip di rs pku muhammadiyah bantul, harapan keluarga pasien tentang pelayanan pada RS PKU Muhammadiyah bantul ditentukan oleh dua aspek antara lain pada pelayanan dokter dan variasi menu makanan.

Kata kunci: Keinginan, Kepuasan Layanan.

¹ Mahasiswa Program Studi S- 2 Magister Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Pasca Sarjana, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

² Dosen Program studi S- 2 Magister Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Pasca Sarjana, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

³ Dosen Program studi S- 2 Magister Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Pasca Sarjana, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

THE ANALYSIS OF THE EXPECTATION AND SERVICE RELATED SATISFACTION OF THE FAMILY OF PATIENTS IN HOSPITAL VIP ROOM

Wilfrid Marselus Sonlai¹, Winny Setyonugroho², Iman Permana³

ABSTRACT

Background: The technology applied to manage the medical data is such important that needs the whole conceptual framework in the case of implementation (Cresswell & Sheikh, 2013). The largest percentages are in those who forget and confused with the consulting date, as it seen from the questionnaires majority people thought that messaging service could be the good culture for the medical consulting as the preventive action (Conceio et al., 2015). Based on the interview with the IT officer from PKU Muhammadiyah Hospital Bantul, the officer said that the SMS gateway has been applied in the registration managing, visits along January to February 2017 are 2.728 people.

Purpose of the study: To find out the analysis of the expectation (hope) and service related satisfaction of the family of patients in VIP room of PKU Muhammadiyah Bantul Hospital.

Research Methodology: This research uses the quantitative which taking the *cross sectional* approach. The subject of this research are the patient family in the VIP rooms at PKU Muhammadiyah Hospital Bantul. Sampling collection uses the purposive sampling technique.

Study Result: The family desire in the context of doctor's service in PKU Muhammadiyah hospital is in the high category 50%. The family desire in the context of food service is in the high category 43,3%. Based on the chi-square analyses result, there is no relation between family desire and the satisfaction from the physical appearance aspect because $p = 0,119 > 0,05$. Chi-square study result shows that: there is no relation between family desire and the satisfaction level from the accurate service with $p = 0,718 > 0,05$. Chi-square study result shows that: there is no relation between family desire and the response of the PKU Hospital with $p = 0,460 > 0,05$.

Conclusion: There is no relation between the analysis of the expectation (hope) and service related satisfaction of the family of patients in VIP room of PKU Muhammadiyah Bantul Hospital, the expectation and service related satisfaction of family of patients in PKU Muhammadiyah Bantul Hospital are determined by two factors, which are the treatment of the doctors and the variety of menu.

Key Word: Expectation, Service Related Satisfaction.

1. Magister Hospital Management Student, Postgraduate Faculty, Muhammadiyah Yogyakarta University.
2. Lecturer of Magister Hospital Management, Postgraduate Faculty, Muhammadiyah Yogyakarta University.
3. Lecturer of Magister Hospital Management, Postgraduate Faculty, Muhammadiyah Yogyakarta University.