

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP MUTU
PELAYANAN RUMAH SAKIT KHUSUS PARU RESPIRA
YOGYAKARTA**

TESIS



**DAHYANTO
20151030011**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2018**

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP MUTU
PELAYANAN RUMAH SAKIT KHUSUS PARU RESPIRA KOTA
YOGYAKARTA**

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Manajemen Rumah Sakit



**DAHYANTO
20151030011**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2018**

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP MUTU
PELAYANAN RUMAH SAKIT KHUSUS PARU RESPIRA KOTA
YOGYAKARTA**



Pembimbing,

Dr. dr. Titiek Hidayati, M.Kes., FISPH., FISCM

TESIS

ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
TERHADAP MUTU PELAYANAN RUMAH SAKIT
KHUSUS PARU RESPIRA YOGYAKARTA

Diajukan Oleh

Dahyanto

20151030011

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

Program Pascasarjana

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

tanggal 23 Agustus 2018

Yang terdiri dari



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

Ketua Tim Penguji



Dr. dr. Titiek Hidayati, M.Kes., FISPH., FISCM.

Anggota Tim Penguji



Dr. Dr. Nur Hidayah, M.M.

Anggota Tim Penguji



Dr. Nuryakin, 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

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil 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 milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, Agustus 2018
Yang Membuat Pernyataan:



DAHYANTO
20151030011

KATA PENGANTAR

Untaian rasa syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT Tuhan yang Maha Sempurna, yang telah memberikan hidayah dan kekuatan sehingga penulis mampu menyelesaikan tesis dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP MUTU PELAYANAN RUMAH SAKIT KHUSUS PARU RESPIRA KOTA YOGYAKARTA ”**.

Penulisan tesis ini dilakukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh derajat Magister Manajemen Rumah Sakit di Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, selain itu juga sebagai sarana melatih kemampuan dalam rangka mengembangkan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen rumah sakit.

Dengan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik, maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Gunawan Budiyanto, M.P, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes, AAK, Selaku Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Dr. JokoSantoso, M. Kes selaku Direktur Utama Rumah Sakit Respira Yogyakarta.
4. Dr. dr. Titiek Hidayati M.Kes selaku dosen pembimbing dalam penelitian ini.
5. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu .

Yogyakarta, Agustus 2018

Penulis

Dahyanto

DAFTAR ISI

DAFTAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
INTISARI	x
ABSTRACT	xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar belakang	1
B. Rumusan masalah	7
C. Tujuan penelitian	7
D. Manfaat penelitian	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Telaah Pustaka	11
1. Kepuasan Pasien	11
a. Definisi kepuasan pasien	11
b. Metode pengukur kepuasan pasien	13
c. Manfaat pengukuran kepuasan pasien	15
d. Dimensi Kepuasan pasien	17
e. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien	19
f. Klasifikasi kepuasan pasien	22
2. PPOK (Penyakit Paru Obstruksi Kronik)	23
a. Patogenesis	24
b. Faktor Resiko	25
3. Mutu pelayanan kesehatan	30
a. Definisi mutu pelayanan kesehatan	30
b. Faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan ...	32
c. Pendekatan penilaian mutu pelayanan kesehatan	35
d. Dimensi mutu pelayanan kesehatan.	36
e. Pengembangan mutu pelayanan kesehatan	43
f. Indikator mutu pelayanan kesehatan RS	46

B. Penelitian Terdahulu.....	47
C. Landasan Teori	51
D. Kerangka Teori.....	55
E. Pertanyaan Penelitian	56
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	57
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	57
C. Populasi Sampel dan Sampling	59
D. Variabel Penelitian	61
E. Defenisi Operasional	64
F. Instrumen Penelitian.....	67
G. Uji Validitas dan Reabilitas.....	68
H. Analisis Data	70
I. Tahap Penelitian	72
J. Etika Penelitian.....	75
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. HASIL PENELITIAN	77
1. Profil RS Respira Yogyakarta.....	77
2. Data Umum Instalasi Rawat Inap	81
3. Hasil Kepuasan PasienRawat Inap.....	83
4. <i>Input</i>	90
5. Proses	95
6. <i>Output</i>	97
B. PEMBAHASAN.....	102
BAB V PENUTUP	
A. KESIMPULAN	138
B. SARAN.....	139
DAFTAR PUSTAKA	140
LAMPIRAN	147

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori	55
Gambar 2.2 Kerangka Konsep.....	56
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	74
Gambar 4.1 Kepuasan pasien rawat inap RS Respira Yogyakarta.....	82
Gambar 4.2 Dimensi <i>Tangibility</i>	97
Gambar 4.3 Dimensi <i>Responsiviness</i>	98
Gambar 4.4 Dimensi <i>Empathy</i>	99
Gambar 4.5 Dimensi <i>Reliability</i>	100
Gambar 4.6 Dimensi <i>Assurance</i>	901

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Populasi, Sampel, dan Sampling	62
Tabel 3.2 Defenisi Operasional	64
Tabel 4.1 alat-alat instalasi rawat inap	82
Tabel 4.2 Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin.....	85
Tabel 4.3 Deskripsi responden berdasarkan usia	86
Tabel 4.4 Deskripsi responden berdasarkan tingkat pendidikan	87
Tabel 4.5 Deskripsi responden berdasarkan pekerjaan	88
Tabel 4.6 Deskripsi responden berdasarkan sumber pembiayaan.....	89
Tabel 4.7 Deskripsi responden berdasarkan lamanya perawatan di Rumah Sakit	90
Tabel 4.2 Jumlah Tenaga Kerja Rawat Inap.....	91
Tabel 4.3 JumlahHariPerawatan, BOR, dan LOS	93
Tabel 4.4 Kendala kepuasan pasien.....	95

ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP MUTU PELAYANAN RUMAH SAKIT KHUSUS PARU RESPIRA

YOGYAKARTA

Dahyanto¹, Titi Hidayati²

Program Studi Manajemen RumahSakit, Program Pascasarjana,
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

INTISARI

Latarbelakang: Mutu pelayanan kesehatan merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang ditetapkan, sehingga menimbulkan kepuasan bagi setiap pasien. **Metode:** Penelitian *mix method* dengan desain studi kasus. Sampel kuantitatif adalah kuesioner (Maret - April 2017, n=9). Sampel kualitatif adalah dokter spesialis paru, perawat, ahli gizi dan orang-orang yang terlibat dalam pemenuhan kepuasan pasien dengan teknik *quote sampling*. **Hasil dan Pembahasan:** Aspek *Input* : Terdapat Kepuasan pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Respira Yogyakarta, Rumah Sakit Respira Yogyakarta ikut berperan dalam mutu pelayanan kesehatan, Jumlah peralatan di Instalasi RawatInap Yogyakarta sesuai dengan kebutuhan pasien, baik secara kualitas maupun kuantitas. Aspek Proses: Pengembangan kepuasan pasien telah melibatkan Tim mutu pelayanan kesehatan, Masih terdapat hambatan dalam pemenuhan kepuasan pasien diantaranya yaitu Survey kepuasan tidak rutin, Pengetahuan yang tidak merata, Kurangnya *ownership*, Kurangnya *attitude*, evaluasi kepuasan pasien tidak dilakukan secara rutin, Aspek *Output*: pasien merasa puas terhadap pelayanan di Rumah Sakit RespiraYogyakarta. **Kesimpulan dan saran:** Menambah dokter Spesialis, karena di RS Respira hanya mempunyai 1 Dokter spelisialis Paru saja, Dokter diharapkan memberikan penjelasan penyakit terhadap pasien mengenai diagnosis penyakitnya.

Kata Kunci : kepuasan pasien, mutu pelayanan, PPOK

THE ANALYSIS OF INPATIENTS SATISFACTION ON SERVICE QUALITY AT YOGYAKARTA RESPIRA HOSPITAL

Dahyanto¹, Titiek Hidayati²

*Master of Hospital Management, Post Graduate Studies,
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*

ABSTRACT

Background: Health service quality is the level of perfection of health services that organized in accordance with the code of ethics and service standards, so as to give satisfaction for each patient. **Method:** Research mix method with case study design. Quantitative samples are questionnaires (March - April 2017, n = 9). Qualitative samples are lung specialists, nurses, nutritionists and people who are involved in patient satisfaction with purposive sampling technique. **Results and Discussion:** Aspect Input: There is inpatients satisfaction at RS Respira Yogyakarta. This hospital takes a role in the quality of health services. One way is to provide the amount of equipment in Inpatient Installation according to the needs of patients, both in quality and quantity. Process: Development of patient satisfaction has involved the health service quality team. There are still obstacles in fulfilling patient satisfaction including non-routine satisfaction surveys, uneven knowledge, lack of ownership, low of Professional, evaluation of patient satisfaction is not done routinely. Output aspects: patients feel satisfied with service at RS Respira Yogyakarta. **Conclusions and suggestions:** Adding a specialist doctor because RS Respira Yogyakarta only has a Lung specialist doctor. The doctor is expected to provide an explanation of the disease to the patient regarding the diagnosis of the disease.

Keywords: patient satisfaction, service quality, COPD