

perpustakaan.ums.ac.id
digilib.ums.ac.id

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN PASIEN
RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT CAKRA HUSADA KLATEN**

TESIS

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar magister kesehatan

Program Studi Magister Kesehatan Keluarga Minat Utama

Pendidikan Profesi Kesehatan



**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2013

commit to user

HALAMAN PENGESAHAN
IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN PASIEN
RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT CAKRA HUSADA KLATEN

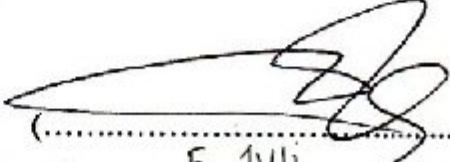
TESIS

Oleh

NI MADE DIAN PRAMASARI
S 541202094

Pembimbing I

Dr. Numuk Suryani, M.Pd
NIP. 196611081990032001


(.....)
Tanggal 5 Juli 2013

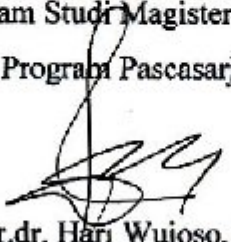
Pembimbing II

Dr. Sariyatun, M.Pd, M.Hum
NIP. 196103181989032001


(.....)
Tanggal 5 Juli 2013

Telah dinyatakan memenuhi syarat
Pada tanggal 5 Juli 2013

Ketua Program Studi Magister Kedokteran Keluarga
Program Pascasarjana UNS


Dr. dr. Hari Wujoso, Sp.F., MM
NIP. 19621022 199503 1001


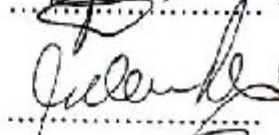
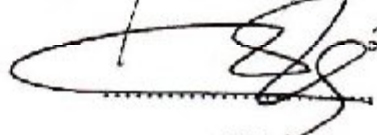

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN
PASIEH RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT CAKRA HUSADA KLATEN**

TESIS

Oleh


**NI MADE DIAN PRAMASARI
S541202094**

Tim Penguji

Jabatan	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua	Dr. dr. Hari Wujoso, SpF., MM. NIP. 196210221995031001		29 Juli 2013
Sekretaris	dr. Ir. Ruben Dharmawan, M.Sc, Ph.D NIP. 195111201986011001		29 Juli 2013
Anggota Penguji	Dr. Nunuk Suryani, M.Pd NIP. 196611081990032001		29 Juli 2013
	Dr. Sariyatun, M.Pd, M.Hum NIP. 196103181989032001		29 Juli 2013

**Telah dipertahankan di depan penguji
Dinyatakan telah memenuhi syarat
pada tanggal 29/7/2013**

Direktur
Program Pascasarjana UNS



Prof. Dr. Ir. Ahmad Yunus, MS.
NIP. 196107171986011001


Ketua Program Studi
Magister Kedokteran Keluarga



Dr. dr. Hari Wujoso, SpF., MM.
NIP. 196210221995031001

Nama : Ni Made Dian Pramsari
Tempat & Tanggal Lahir : Lampung Tengah & 5 Februari 1988
Agama : Hindu
Alamat : Damaran Gayamprit Klaten selatan
Telefon : 081392557317
Email : dianprama52@yahoo.com

Riwayat pendidikan

- 
1. SD N 2 Ramayana Seputih Raman, Lampung Tengah lulus th 1999
 2. SLTP N 1 Seputih Raman, Lampung Tengah lulus th 2002
 3. SMA N 1 Kotagajah, Lampung Tengah lulus th 2005
 4. D3 Kebidanan STIKES Duta Gama Klaten lulus th 2008
 5. D4 Kebidanan Pendidik POLTEKES Surakarta Lulus th 2011

Riwayat pekerjaan :

Tahun 2009 – 2013

RS.Cakra Husada Klaten

PERNYATAAN ORISINALITAS DAN PUBLIKASI ISI TESIS

Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Tesis yang berjudul : **“IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT CAKRA HUSADA KLATEN”** ini adalah karya penelitian saya sendirian bebas plagiat , serta tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik serta tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali secara tertulis digunakan sebagai acuan dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber acuan serta daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam karya ilmiah ini , maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan (Permendiknas No 17 , tahun 2010)
2. Publikasi sebagian atau keseluruhan isi Tesis pada jurnal atau forum ilmiah lain harus seijin dan menyertakan tim pembimbing sebagai *author* dan PPs UNS sebagai institusinya. Apabila dalam waktu sekurang-kurangnya satu semester (enam bulan sejak pengesahan Tesis) saya tidak melakukan publikasi dari sebagian atau keseluruhan Tesis ini, maka Prodi Biosains PPs-UNS berhak mempublikasikannya pada jurnal ilmiah yang diterbitkan oleh Prodi Biosains PPs-UNS. Apabila saya melakukan pelanggaran dari ketentuan publikasi ini, maka saya bersedia mendapatkan sanksi akademik yang berlaku.

Surakarta, 1 Juli 2013

Mahasiswa,



Ni Made Dian Pramasari
NIM : S 541202094

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat hidayah-Nya dan ridho-Nya sehingga dapat menyelesaikan penyusunan Tesis ini dengan judul **“IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT CAKRA HUSADA KLATEN”**.

Selama proses penyusunan Tesis ini penulis banyak mendapat bimbingan dan petunjuk serta saran yang berguna dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Ravik Karsidi, Drs., M.S, selaku Rektor Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti program Magister Kesehatan di Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Prof. Dr. Ir. Ahmad Yunus, MS., selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian ini.
3. Dr. Hari Wujoso, dr. Sp. F, M.M selaku Ketua Prodi Magister Kedokteran Keluarga Minat Pendidikan Profesi Kesehatan, Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret Surakarta.
4. Dr. Nunuk Suryani, M.Pd, selaku Ketua Minat Utama Pendidikan Profesi Kesehatan, Program Studi Magister Kedokteran Keluarga, Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret Surakarta.

- perpustakaan.uns.ac.id digilib.uns.ac.id
5. Dr. Nunuk Suryani, M.Pd, selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah banyak memberikan masukan, saran dan dukungannya kepada penulis.
 6. Dr. Sariyatun, M.Pd,M.Hum, selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan masukan, saran dan dukungannya kepada penulis.
 7. Dr.Sagung Rai Indrasai,Sp.THT.(KL),M.Kes, selaku Direktur Utama Rumah sakit Cakra Husada Klaten yang telah memberikan kesempatan mengadakan penelitian ini.
 8. Seluruh Dosen Pascasarjana yang telah memberikan bimbingan dan ilmunya untuk kemajuan penulis.
 9. Orang tua dan keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan dan doanya selama ini.
 10. Teman-teman yang banyak memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.
 11. Semua pihak yang telah memberi dukungan, baik moral maupun spiritual yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis berharap semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca pada umumnya dan bagi penulis pada khususnya.

Surakarta, April 2013

Penulis

Ni Made Dian Pramasari. NIM. S541202094. **Implementasi Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten**. Tesis. Pembimbing I : Dr.Nunuk Suryani, M.Pd. Pembimbing II : Dr.Sariyatun, M.Pd, M.Hum. Program Pasca Sarjana Universitas Sebelas Maret

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk (1) mengetahui pelaksanaan pelayanan prima (*service excellence*) terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Cakra Husada Klaten. (2) Untuk mengetahui hasil pelaksanaan pelayanan prima (*service excellence*) terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Cakra Husada Klaten. (3) untuk mengetahui kendala – kendala yang menghambat dalam pelaksanaan pelayanan prima (*service excellence*) pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten.

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten yang dilaksanakan pada bulan Februari - April 2013. Bentuk penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan strategi penelitian studi kasus terpancang tunggal. Informan yang dipilih berdasarkan kriteria seleksi (*purposive sampling*). Sumber data dalam penelitian ini adalah pasien dan keluarga pasien, direktur atau wakil direktur, kepala bagian pelayanan keperawatan, bagian penjaminan mutu, petugas medis, paramedis maupun non medis yang terkait dengan pelayanan. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumen. Teknik analisis data menggunakan model interaktif.

Hasil penelitian menunjukkan (1) bahwa rumah sakit dalam melaksanakan pelayanan prima sudah menunjukkan upaya untuk menciptakan kepuasan kepada pasiennya. Hasil kepuasan pasien terhadap pelayanan prima yang dilakukan oleh rumah sakit Cakra Husada diketahui bahwa pasien puas terhadap prosedur dan pelayanan pasien, cepat dan tidak berbelit-belit, rumah sakit memperlakukan adil terhadap pasien,(2) pasien merasa kurang puas terhadap ketepatan waktu tim medis dalam memberikan pelayanan terutama berkaitan dengan jam kunjungan dokter ahli dan pasien merasa kurang puas terhadap fasilitas sarana penunjang pelayanan, sehingga dari lima dimensi kualitas pelayanan maka pasien merasa puas terhadap pelayanan *reliability, responsiveness, empathy* hanya dalam kategori *assurance dan tangibles*, pasien masih merasa belum puas, sehingga secara keseluruhan kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten sudah berjalan dengan baik tetapi masih perlu ditingkatkan.(3) Kendala-kendala yang dihadapi oleh rumah sakit Cakra Husada Klaten dalam memberikan pelayanan prima berbasis pelanggan yang berasal dari dalam lingkungan organisasi rumah yaitu kurangnya ketepatan waktu tim medis dalam memberikan pelayanan, kurangnya ketersediaan sarana rumah sakit, kurangnya motivasi dari pegawai dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilannya, jumlah SDM (khususnya perawat) yang masih terbatas, kurangnya kerjasama karyawan berkaitan dengan masalah pribadi, dan rasa senioritas yang masih melekat pada sistem kerja rumah sakit.

Kata Kunci : pelayanan prima, kepuasan pasien.

Ni Made Dian Pramasari S.541202094. **The Implementation of Service Excellence on the Satisfaction of the Hospitalized Clients at Cakra Husada Hospital of Klaten.** Thesis: Principal Advisor: Dr. Nunuk Suryani, M.Pd., Co-advisor: Dr. Sariyatun, M.Pd., M. Hum., the Graduate Program in Family Medicine, Sebelas Maret University 2013.

The objectives of this research are to investigate: (1) the implementation of service excellence on the satisfaction of the hospitalized clients at Cakra Husada Hospital of Klaten, (2) the factors supporting and inhibiting the implementation of service excellence on the satisfaction of the hospitalized clients at Cakra Husada Hospital of Klaten, and (3) the result of the implementation of service excellence on the satisfaction of the hospitalized clients at Cakra Husada Hospital of Klaten.

This research was conducted at Cakra Husada Hospital of Klaten from February to April 2013. It used the descriptive qualitative method with the single embedded-case study strategy. The informants of the research were selected based on the selection criteria (purposive sampling). The sources of the data of the research were clients and their families, director and vice-director of the hospital, head of nursing service department, quality assurance department, medical staffs, and service-related paramedics and non-paramedics. The data of the research were gathered through in-depth interview, observation, and documentation. The data of were then analyzed by using the interactive model of analysis.

The results of the research are as follows: (1) Cakra Husada Hospital of Klaten has implemented its service excellence in an attempt to create and materialize the satisfaction of its clients. The result of the satisfaction of the clients is indicated by the fact that the clients are satisfied with the health procedures and services for the clients, which is fast but not complicated. In addition, the hospital also treats the clients fairly. (2) The clients, however, are less satisfied with the punctuality of the medical team to give services particularly the visit hours of specialists. They are also less satisfied with the service-supporting facilities. Of the five dimensions of service quality, the clients are satisfied with those of reliability, responsiveness, and empathy. Meanwhile, the dimensions of assurance and tangibles the clients are still unsatisfied. Therefore, the quality of the hospitalization services at the hospital by and large has by and large performed well, but still required improvement. (3) The constraints encountered by the hospital in extending the client-based service excellence, which result from the internal environment of the organization are the less punctuality of the medical team to give services, the less available facilities of the hospital, the less motivation of the staffs of the hospital to improve their knowledge and skills, the limited number of its human resources (particularly nurses), the less cooperation among the staffs due to personal problems, and the sense of seniority which is still attached to the work system of the hospital.

Keywords: Service excellence and satisfaction of the clients

	Halaman
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus penelitian	3
C. Rumusan penelitian.....	3
D. Tujuan Penelitian	4
1. Tujuan umum	4
2. Tujuan khusus	4
E. Manfaat Penelitian	5
1. Manfaat teoritis	5
2. Manfaat Praktis	5
BAB II TINJAUAN TEORI	
A. Kajian Teori	6
1. Pelayanan prima.	6
2. Aspek –aspek dalam pelaksanaan pelayanan prima.....	7
3. Prilaku Dalam pelayanan Prima	9
4. Faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan prima ..	10
5. Faktor pendukung dalam pelayanan prima	11
6. Rumah sakit.	12
7. Pelayanan prima bidang kesehatan	17

8. Kepuasan pasien.....	19
-------------------------	----

B. Penelitian Relevan.....	25
----------------------------	----

C. Kerangka Berfikir	31
----------------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian	33
--------------------------------------	----

B. Bentuk dan strategi penelitian	33
---	----

C. Sumber data dan tehnik sampling	34
--	----

D. Tehnik pengumpulan data	35
----------------------------------	----

1. interview	35
--------------------	----

2. observasi	36
--------------------	----

3. dokumen.....	36
-----------------	----

E. Validitas data	36
-------------------------	----

1. Triangulasi	37
----------------------	----

2. Perpanjangan pengamatan.....	37
---------------------------------	----

3. Menggunakan member check	38
-----------------------------------	----

F. Teknik cuplikan (sampling).....	38
------------------------------------	----

G. Prosedur kegiatan	41
----------------------------	----

1. Persiapan	41
--------------------	----

2. Pelaksanaan.. ..	42
---------------------	----

3. Anlisa data	42
----------------------	----

4. Penyelesaian . ..	42
----------------------	----

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Dikripsi Umum Rumah Sakit.....	44
-----------------------------------	----

1. Sejarah Singkat	44
--------------------------	----

perpustakaan.uns.ac.id	2. Visi dan Misi Rumah Sakit	45	digilib.uns.ac.id
	3. Struktur Organisasi Rumah Saki	46	
	4. Tujuan Dari Rumah sakit	46	
	5. Sumber daya manusia	47	
	6. Jenis pelayanan di Rumah Sakit Cakra Husada	47	
B.	Hasil Penelitian	51	
	1. Implementasi Pelayanan Prima Terhadap Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten	51	
	2. Hasil Pelayanan Priama Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten	78	
	3. Kendala – Kendala Yang Menghambat Dalam Pelayanan Prima di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten	90	
	4. Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Cakra Husada Klaten Ditinjau Dari Analisa Dramaturgi	96	
C.	Pembahasan	107	
D.	Keterbatasan penelitian	117	
 V. PENUTUP			
	A. Kesimpulan	118	
	B. Implikasi	119	
	C. Saran	120	

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

1. Etichal Clearence	111
2. Surat izin penelitian	112
3. Surat tanggapan izin penelitian	113
4. Jawdal penelitian	114
5. Informed consent	115
6. Pedoman wawancara pada pasien	116
7. Pedoman wawancara pada petugas	118
8. Catatan lapangan	121

