

**PERBEDAAN PEMAHAMAN MUTU PELAYANAN  
ANTARA KARYAWAN KLINIK TERAKREDITASI  
DAN BELUM TERAKREDITASI**

**TESIS**



**Disusun oleh:**

**dr. Raden Roro Febri Nur Pertiwi  
20161030034**

**PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2020**

**PERBEDAAN PEMAHAMAN MUTU PELAYANAN  
ANTARA KARYAWAN KLINIK TERAKREDITASI  
DAN BELUM TERAKREDITASI**

**TESIS**

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2  
Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit



**Disusun oleh:**

**dr. Raden Roro Febri Nur Pertiwi  
20161030034**

**PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2020**

LEMBAR PENGESAHAN

PERBEDAAN PEMAHAMAN MUTU PELAYANAN ANTARA  
KARYAWAN KLINIK TERAKREDITASI DAN BELUM  
TERAKREDITASI

TESIS

RADEN RORO FEBRI NUR PERTIWI

20161030034

Pembimbing,



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

Tanggal 17 Oktober 2020

TESIS

PERBEDAAN PEMAHAMAN MUTU PELAYANAN KARYAWAN  
FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA (FKTP)  
YANG SUDAH DAN BELUM TERAKREDITASI  
DI SELURUH INDONESIA

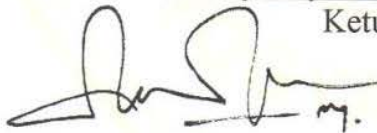
Diajukan Oleh  
**Raden Roro Febri Nur Pertiwi**  
**20161030034**

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit  
Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
tanggal 17 Oktober 2020

Yang terdiri dari

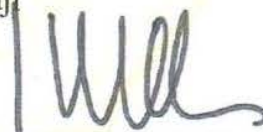
  
Winny Setyonugroho, S.Ked., M.T., Ph.D.

Ketua Tim Penguji



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

Anggota Tim Penguji



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

Anggota Tim Penguji

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit  
Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



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

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa proposal tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Dengan 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.

Bantul, 9 Oktober 2020

Yang Membuat Pernyataan



dr. Raden Roro Febri Nur Pertiwi  
20161030034

## **ABSTRAK**

Pembangunan kesehatan merupakan bagian integral dan terpenting dari pembangunan nasional, tujuan penyelenggaraan pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang sehingga derajat kesehatan masyarakat yang optimal dapat terwujud.

Penelitian ini menggunakan deskriptif analitik. Penelitian ini dilakukan di 10 klinik Muhammadiyah/Aisyiyah yang sudah dan belum terakreditasi di seluruh Indonesia. Analisis data menggunakan uji-T, nilai  $p < 0,05$  signifikan.

Perbedaan pemahaman pegawai terhadap mutu pelayanan di klinik berstatus sudah dan belum terakreditasi secara statistik tidak signifikan.

**Kata kunci:** Akreditasi, Klinik, Mutu Kualitas

## **ABSTRACT**

*Health development is an integral and most important part of national development, the objective of implementing health development is to increase awareness, willingness and ability to live a healthy life for everyone so that an optimal degree of public health can be realized.*

*This study is a quantitative study with a cross sectional design. This research was conducted in 10 Muhammadiyah/ Aisyiyah primary healthcare which have and not been accredited throughout Indonesia. The sampling method in this study was stratified purposing sampling. Sampling in this study using a total sampling approach to all employees who work in the selected primary healthcare. Data collection is done using google form. Data analysis using T-test, p value <0.05 is significant.*

*The difference in employees' understanding of quality service at primary clinic with status that has been and has not been accredited is not statistically significant.*

**Keywords:** *Accreditation, Clinic, Quality Care*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan tesis yang berjudul “**Perbedaan Pemahaman Mutu Pelayanan Antara Karyawan Klinik Terakreditasi dan Belum Terakreditasi**” sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Administrasi Rumah Sakit di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Shalawat dan salam penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, melalui perantaranya penulis dapat menikmati indahnya hidup di dalam Islam yang penuh dengan pengetahuan dan ketenangan ini.

Tesis ini penulis persembahkan kepada **Mama** dan **Papa**, beserta keluarga penulis yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dan dukungan baik berupa materi maupun moril sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan ini.

Tesis ini dapat terselesaikan dengan baik berkat bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta beserta jajarannya.
2. **Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes, AAK** selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
3. **Winnie Setyonugroho, S.Ked, M.T, Ph.D** selaku penguji I yang telah memberikan masukan dan saran untuk kelengkapan penelitian ini.
4. **dr.Iman Permana, M.Kes, Ph.D** selaku penguji II yang telah memberikan masukan dan saran untuk kelengkapan penelitian ini.
5. Seluruh staf pengajar dan civitas akademika Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.



6. Kepala Klinik dan karyawannya yang telah bersedia dan membantu pengambilan data dan menyelesaikan penelitian ini.
7. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari tesis ini masih jauh dari sempurna baik dari segi isi maupun penulisan. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan masukan yang membangun demi kesempurnaan tesis ini.

Semoga tesis ini bermanfaat bagi kita semua. Aamiin Ya Rabbal 'Alamin.

Yogyakarta, Oktober 2020

dr. Raden Roro Febri Nur Pertiwi  
20161030034

## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL.....  | i    |
| LEMBAR PERSETUJUAN.....                                   | ii   |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                                   | iii  |
| PERNYATAAN.....   | iv   |
| ABSTRAK.....  | v    |
| <i>ABSTRACT</i> .....                                     | vi   |
| KATA PENGANTAR.....                                       | vii  |
| DAFTAR ISI.....   | ix   |
| DAFTAR TABEL.....   | xi   |
| DAFTAR GAMBAR.....  | xii  |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                                      | xiii |
| BAB 1 PENDAHULUAN.....                                    | 1    |
| A. Latar Belakang.....                                    | 1    |
| B. Rumusan Masalah.....                                   | 6    |
| C. Tujuan Penelitian.....                                 | 6    |
| D. Manfaat Penelitian.....                                | 6    |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....                              | 7    |
| A. Telaah Pustaka.....                                    | 7    |
| B. Landasan Teori.....                                    | 21   |
| C. Kerangka Konsep.....                                   | 22   |
| D. Matriks Keaslian Penelitian.....                       | 23   |
| BAB III METODE PENELITIAN.....                            | 27   |
| A. Jenis Penelitian.....                                  | 27   |
| B. Waktu dan Tempat Penelitian.....                       | 27   |
| C. Variabel Penelitian.....                               | 28   |
| D. Definisi Operasional.....                              | 29   |
| E. Teknik Pengumpulan Data.....                           | 30   |
| F. Analisis Data.....                                     | 30   |
| G. Tahap-tahap Penelitian.....                            | 31   |
| H. Etika Penelitian.....                                  | 32   |
| BAB IV HASIL PENELITIAN.....                              | 34   |
| A. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen Penelitian..... | 34   |
| B. Karakteristik Responden Penelitian.....                | 34   |

|  |    |
|--|----|
| C. Tingkat Pemahaman Karyawan Tentang Pelayanan Mutu di Klinik dengan Status Belum dan Sudah Terakreditasi ..... | 42 |
| D. Pembahasan .....  | 43 |
| BAB V PENUTUP .....  | 54 |
| A. Kesimpulan.....   | 54 |
| B. Saran.....  | 54 |
| DAFTAR PUSTAKA.....  | 55 |
| LAMPIRAN   |    |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1. Akreditasi Puskesmas di Indonesia .....   | 3  |
| Tabel 2. Akreditasi Puskesmas di Yogyakarta .....  | 4  |
| Tabel 3. Jumlah Klinik .....   | 4  |
| Tabel 4. Karakteristik Responden (n= 187) .....  | 35 |
| Tabel 5. Karakteristik Responden (Lanjutan) (n= 187).....  | 36 |
| Tabel 6. Persebaran profesi karyawan pada klinik yang sudah dan belum terakreditasi.....   | 37 |
| Tabel 7. Persebaran pendidikan karyawan pada klinik yang sudah dan belum terakreditasi.....  | 38 |
| Tabel 8. Persebaran lama bekerja pada klinik yang sudah dan belum terakreditasi.....   | 39 |
| Tabel 9. Persebaran karyawan yang sudah mengikuti pelatihan akreditasi pada klinik yang sudah dan belum terakreditasi .....  | 39 |
| Tabel 10. Persebaran karyawan yang sudah mengikuti pelatihan kualitas mutu pada klinik yang sudah dan belum terakreditasi.....   | 40 |
| Tabel 11. Mean dan Standar Deviasi skor pengetahuan kualitas mutu pada karyawan yang sudah dan belum mengikuti pelatihan akreditasi pada klinik yang sudah dan belum terakreditasi .....         | 41 |
| Tabel 12. Mean dan Standar Deviasi skor pengetahuan kualitas mutu pada karyawan yang sudah dan belum mengikuti pelatihan keselamatan pasien pada klinik yang sudah dan belum terakreditasi ..... | 42 |
| Tabel 13. Tingkat Pemahaman Karyawan Mengenai Pelayanan Mutu di klinik yang Belum dan Sudah Terakreditasi.....   | 42 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 1. Kerangka Konsep .....   | 22 |
| Gambar 2. Persebaran profesi karyawan pada klinik yang sudah dan belum terakreditasi.....                                       | 37 |
| Gambar 3. Persebaran pendidikan karyawan pada klinik yang sudah dan belum terakreditasi.....                                    | 38 |
| Gambar 4. Persebaran lama bekerja pada klinik yang sudah dan belum terakreditasi.....   | 39 |
| Gambar 5. Persebaran karyawan yang sudah mengikuti pelatihan akreditasi pada klinik yang sudah dan belum terakreditasi.....     | 40 |
| Gambar 6. Persebaran karyawan yang sudah mengikuti pelatihan kualitas mutu pada klinik yang sudah dan belum terakreditasi ..... | 41 |

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. *Informed Consent*

Lampiran 2. Kuesioner

Lampiran 3 Jumlah Klinik Menurut Provinsi Tahun 2018