

**EVALUASI KINERJA PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN
INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WONOSARI**

Tesis

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Magister Manajemen
Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit



Diajukan Oleh :
ABROR IRSAN
20081021001

Kepada
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2011

**EVALUASI KINERJA PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN
INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WONOSARI**

Tesis

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Magister Manajemen
Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit



Diajukan Oleh :
ABROR IRSAN
20081021001

Kepada
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

TESIS

EVALUASI KINERJA PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN
INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WONOSARI

Diajukan Oleh:
Abror Irsan
20081021001

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing I

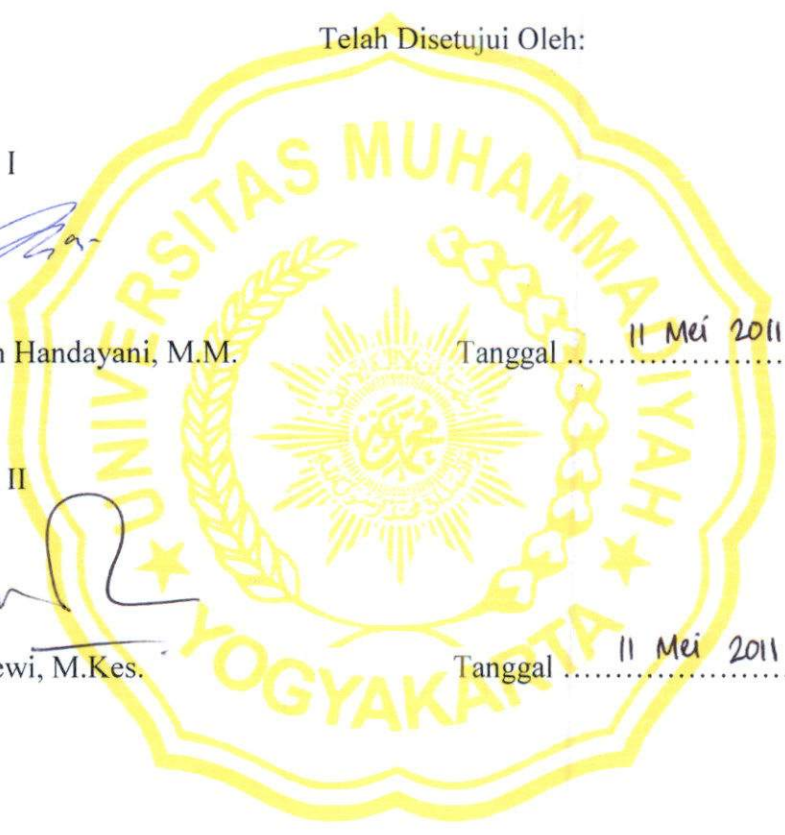

Dr. Siti Dyah Handayani, M.M.

Tanggal 11 Mei 2011

Pembimbing II


dr. Arlina Dewi, M.Kes.

Tanggal 11 Mei 2011



PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa hasil tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya 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.

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Saat engkau melakukan kesalahan, itulah tandanya engkau belajar”

KATA PENGANTAR

Assalamua'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat yang dan karunia yang dilimpahkan sehingga penulisan tesis ini dapat diselesaikan. Penulisan Tesis ini merupakan salah satu syarat kelulusan dalam menempuh gelar kesarjanaan. Tujuan penulisan Tesis ini adalah untuk mengevaluasi kinerja pelayanan IGD dan kepuasan pasien IGD RSUD Wonosari Yogyakarta. Temuan-temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk pengembangan IGD RSUD Wonosari kedepannya sehingga menjadi lebih baik.

Penulis menyadari sepenuhnya dalam penyelesaian tesis ini banyak mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu melalui kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan penelitian tesis ini.
2. dr. Erwin Santosa, Sp.A., M.Kes, selaku dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan penelitian tesis ini.
3. Dr. Siti Dyah Handayani, M.M, selaku pembimbing tesis yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan sejak awal hingga selesainya tesis ini.

4. dr. Arlina Dewi, M.Kes., selaku pembimbing tesis yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan sejak awal hingga selesainya tesis ini.
5. Ibu drg. Isti Indiyani, M.M, selaku Direktur RSUD Wonosari yang telah memberikan kesempatan, bantuan, dan dukungan kepada penulis selama mengikuti pendidikan.
6. Bapak Hanung Kuncahyo, SKM, selaku pembimbing lapangan residensi di RSUD Wonosari.
7. Seluruh Staf dan Karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari yang telah memberikan bantuan dan kerjasamanya demi kelancaran proses penelitian.
8. Seluruh dosen dan staf Program Studi magister Manajemen Konsentrasi Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu yang berharga bagi penulis dan membantu dalam penyelesaian tesis ini.

Akhirnya semoga tesis ini bermanfaat bagi kita semua.

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Halaman Pernyataan.....	iv
Halaman Motto.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran.....	xii
Intisari.....	xiii
<i>Abstract</i>	xiv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Keaslian Penelitian.....	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Instalasi Gawat Darurat.....	6
2.2. Kinerja.....	7
2.3. Kenuasan Pasien.....	13

2.4. Landasan Teori.....	20
2.5. Kerangka Konsep Penelitian.....	21
2.6. Pertanyaan Penelitian.....	22
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN.....	23
3.1. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	23
3.2. Subjek Penelitian.....	23
3.3. Alat Penelitian.....	23
3.4. Pengumpulan Data.....	24
3.5. Variabel dan Definisi Operasional.....	24
3.6. Jalannya Penelitian.....	25
3.7. Analisis Data.....	25
3.8. Keterbatasan Penelitian.....	27
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1. Hasil Penelitian.....	28
4.1.1. Gambaran umum objek penelitian.....	28
4.1.2. Evaluasi kinerja IGD ditinjau dari standar ACHS.....	30
4.1.3. Kepuasan pasien IGD RSUD Wonosari.....	32
4.2. Pembahasan.....	34
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	40
5.1. Kesimpulan.....	40
5.2. Saran.....	41
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	42

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Hasil Kegiatan Instalasi Rawat Jalan dan IGD Tahun 2008.....	3
Tabel 2. Triase dan Gambaran Klinis	11
Tabel 3. Pertanyaan Metode Minute Survey.....	20
Tabel 4. Jumlah dan jenis pelayanan pasien IGD RSUD Wonosari.....	30
Tabel 5. Waiting Time tiap kategori dilihat dengan standar ACHS	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian.....	22
Gambar 2. Kepuasan pasien IGD RSUD Wonosari.....	32
Gambar 3. Diagram faktor-faktor kepuasan pasien.....	33
Gambar 4. Diagram faktor-faktor ketidakpuasan pasien.....	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner kepuasan pasien metode <i>Minute Survey</i>	46
Lampiran 2. <i>Waiting Time triase</i> pasien.....	47
Lampiran 3. Beberapa Contoh Hasil Kuesioner	54
Lampiran 4. Tabel <i>Krejcie</i>	57
Lampiran 5. Denah IGD BSIUD Wonosari	58