

**ANALISIS GAP PERSEPSI PIMPINAN, KARYAWAN SERTA  
MASYARAKAT DALAM PEMENUHAN SKOR *SELF ASSESSMENT*  
UNIT GAWAT DARURAT  
(STUDI KASUS DI RSIA SAKINA IDAMAN, SLEMAN, YOGYAKARTA)**

**Tesis**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2 pada  
Program Studi Manajemen Rumah Sakit**



**Disusun oleh:**  
**NINA ALPRIANI**  
20111030151



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2012**

TESIS

ANALISIS GAP PERSEPSI PIMPINAN, KARYAWAN SERTA MASYARAKAT  
DALAM PEMENUHAN SKOR *SELF ASSESMENT* UNIT GAWAT DARURAT  
(STUDI KASUS DI RSIA SAKINA IDAMAN, SLEMAN, YOGYAKARTA)

Diajukan Oleh  
**Nina Alpriani**  
20111030151

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dr. Elsy Maria Rosa, SKM., M.Kep.

Tanggal ..... 14-8-2012 .....

Pembimbing II



dr. Arlina Dewi, M. Kes.

Tanggal ..... 14-8-2012 .....

## MOTTO

“Semua cobaan yang kita alami dalam hidup ini, Allah pasti punya rencana dan InsyaAllah semua itu akan indah pada waktunya jika kita mau berusaha”

*(Nina Alpriani)*

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya. (mereka berdoa): "Ya Tuhan kami, janganlah Engkau hukum kami jika kami lupa atau kami tersalah. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau bebankan kepada kami beban yang berat sebagaimana Engkau bebankan kepada orang-orang sebelum kami. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau pikulkan kepada kami apa yang tak sanggup kami memikulnya. beri ma'af lah Kami; ampunilah Kami; dan rahmatilah kami. Engkaulah penolong kami, Maka tolonglah kami terhadap kaum yang kafir.”

*(Q.S. Al-Baqarah ayat 286)*

## PERSEMBAHAN

Tesis ini kupersembahkan kepada :

- ✚ Ayah dan ibunda tersayang, Bp. H. Alfiani dan Ibu. Hj. Siti Ariyani Noor. Terima kasih untuk dukungan dan kasih sayang yang telah diberikan.
- ✚ Suami tercinta dr. Nizar Hero K. Terimakasih untuk semua Ayah.
- ✚ Malaikat kecil bunda Ibra Arganta Hero D.
- ✚ Adikku tersayang Alpriana Maqfirah, Khairunnisa dan M. Azhar Basyir serta seluruh keluarga di Barabai & Yogyakarta.



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah S.W.T yang telah memberikan Qudroh dan IradahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Analisis Gap Persepsi Pimpinan, Karyawan Dan Masyarakat Dengan Pemenuhan Standar Akreditasi Unit Gawat Darurat RSIA Sakina Idaman, Sleman, Yogyakarta”. Tesis ini merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi pada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam kesempatan ini penulis menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. Erwin Santosa, Sp. A, selaku Dekan Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. Susanto, MS, selaku Pengelola Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Dr. Elsy Maria Rosa, SKM., MKep. MKes, selaku dosen pembimbing I tesis yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan tesis ini.
5. dr. Arlina Dewi, MKes, selaku dosen pembimbing II tesis yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan tesis ini.
6. Dr. H. Nur Muhammad Artha, MKes, selaku Direktur RSIA Sakina Idaman yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian di dalam lingkup UGD RSIA Sakina Idaman.
7. Kepala ruang, dokter, perawat jaga dan seluruh pegawai UGD RSIA Sakina Idaman yang telah membantu dalam memberikan informasi, data dan masukan dalam penyusunan tesis ini.
8. Secara khusus penulis ucapkan terima kasih kepada ayahanda dan ibunda, adiku tersayang dan seluruh keluarga di Barabai dan Yogyakarta.
9. Suami tercinta dr. Nizar hero Kartika yang selama ini berdoa dan memberikan motivasi, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini.

10. Teman-teman sejawat, teman-teman residensi dan teman-teman Program Magister Manajemen Konsentrasi Rumah Sakit angkatan 2008 terima kasih atas kebersamaan, dorongan, dan semangat yang telah diberikan.
11. Seluruh pihak yang telah membantu penyelesaian tesis ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan tesis ini dan selanjutnya. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis dan semua pihak yang membacanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, Agustus 2012

Penulis,

Nina Alpriani

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
PERSEMBAHAN .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR DIAGRAM.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
ABSTRAK .....	xvi
<i>ABSTRACT</i> .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
1.Tujuan Umum.....	4
2.Tujuan Khusus.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Keaslian Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
A. Landasan Teori.....	8
1.Rumah Sakit.....	8
2.Unit Gawat Darurat.....	9
3.Mutu Pelayanan.....	11

4. Standar Akreditasi Rumah Sakit.....	19
5. Persepsi.....	30
B. Kerangka Teori.....	32
C. Kerangka Konsep.....	33
BAB III METODE PENELITIAN .....	35
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	35
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	35
C. Subjek Penelitian.....	35
D. Variabel Penelitian.....	36
E. Definisi Operasional.....	39
F. Pengukuran Skor.....	42
G. Instrumen Penelitian.....	43
H. Analisis Data.....	43
I. Etika Penelitian.....	44
J. Jalannya Penelitian .....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	48
A. Hasil Penelitian .....	48
1. Karakteristik Pasien UGD RSIA Sakina Idaman.....	48
2. Hasil Penilaian <i>Self Assesment</i> dengan Skor Pembandingan Berdasarkan Standar Akreditasi.....	51
B. Pembahasan .....	68
a. Falsafah dan tujuan .....	68
b. Administrasi dan pengelolaan .....	71
c. Staf dan pimpinan .....	73
d. Fasilitas dan Peralatan .....	74
e. Kebijakan dan prosedur .....	77
f. Pengembangan staf dan program pendidikan .....	78
g. Evaluasi dan Pengendalian mutu .....	80



BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	82
A.	Kesimpulan.....	82
B.	Saran.....	82
C.	Keterbatasan Penelitian.....	83
DAFTAR PUSTAKA	.....	84
LAMPIRAN		

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1 : Skema Pelayanan ..... 17

## DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1 : Waktu Pelayanan .....	52
Diagram 2 : Kelengkapan SK dan Sertifikat Perawat .....	57
Diagram 3 : Kelancaran transportasi .....	59
Diagram 4 : Kelengkapan Proses Rujukan .....	61
Diagram 5 : Keterampilan Dokter UGD .....	64
Diagram 6 : Keterampilan perawat UGD .....	64
Diagram 7 : Keterampilan Mutu Pelayanan UGD .....	67
Diagram 8 : Angka Kematian di UGD .....	68

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Standar Survey Akreditasi UGD.....	86
Lampiran 2: Kuesioner Dokter UGD.....	118
Lampiran 3: Kuesioner Pasien/Keluarga Pasien UGD.....	120
Lampiran 4: Kuesioner Perawat UGD.....	122
Lampiran 5: Kuesioner Karyawan di Luar UGD.....	124
Lampiran 6: Kuesioner Pimpinan RS.....	127
Lampiran 7: Skor Penilaian Kuesioner Penelitian.....	132