

ANALISIS UPAYA PENINGKATAN MUTU PELAYANAN MEDIS  
DAN KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP RSAB  
MUHAMMADIYAH TUBAN DENGAN METODE  
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)

**TESIS**

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



Oleh :

SUNARYADI  
20101030019



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2012**

TESIS

ANALISIS UPAYA PENINGKATAN MUTU PELAYANAN MEDIS DAN  
KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP RSAB MUHAMMADIYAH TUBAN  
DENGAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)

Diajukan Oleh  
**Sunaryadi**  
20101030019

Telah Disetujui Oleh:

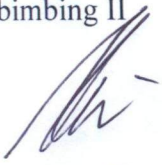
Pembimbing I



Dr. Susanto, M.S.

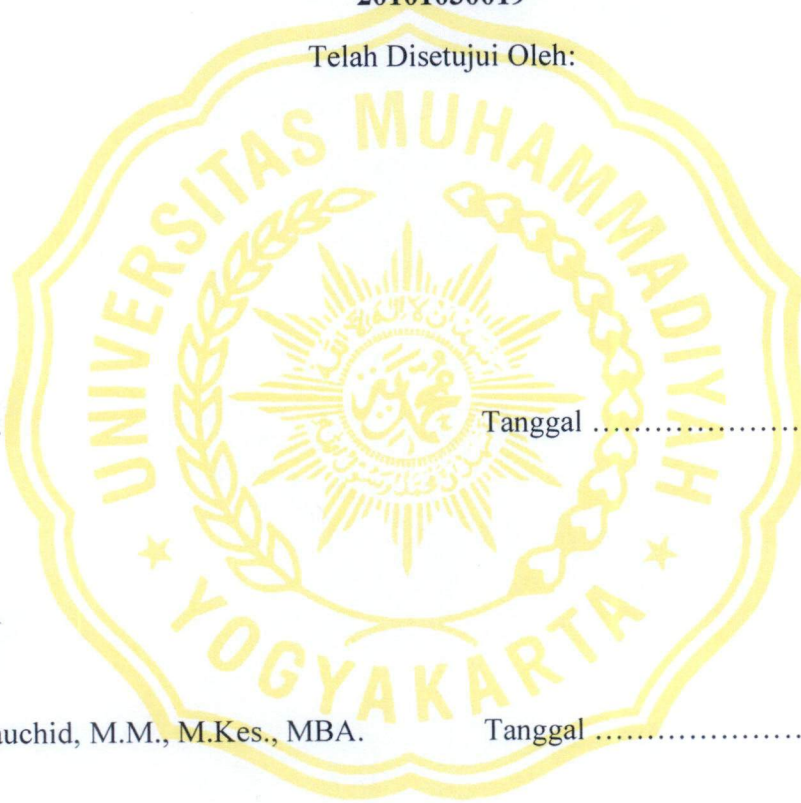
Tanggal .....

Pembimbing II



Drs. Chamdani Tauchid, M.M., M.Kes., MBA.

Tanggal .....



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan kasih sayangnya kepada kami semua, serta atas kehendakNya telah mengijinkan kami melangkah menuntut ilmu.

Tesis ini merupakan salah satu tugas akhir yang harus dipenuhi mahasiswa S2 untuk memperoleh gelar Magister dalam program MMR Fakultas Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dengan selesainya tesis ini pertama-tama saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

Drs. Chamdani Tauhid, M.Kes, MM, MBA selaku dosen pembimbing, atas kesabaran, ketelatenan dalam mengarahkan dan mendorong terselesaikannya tesis ini.

DR. Susanto, MS selaku dosen pembimbing yang memotivasi serta mengarahkan hingga terselesaikannya tesis ini.

Dr. Arlina Dewi selaku pengelola program studi Manajemen Rumah Sakit UMY, atas kesempatan mengikuti pendidikan program studi MMR UMY serta suportnya dalam menyelesaikan tesis.

Dr. Supratikto selaku pembimbing lapangan yang ikut mengawasi dalam pengumpulan data di rumah sakit.

Segenap jajaran direksi, bagian humas, bagian layanan medis, dan keperawatan serta segenap karyawan RSAB Muhammadiyah Tuban atas partisipasinya dalam penelitian untuk penyusunan tesis.

Oki Dwi Cahyono sebagai staff administrasi RSAB Muhammadiyah Tuban yang telah membantu dalam menyusun format dan pengetikan tesis ini.

Anakku Farel sekaligus permintaan maaf atas waktu yang selalu saya tinggal untuk kuliah dan penyusunan tesis.

Semoga penelitian ini berguna bagi institusi rumah sakit tempat penelitian dan bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu manajemen perumahan sakitan.

Tuban, .....

**Sunaryadi**

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Intisari .....	iii
Abstract .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi .....	vii
Daftar Tabel .....	ix
Daftar Gambar .....	xi
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Keaslian Penelitian .....	8
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	11
A. Telaah Pustaka .....	11
1. Pengertian Rumah Sakit .....	11
2. Tugas Dan Fungsi Rumah Sakit .....	11
3. Pelayanan Medis .....	14
4. Pelayanan Keperawatan .....	15
5. Pelayanan Rawat Inap.....	16
6. Kecepatan Dan Kemudahan Pelayanan.....	16
7. Dimensi Mutu Kualitas Pelayanan.....	17
8. Harapan Pelanggan.....	20
9. Tingkat Kepentingan Pelanggan.....	22
10. Kepuasan Pelanggan.....	23
11. Strategi Kepuasan Pelanggan.....	24
12. <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	26
B. Kerangka Teori:.....	36
C. Landasan Teori.....	37
D. Kerangka Konsep.....	38
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b> .....	39
A. Jenis Rancangan Penelitian.....	39
B. Lokasi Penelitian .....	39
C. Populasi Penelitian .....	39
D. Sampel .....	39
1. Besar Sampel .....	39
2. Kriteria Sampel .....	40
E. Variabel Penelitian .....	40

F. Definisi Operasional .....	40
1. Upaya Peningkatan Mutu Layanan Medis .....	40
2. Upaya Peningkatan Mutu Layanan Keperawatan ..	41
3. Tingkat Kepentingan.....	41
4. Tingkat Persepsi .....	41
5. Pelayanan Medis .....	41
6. Pelayanan Keperawatan .....	42
G. Instrumen Penelitian .....	42
H. Uji Valititas .....	42
I. Uji Reliabilitas .....	43
J. Analisis Data .....	43
K. Analisis Pengolahan Data .....	45
L. Etika Penelitian .....	46
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
A. Hasil Penelitian .....	47
1. Gambaran Umum .....	47
a. Gambaran Umum Rumah Sakit .....	47
b. Karakteristik Responden .....	49
2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	50
3. Hasil Penelitian .....	52
a. Voice Of Customer .....	52
b. Hasil Dari Tehnical Respon .....	58
c. Hasil Dari Korelasi Antara Kebutuhan Pasien dan Respon Teknik .....	62
d. Hasil Dari Korelasi Antara Respon Teknik .....	63
e. Hasil Dari Planing Matrix .....	64
1) Importance To Customer .....	65
2) Satisfuction Performance .....	65
3) Goal (Nilai Target) .....	66
4) Improvement Ratio .....	67
5) Sales Point .....	68
6) Raw Weight .....	69
7) Normalised Raw Weight .....	71
f. Hasil Dari Teknikal Matrix .....	73
g. Pembentukan House Of Quality .....	75
B. Pembahasan .....	77
1. Pembahasan House Of Quality .....	77
2. Pembahasan Umum.....	81
<b>BAB V. SIMPULAN SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN .....</b>	<b>83</b>
A. Simpulan .....	83
B. Saran .....	84
C. Keterbatasan Penelitian .....	85
DAFTAR PUSTAKA .....	86
Lampiran .....	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah dan Macam Keluhan di Kotak Saran Thn 2006 s/d 2010.....	3
Tabel 1.2. Hasil Kinerja (Indikator Layanan) Rumah Sakit .....	4
Tabel 2.1. Simbol Relationship Matrix.....	33
Tabel 2.2. Derajat Hubungan Korelasi Teknis .....	33
Tabel 3.1. Tabel Hubungan Antara Technical Response dengan Customer Need .....	44
Tabel 3.2. Tabel Hubungan Antara Technical Response .....	45
Tabel 4.1. Tenaga Medis di RSAB Muhammadiyah .....	48
Tabel 4.2. Tenaga Paramedis di RSAB Muhammadiyah .....	48
Tabel 4.3. Hasil Pencapaian Kinerja Layanan di RSAB Muhammadiyah .....	48
Tabel 4.4. Distribusi Umum Responden .....	49
Tabel 4.5. Distribusi Jenis kelamin Responden .....	49
Tabel 4.6. Distribusi Pendidikan Responden .....	49
Tabel 4.7. Distribusi Pekerjaan Responden .....	50
Tabel 4.8. Distribusi Penghasilan Responden .....	50
Tabel 4.9. Distribusi Status Pernikahan .....	50
Tabel 4.10. Hasil Perhitungan Tingkat Kepentingan Layanan Medis.....	53
Tabel 4.11. Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan (Kenyataan yang diterima) Layanan medis .....	53
Tabel 4.12. Perhitungan Tingkat Kepentingan Layanan Keperawatan .....	54
Tabel 4.13. Perhitungan Tingkat Kepuasan (Kenyataan yang diterima layanan Keperawatan. ....	55
Tabel 4.14. Hasil Perhitungan Gap Antara Tingkat Kepentingan (harapan) Dengan Tingkat Kepuasan Layanan Medis.....	55
Tabel 4.15. Hasil Perhitungan Gap Antara Tingkat Kepentingan (harapan) Dengan Tingkat Kepuasan Layanan Keperawatan.....	56
Tabel 4.16. Voice Of Customer untuk Layanan Medis.....	57
Tabel 4.17. Voice Of Customer untuk Layanan Keperawatan.....	58
Tabel 4.18. Respon Tehnik Untuk Layanan Medis .....	61
Tabel 4.19. Respon Tehnik Untuk Layanan Keperawatan .....	62
Tabel 4.20. Tingkat Kepentingan Layanan Medis .....	65
Tabel 4.21. Tingkat Kepentingan Layanan Keperawatan .....	65
Tabel 4.22. Tingkat Kepuasan Layanan Medis .....	65
Tabel 4.23. Tingkat Kepuasan Layanan Kperawatan .....	66
Tabel 4.24. Goal Untuk Layanan Medis .....	67
Tabel 4.25. Goal untuk Layanan Keperawatan .....	67
Tabel 4.26. Improvement Ratio Layanan Medis .....	68
Tabel 4.27. Improvement Ratio Layanan Keperawatan .....	68

Tabel 4.28. Sales Point Layanan Medis .....	69
Tabel 4.29. Sales Point Layanan Keperawatan .....	69
Tabel 4.30. Raw Weight Layanan Medis .....	70
Tabel 4.31. Raw Weight Layanan Keperawatan .....	70
Tabel 4.32. Normalized Raw Weight Layanan Medis .....	71
Tabel 4.33. Normalized Raw Weight Layanan Keperawatan .....	72
Tabel 4.34. Analisis Prioritas Kepuasan Layanan Medis .....	72
Tabel 4.35. Analisis Prioritas Kepuasan Layanan Keperawatan .....	73
Tabel 4.36. Perhitungan Contribusi Respon Teknik Layanan Medis .....	74
Tabel 4.37. Perhitungan Contribusi Respon Teknik Layanan Keperawatan .....	74
Tabel 4.38. Prioritas Respon Teknik Layanan Medis .....	74
Tabel 4.39. Prioritas Respon Teknik Layanan Keperawatan .....	75
Tabel 4.40. Prioritas Kepentingan Pasien Layanan Medis .....	78
Tabel 4.41. Prioritas Kepuasan Pasien Layanan Medis .....	78
Tabel 4.42. Prioritas Respon Teknik Layanan Medis .....	79
Tabel 4.43. Prioritas Kepentingan Pasien Layanan Keperawatan .....	80
Tabel 4.44. Prioritas Kepuasan Pasien Layanan Keperawatan .....	80
Tabel 4.45. Prioritas Respon Teknik Layanan Keperawatan .....	81



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Layanan Terpadu Terfokus Pada Pasien.....	13
Gambar 2.2. Diagram Model Konseptual Dari Tingkat Kepentingan Pelanggan .....	22
Gambar 2.3. Diagram Konsep kepuasan Pelanggan .....	24
Gambar 2.4. House Of Quality.....	30
Gambar 2.5. Gambar Model Kualitas Jasa .....	36
Gambar 2.6. Gambar Konseptual Penelitian .....	38
Gambar 4.1. Hubungan Antara Customer Need dengan Respon Teknik Layanan Medis .....	63
Gambar 4.2 Hubungan Antara Customer Need dengan Respon Teknik Layanan Medis .....	63
Gambar 4.3. Korelasi Antara Respon Teknik Layanan Medis .....	64
Gambar 4.4. Korelasi Antara Respon Teknik Layanan Keperawatan .....	64
Gambar 4.5. House Of Quality Layanan Medis .....	76
Gambar 4.6. House Of Quality Layanan Keperawatan .....	71