

***Action Research* Penerapan Standar Syariah Rumah Sakit
Dengan *Key Performance Indicators* Untuk Meningkatkan
Kinerja dan Kepuasan Staf di RSUI Mutiara Bunda Brebes**

**Disusun Sebagai Syarat Menyelesaikan Program Studi Magister Administrasi
Rumah Sakit**



Disusun Oleh :

Linaldi Ananta

20191030035

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2021**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, 2 Agustus 2021

Yang Membuat Pernyataan:



LINALDI ANANTA

20191030035

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Penerapan Standar Syariah Rumah Sakit Dalam Penentuan *Key Performance Indicators* Untuk Meningkatkan Kinerja dan Kepuasan Staf di RSUI Mutiara Bunda”. Tesis ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana S-2 Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari terselesaikannya tesis ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Gunawan M.P., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
 2. Sri Atmaja P. Rosyidi, S.T., MSc.Eng., Ph.D., PE selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
 3. Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes.,AAK.,selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta sekaligus Dosen Pembimbing I pada penelitian ini.
 4. Dr. dr. Sagiran, Sp.B, M.Kes selaku Dosen Pembimbing II pada penelitian ini.
 5. Seluruh Direksi dan staff RSUI Mutiara Bunda, yang telah membantu dalam menyelesaikan tesis ini.
 6. Seluruh keluarga atas bantuan doa dan dukungannya.
 7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah menjalin silaturahmi dengan penulis, berjasa baik secara langsung maupun tidak langsung hingga terselesaikannya tesis ini.
- Besar harapan kami, tesis ini akan memberikan manfaat sebesar-besarnya kepada seluruh pihak

Penulis menyadari bahwa penyusunan tesis ini masih banyak kekurangan dan kekhilafan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun kami harapkan untuk kemajuan bersama dan untuk penelitian selanjutnya yang lebih baik.

Yogyakarta 2 Agustus 2021

Peneliti

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Linaldi Ananta', written in a cursive style.

Linaldi Ananta

DAFTAR ISI

JUDUL	2
LEMBAR PERSETUJUAN	2
LEMBAR PERNYATAAN.....	3
KATA PENGANTAR	4
DAFTAR ISI.....	6
DAFTAR GAMBAR	8
DAFTAR TABEL.....	9
INTISARI	10
ABSTRACT.....	11
BAB I PENDAHULUAN	12
A. Latar Belakang penelitian	12
B. Masalah Penelitian	17
C. Tujuan Penelitian	17
D. Manfaat Penelitian	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
A. Landasan Teori	18
1. <i>Key Performance Indicators</i>	18
2. Kinerja Staf	19
3. Kepuasan Staf	21
4. Standar Rumah Sakit Syariah	24
5. <i>Attribution Theory</i>	26
B. Penelitian Terdahulu	27
C. Kerangka Teori	31
D. Kerangka Konsep	32
E. Hepotesis/Pertanyaan penelitian	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
A. Gambaran tentang RSUI Mutiara Bunda	33
B. Desain Penelitian	41

C. Tempat dan Waktu Penelitian	42
D. Populasi Penelitian	42
E. Definisi Operasional	42
F. Teknik Pengumpulan Data.....	45
G. Instrumen Penelitian	46
H. Uji Instrumen (Validitas dan Reabilitas)	47
I. Teknik Pengorganisasian dan Analisis Data	48
J. Tahapan Jalannya Penelitian	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
A. Hasil Penelitian	54
1. Identifikasi Awal Masalah	54
2. <i>Planning</i> (rencana)	55
3. <i>Action</i> (intervensi)	56
4. Observasi (pengamatan)	60
5. Refleksi / Evaluasi	63
B. Pembahasan	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. <i>Attribution Theory</i>	26
Gambar 2. Grafik respon time SC emergency di RSUI Mutiara Bunda.....	37
Gambar 3. Grafik kepatuhan cuci tangan RSUI Mutiara Bunda	37
Gambar 4. Persentase kepuasan staf di RSUI Mutiara Bunda tahun 2019	40
Gambar 5. Alur jalannya penelitian	52
Gambar 6. Grafik absensi staf pria sholat dzuhur berjamaah di masjid	62
Gambar 7. Suasana kultum / majelis ta'lim setelah sholat dzuhur	62
Gambar 8. Ketidakpatuhan terhadap protokol covid-19 di masjid.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data jumlah karyawan paramedis dan umum di RSUI Mutiara Bunda	35
Tabel 2. Kisi-kisi instrumen penelitian	46
Tabel 3. <i>KMO dan Barlett's test</i>	47
Tabel 4. Hasil uji <i>Convergent Validity</i>	48
Tabel 5. Hasil uji reliabilitas	48
Table 6. Jawaban Wadir Yanmed dan kepala HRD	55
Tabel 7. Gambaran subyek wawancara	56
Tabel 8. Jawaban wawancara dengan kepala unit terkait	56
Tabel 9. Jawaban kepala unit setelah penelitian berjalan 6 minggu	61
Tabel 10. Hasil kuisisioner kinerja unit kamar bersalin	64
Tabel 11. Hasil kuisisioner kinerja unit CND	64
Tabel 12. Hasil kuisisioner kinerja unit Hawa	65
Tabel 13. Hasil kuisisioner kepuasan unit perinatologi.....	65