

**QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) MUTU
PELAYANAN MEDIS DI INSTALASI GAWAT DARURAT
RUMAH SAKIT UMUM 'AISYIYAH PONOROGO**

TESIS

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



Oleh :

WEGIG WIDJANARKO
20101030025



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2016**

TESIS

***QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) MUTU PELAYANAN
MEDIS DI INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT UMUM
'AISYIYAH PONOROGO***

Diajukan Oleh
Wegig Widjanarko
20101030025

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing



Dr. Elsy Maria Rosa, M.Kep.

Tanggal



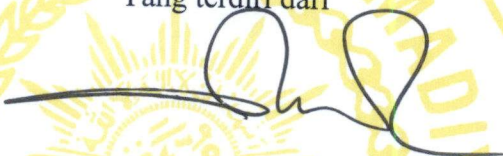
TESIS

QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) MUTU PELAYANAN MEDIS DI INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT UMUM 'AISYIYAH PONOROGO

Diajukan Oleh
Wegig Widjanarko
20101030025

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
tanggal 25 Agustus 2016

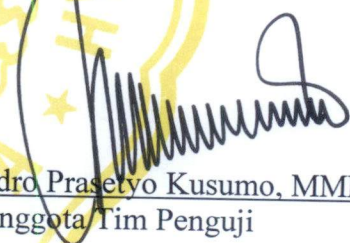
Yang terdiri dari



Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK.
Ketua Tim Penguji

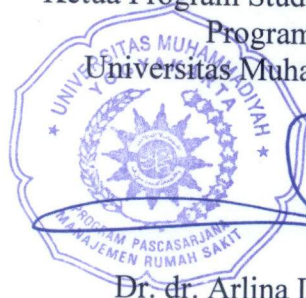
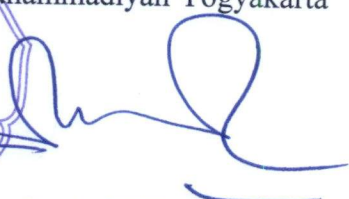


Dr. Elsy Maria Rosa, M.Kep.
Anggota Tim Penguji



dr. Mahendro Prasetyo Kusumo, MMR.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



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

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 sebenarnya-benarnya dan apabila kemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Ponorogo, Agustus 2016

Yang Membuat Pernyataan



Wegig Widjanarko
20101030025

KATA PENGANTAR

Denbgan segala puja dan 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 :

1. Dr. Elsy Maria Rosa, SKM.,M.Kep, selaku dosen pembimbing, atas kesabaran, ketelatenan dalam mengarahkan dan mendorong terselesaikannya tesis ini.
2. Dr. Arlina Dewi selaku pengelola program studi Manajemen Rumah Sakit UMY, atas kesempatan mengikuti pendidikan program studi MMR UMY serta suportnya dalam menyelesaikan tesis.
3. Segenap jajaran Direksi, bagian humas, bagian layanan medis, serta segenap karyawan RSUD 'Aisyiyah Ponorogo atas partisipasinya dalam penelitian untuk penyusunan tesis.
4. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu sampai selesainya tesis ini.
5. Segenap keluarga besar saya, yang saya sayangi dan selalu mensupport demi terselesaikannya studi saya di Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta ini.

Semoga penelitian ini berguna bagi institusi rumah sakit tempat penelitian dan bagi perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan khususnya bidang ilmu manajemen Rumah Sakit.

Ponorogo, Agustus 2016

WEGIG WIDJANARKO

20101030025

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Persetujuan	ii
Lembar Pengesahan	iii
Pernyataan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	xi
Intisari	ix
Abstract	x
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Keaslian Penelitian	9
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
A. Instalasi Gawat Darurat	11
B. Pelayanan Rumah Sakit	15
C. Quality Function Deployment (QFD)	28
D. Kerangka Teori	38

E.	Kerangka Konsep	39
BAB III : METODE PENELITIAN		
A.	Jenis dan Lokasi Penelitian	41
B.	Populasi Penelitian	41
C.	Sampel	41
D.	Variabel Penelitian	42
E.	Definisi Operasional Variabel Penelitian	43
F.	Instrument Penelitian	43
G.	Uji Validitas dan Reliabilitas	44
H.	Analisa Data	45
I.	Analisis Pengolahan Data	47
J.	Etika Penelitian	47
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
A.	Hasil Penelitian	48
B.	Pembahasan	79
BAB V : SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN		
A.	Simpulan	82
B.	Saran	83
C.	Keterbatasan Penelitian	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN :

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Kunjungan Pasien IGD RSUA Ponorogo 2013-2015	5
Tabel 1.2.	Data Keluhan Pasien IGD RSU ‘Aisyiyah tahun 2013-2015	5
Tabel 2.1.	<i>Key Performance Indicators</i> Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit.....	14
Tabel 2.2.	Simbol <i>Relationship Matrix</i>	35
Tabel 2.3.	Derajat Hubungan Korelasi Teknis	35
Tabel 3.1.	Hubungan antara <i>Tecninical Response</i> dengan <i>Customer Need</i>	46
Tabel 3.2.	Hubungan antar <i>Tecninical Response</i>	46
Tabel 4.1.	Data Medis IGD RSU ‘Aisyiyah ponorogo	50
Tabel 4.2.	Distribusi Umur Responden	51
Tabel 4.3.	Distribusi Jenis Kelamin Responden.....	51
Tabel 4.4.	Distribusi Pendidikan Responden	52
Tabel 4.5.	Distribusi Pekerjaan Responden	52
Tabel 4.6.	Distribusi Penghasilan Responden	52
Tabel 4.7.	Distribusi Status Pernikahan	53
Tabel 4.8.	Hasil Perhitungan Tingkat Kepentingan Layanan Medis.....	57
Tabel 4.9.	Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan (Kenyataan yang diterima) Layanan Medis.....	58
Tabel 4.10.	Hasil Perhitungan Gap Antara Tingkat Kepentingan (harapan) dengan Tingkat Kepuasan Layanan Medis.....	58
Tabel 4.11.	<i>Voice Of Customer</i> Untuk Layanan Medis.	60

Tabel 4.12.	Tingkat Kepentingan Layanan Medis.....	63
Tabel 4.13.	Tingkat Kepuasan Layanan Medis.....	64
Tabel 4.14.	Goal (nilai target) Untuk Layanan Medis.....	65
Tabel 4.15.	Improvement Ratio Layanan Medis.	66
Tabel 4.16.	Sales Point Untuk Layanan Medis.....	67
Tabel 4.17.	<i>Raw Weight</i> Untuk Layanan Medis.	68
Tabel 4.18.	<i>Normalised Raw Weight</i> Untuk Layanan Medis.....	69
Tabel 4.19.	Analisis Prioritas Kepuasan (<i>Normalised Raw Weight</i>) Layanan Medis.....	70
Tabel 4.20.	Hasil Perhitungan Contribusi Respon Teknik Layanan Medis.	71
Tabel 4.21.	Prioritas Respon Teknik Layanan Medis.....	71
Tabel 4.22.	Prioritas Kepentingan pasien Layanan Medis.....	73
Tabel 4.23.	Prioritas Kepuasan konsumen (<i>Normalized Raw Weight</i>) Layanan Medis.....	74
Tabel 4.24.	Prioritas Respon Teknik Layanan medis.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Diagram model konseptual dari tingkat Kepentingan pelanggan..	24
Gambar 2.2. Diagram Konsep kepuasan pelanggan.....	26
Gambar 2.3. <i>House of Quality</i>	32
Gambar 2.4. Derajat Hubungan Korelasi Teknis	38
Gambar 2.5. Konseptual Penelitian	39
Gambar 4.1. Hubungan Antara Customer Need dengan Respon Teknik Layanan Medis.....	62
Gambar 4.2. Korelasi Antara Respon Teknik Layanan Medis.....	63
Gambar 4.3. House Of Quality Layanan Medis.....	72

MOTTO

وَالْمُؤْمِنُونَ وَالْمُؤْمِنَاتُ بَعْضُهُمْ أَوْلِيَاءُ بَعْضٍ يَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ
وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَيُقِيمُونَ الصَّلَاةَ وَيُؤْتُونَ الزَّكَاةَ وَيُطِيعُونَ اللَّهَ
وَرَسُولَهُ أُولَئِكَ سَيَرْحَمُهُمُ اللَّهُ إِنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَكِيمٌ ﴿٧١﴾

Artinya:

Dan orang-orang yang beriman, lelaki dan perempuan, sebahagian mereka (adalah) menjadi penolong bagi sebahagian yang lain. Mereka menyuruh (mengerjakan) yang ma'ruf, mencegah dari yang mungkar, mendirikan sembahyang, menunaikan zakat, dan mereka ta'at kepada Allah dan Rasul-Nya. Mereka itu akan diberi rahmat oleh Allah; sesungguhnya Allah Maha Perkasa lagi Maha Bijaksana.

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا

تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya:

Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya. [Al-Ma'idah : 2]

يَا أَيُّهَا النَّاسُ قَدْ جَاءَكُمْ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّكُمْ وَشِفَاءٌ لِمَا فِي
الْصُّدُورِ وَهُدًى وَرَحْمَةٌ لِلْمُؤْمِنِينَ ﴿٥٧﴾

Artinya:

Hai manusia, sesungguhnya telah datang kepadamu pelajaran dari Tuhanmu dan penyembuh-penyembuh bagi penyakit-penyakit (yang berada) dalam dada dan petunjuk dan rahmat bagi orang-orangnya yang beriman” (QS:Yunus 57).