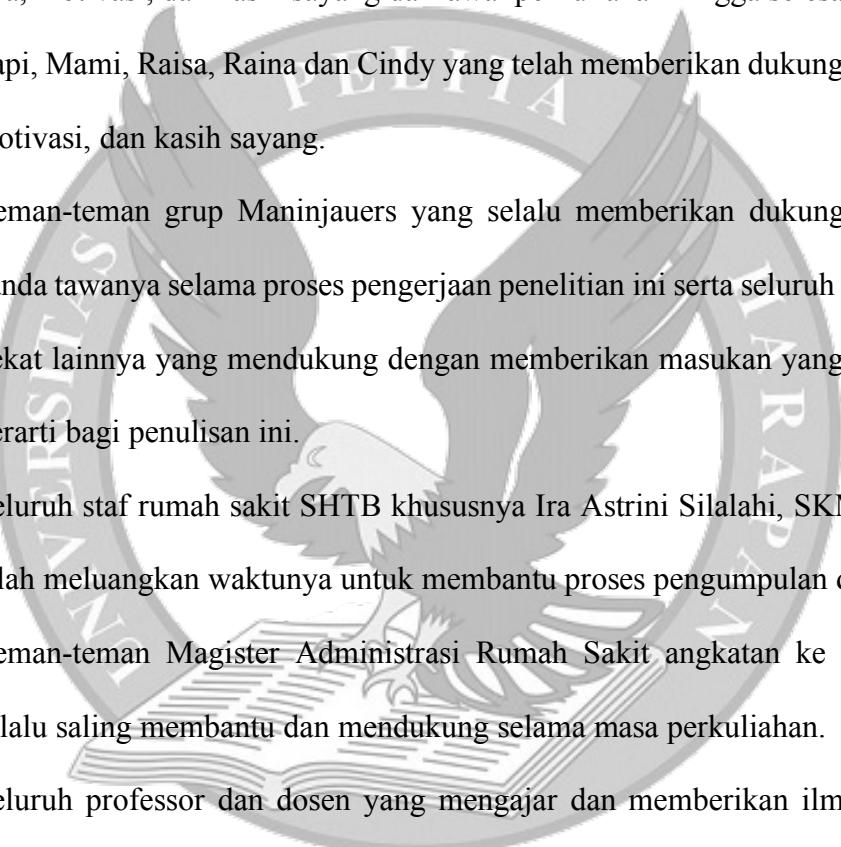


KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat dan karuniaNya sehingga penulisan tugas akhir dengan judul “ Analisis Mutu Layanan Pasien Rawat Inap Pada Kasus Siloam Hospitals TB Simatupang Jakarta” ini dapat diselesaikan dengan baik. Tesis ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik guna memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Universitas Pelita Harapan.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Ibu Gracia S. Ugut, Ph.D., selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit.
- 2) Dr. Innocentius Bernarto, S.T., M.Si., MM., M.Si., selaku dosen pembimbing tugas akhir yang banyak membantu, membimbing, serta memberikan dukungan dan pengarahan sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
- 3) Dr. Harijanto S, MM., selaku CEO Siloam Hospitals TB Simatupang yang telah memberikan izin untuk dilakukannya penelitian ini di SHTB dan memberikan data-data yang diperlukan dalam proses melakukan penelitian di SHTB.
- 4) Dr. Erik W, M.Kes., selaku AMA Siloam Hopitals TB Simatupang yang telah memberikan kesempatan, ijin dan dukungan untuk saya melanjutkan pendidikan magister.

- 
- 5) Waskito S., SH., almarhum papa saya yang selalu membimbing saya, mendukung dan selalu menasihati saya untuk selalu tetap belajar dan sekolah setinggi-tingginya.
 - 6) Ryando Angdias, BEng (Hon)., BCom., suami saya yang telah mendukung, motivasi, mencintai saya dan selalu setia mendampingi saya selama ini.
 - 7) Mama, Jocelin, Edric, Vonny dan Edsel yang telah memberikan dukungan doa, motivasi, dan kasih sayang dari awal perkuliahan hingga selesai.
 - 8) Papi, Mami, Raisa, Raina dan Cindy yang telah memberikan dukungan doa, motivasi, dan kasih sayang.
 - 9) Teman-teman grup Maninjauers yang selalu memberikan dukungan dan canda tawanya selama proses penggerjaan penelitian ini serta seluruh kerabat dekat lainnya yang mendukung dengan memberikan masukan yang sangat berarti bagi penulisan ini.
 - 10) Seluruh staf rumah sakit SHTB khususnya Ira Astrini Silalahi, SKM yang telah meluangkan waktunya untuk membantu proses pengumpulan data.
 - 11) Teman-teman Magister Administrasi Rumah Sakit angkatan ke 4 yang selalu saling membantu dan mendukung selama masa perkuliahan.
 - 12) Seluruh professor dan dosen yang mengajar dan memberikan ilmu yang bermanfaat sejak awal perkuliahan hingga selesai.
 - 13) Seluruh rekan-rekan penulis yang selalu sabar memberikan dukungan, semangat, doa, dan bantuan pada selama masa perkuliahan sampai terselesaikannya tugas akhir ini.
 - 14) Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan tesis ini. Oleh karena itu, penulis menghargai apabila ada saran dan kritik yang membangun demi penyempurnaan tesis ini. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya. Tuhan memberkati.

Jakarta, 28 Januari 2020



Felicia Giovanni

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	5
ABSTRACT	6
KATA PENGANTAR	7
DAFTAR ISI	10
DAFTAR GRAFIK DAN GAMBAR	12
DAFTAR TABEL	15
DAFTAR LAMPIRAN	16
BAB I	17
PENDAHULUAN	17
1.1 Latar Belakang	17
1.2 Rumusan Masalah	28
1.3 Tujuan Penelitian	29
1.4 Manfaat Penelitian	29
1.4.1 Manfaat Teoritis	29
1.4.2 Manfaat Praktis	29
Sistematika Penulisan	30
Bab II	32
TINJAUAN PUSTAKA	32
2.1 Rumah Sakit	32
2.2 Definisi Rumah Sakit	32
2.2.1 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	33
2.2.2 Sasaran Rumah Sakit	34
2.2.3 Jenis dan Klasifikasi Rumah Sakit Secara Umum	35
2.2.4 Pelayanan Rumah Sakit	37
2.2 Kepuasaan Pasienn	38
2.3 Kualitas Pelayanan	39
2.4 Kualitas Pelayanan menurut Yelena (2017)	40
2.5 Instalasi Rawat Inap	41
Bab III	43
METODE PENELITIAN	43
3.1 Objek Penelitian	43
3.2 Unit Analisis dan Subjek Penelitian	43
3.3 Tipe Penelitian	44
3.4 Operasionalisasi Variabel Penelitian	45
3.4.1 Pengukuran Variabel	45
3.4.2 Definisi Konseptual dan Operasional	46
3.4.3 Skala Pengukuran	50
3.5 Populasi dan Sampel	51
3.5.1 Penentuan Jumlah Sampel	51
3.5.2 Metode Penarikan Sampel	52
3.6 Metode Pengumpulan Data	52
3.6.1 Data Primer	52

3.6.2 Data Sekunder	53
3.7 Metode Analisis Data	53
3.8 Pengujian Instrumen Penelitian	54
3.8.1 Uji Validitas	54
3.8.2 Uji Reliabilitas	55
3.8.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	55
3.8.3.1 Uji Validitas Instrumen.....	56
3.8.3.2 Uji Reliabilitas Instrumen.....	61
BAB IV	64
HASIL DAN PEMBAHASAN	64
4.1 Profil Responden.....	64
4.1.1 Profil Responden Berdasarkan Pengisi Survey.....	64
4.1.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
4.1.3 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	65
4.1.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	65
4.1.5 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	66
4.1.6 Profil Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan	66
4.1.7 Profil Responden Berdasarkan Metode Pembayaran	67
4.1.8 Profil Responden Berdasarkan Riwayat Rawat Inap	67
4.1.9 Profil Responden Berdasarkan Riwayat Rawat Inap di Siloam Hospitals TB Simatupang	67
4.2 Statistik Deskriptif	68
4.2.1 Analisis Statistik Deskriptif Kebutuhan Pasien Selama Rawat Inap ...	69
4.2.2 Analisis Statistik Deskriptif Administrasi Kepulangan.....	76
4.2.3 Analisis Statistik Deskriptif Kecakapan Petugas	82
4.2.4 Analisis Statistik Deskriptif Kenyamanan Kamar	88
4.2.5 Analisis Statistik Deskriptif Dokter	93
4.2.6 Analisis Statistik Deskriptif Penerimaan Pasien	98
4.2.7 Hasil nilai rata-rata dari 6 variabel.....	104
4.3 Pembahasan	105
BAB V	113
KESIMPULAN	113
5.1 Kesimpulan.....	113
5.2 Implikasi Manajerial	114
5.3 Keterbatasan dan Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	119
DAFTAR PUSAKA	121
LAMPIRAN	127

DAFTAR GRAFIK DAN GAMBAR

Grafik 1.1 Perkembangan Jumlah Rumah Sakit Umum dan Rumah Sakit Khusus di Indonesia Tahun 2014- 2017.....	18
Grafik 1.2 Rasio Jumlah Tempat Tidur Rumah Sakit per 1000 Penduduk di Indonesia Tahun 2012 - 2016	19
Grafik 1.3 Rasio Tempat Tidur Rumah Sakit Per 1000 Penduduk di Indonesia Tahun 2016.....	20
Grafik 1.4 Data Statistik Operasional Siloam Hospitals TB Simatupang 2016 – 2018.....	22
Grafik 1.5 Data Statistik Operasional Siloam Hospitals TB Simatupang 2016 – 2018.....	23
Grafik 1.6 Data <i>Bed Occupancy Rate</i> (BOR) Terhadap Jumlah Tempat Tidur Siloam Hospitals TB Simatupang 2014-2018.....	24
Gambar 1.7 Lokasi Siloam Hospitals TB Simatupang.....	25
Grafik 4.1 Frekuensi dan Persentase Variabel Kebutuhan Pasien Selama Rawat Inap.....	69
Grafik 4.2 Hasil Rata-Rata Variabel Kebutuhan Pasien Selama Rawat Inap Berdasarkan Pengisi Survey.....	70
Grafik 4.3 Hasil Rata-Rata Variabel Kebutuhan Pasien Selama Rawat Inap Berdasarkan Jenis Kelamin.....	70
Grafik 4.4 Hasil Rata-Rata Variabel Kebutuhan Pasien Selama Rawat Inap Berdasarkan Usia.....	71
Grafik 4.5 Hasil Rata-Rata Variabel Kebutuhan Pasien Selama Rawat Inap Berdasarkan Pendidikan.....	72
Grafik 4.6 Hasil Rata-Rata Variabel Kebutuhan Pasien Selama Rawat Inap Berdasarkan Pekerjaan.....	73
Grafik 4.7 Hasil Rata-Rata Variabel Kebutuhan Pasien Selama Rawat Inap Berdasarkan Penghasilan.....	73
Grafik 4.8 Hasil Rata-Rata Variabel Kebutuhan Pasien Selama Rawat Inap Berdasarkan Metode Pembayaran.....	74
Grafik 4.9 Hasil Rata-Rata Variabel Kebutuhan Pasien Selama Rawat Inap.....	75
Grafik 4.10 Frekuensi dan Persentase Variabel Administrasi Kepulangan.....	76
Grafik 4.11 Hasil Rata-Rata Variabel Administrasi Kepulangan Berdasarkan Pengisi Survey.....	77
Grafik 4.12 Hasil Rata-Rata Variabel Administrasi Kepulangan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
Grafik 4.13 Hasil Rata-Rata Variabel Administrasi Kepulangan Berdasarkan Usia.....	78
Grafik 4.14 Hasil Rata-Rata Variabel Administrasi Kepulangan Berdasarkan Pendidikan.....	78
Grafik 4.15 Hasil Rata-Rata Variabel Administrasi Kepulangan Berdasarkan Pekerjaan.....	79
Grafik 4.16 Hasil Rata-Rata Variabel Administrasi Kepulangan Berdasarkan Penghasilan.....	79

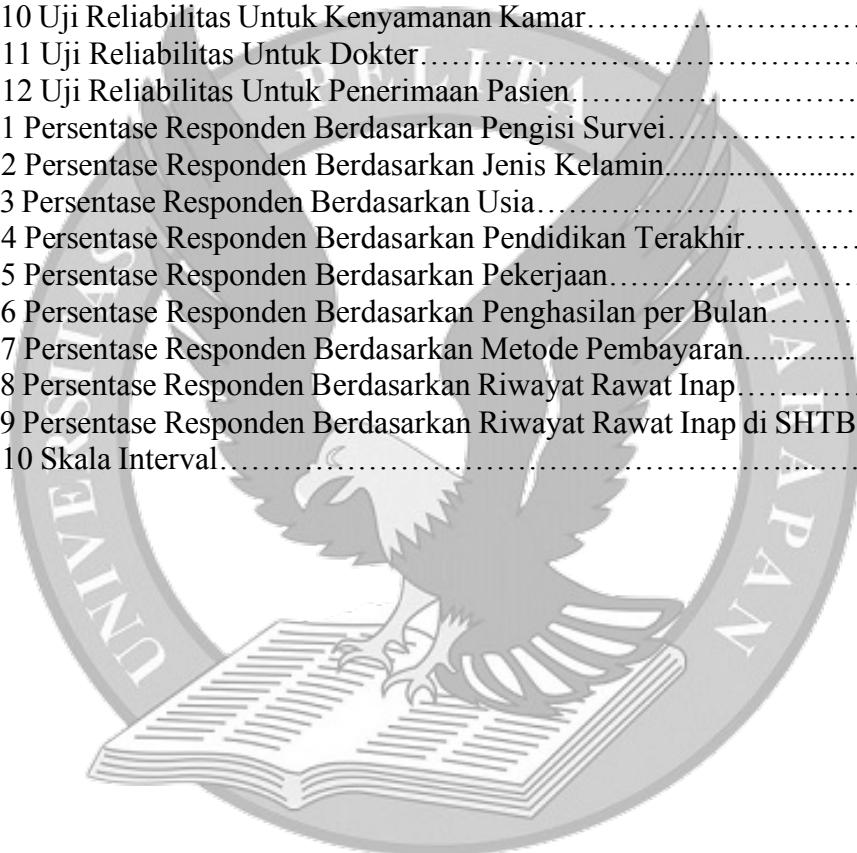
Grafik 4.17 Hasil Rata-Rata Variabel Administrasi Kepulangan Berdasarkan Metode Pembayaran.....	80
Grafik 4.18 Statistika Deskriptif Administrasi Kepulangan.....	81
Grafik 4.19 Frekuensi dan Persentase Variabel Kecakapan Petugas.....	82
Grafik 4.20 Hasil Rata-Rata Variabel Administrasi Kecakapan Petugas Berdasarkan Pengisi Survey.....	83
Grafik 4.21 Hasil Rata-Rata Variabel Administrasi Kecakapan Petugas Berdasarkan Jenis Kelamin.....	83
Grafik 4.22 Hasil Rata-Rata Variabel Administrasi Kecakapan Petugas Berdasarkan Usia.....	84
Grafik 4.23 Hasil Rata-Rata Variabel Administrasi Kecakapan Petugas Berdasarkan Pendidikan.....	84
Grafik 4.24 Hasil Rata-Rata Variabel Administrasi Kecakapan Petugas Berdasarkan Pekerjaan.....	85
Grafik 4.25 Hasil Rata-Rata Variabel Administrasi Kecakapan Petugas Berdasarkan Penghasilan.....	86
Grafik 4.26 Hasil Rata-Rata Variabel Administrasi Kecakapan Petugas Berdasarkan Metode Pembayaran.....	86
Grafik 4.27 Statistika Deskriptif Kecakapan Petugas.....	87
Grafik 4.28 Frekuensi dan Persentase Variabel Kenyamanan Kamar.....	88
Grafik 4.29 Hasil Rata-Rata Variabel Kenyamanan Kamar Berdasarkan Pengisi Survey.....	89
Grafik 4.30 Hasil Rata-Rata Variabel Kenyamanan Kamar Berdasarkan Jenis Kelamin.....	89
Grafik 4.31 Hasil Rata-Rata Variabel Kenyamanan Kamar Berdasarkan Usia.....	90
Grafik 4.32 Hasil Rata-Rata Variabel Kenyamanan Kamar Berdasarkan Pendidikan.....	90
Grafik 4.33 Hasil Rata-Rata Variabel Kenyamanan Kamar Berdasarkan Pekerjaan.....	91
Grafik 4.34 Hasil Rata-Rata Variabel Kenyamanan Kamar Berdasarkan Penghasilan.....	91
Grafik 4.35 Hasil Rata-Rata Variabel Kenyamanan Kamar Berdasarkan Metode Pembayaran	92
Grafik 4.36 Statistika Deskriptif Kenyamanan Kamar.....	92
Grafik 4.37 Frekuensi dan Persentase Variabel Dokter.....	93
Grafik 4.38 Hasil Rata-Rata Variabel Dokter Berdasarkan Pengisi Survey.....	94
Grafik 4.39 Hasil Rata-Rata Variabel Dokter Berdasarkan Jenis Kelamin.....	94
Grafik 4.40 Hasil Rata-Rata Variabel Dokter Berdasarkan Usia.....	95
Grafik 4.41 Hasil Rata-Rata Variabel Dokter Berdasarkan Pendidikan.....	95
Grafik 4.42 Hasil Rata-Rata Variabel Dokter Berdasarkan Pekerjaan.....	96
Grafik 4.43 Hasil Rata-Rata Variabel Dokter Berdasarkan Penghasilan.....	96
Grafik 4.44 Hasil Rata-Rata Variabel Dokter Berdasarkan Metode Pembayaran....	97
Grafik 4.45 Statistika Deskriptif Jawaban Dokter.....	97
Grafik 4.46 Frekuensi dan Persentase Variabel Penerimaan Pasien.....	98
Grafik 4.47 Hasil Rata-Rata Variabel Penerimaan Pasien Berdasarkan Pengisi Survey.....	99
Grafik 4.48 Hasil Rata-Rata Variabel Dokter Berdasarkan Jenis Kelamin.....	99

Grafik 4.49 Hasil Rata-Rata Variabel Dokter Berdasarkan Usia.....	100
Grafik 4.50 Hasil Rata-Rata Variabel Dokter Berdasarkan Pendidikan.....	100
Grafik 4.51 Hasil Rata-Rata Variabel Dokter Berdasarkan Pekerjaan.....	101
Grafik 4.52 Hasil Rata-Rata Variabel Dokter Berdasarkan Penghasilan.....	101
Grafik 4.53 Hasil Rata-Rata Variabel Dokter Berdasarkan Metode Pembayaran..	102
Grafik 4.54 Statistika Deskriptif Penerimaan Pasien.....	103
Grafik 4.55 Distribusi Nilai Rata-Rata dari 6 Variabel.....	104



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Pengujian Validitas Untuk Kebutuhan Pasien Selama Rawat Inap.....	55
Tabel 3.2 Pengujian Validitas Untuk Administrasi Kepulangan.....	56
Tabel 3.3 Pengujian Validitas Untuk Kecakapan Petugas.....	57
Tabel 3.4 Uji Validitas Untuk Kenyamanan Kamar.....	58
Tabel 3.5 Uji Validitas Untuk Dokter.....	59
Tabel 3.6 Uji Validitas Untuk Penerimaan Pasien.....	59
Tabel 3.7 Uji Reliabilitas Untuk Kebutuhan Pasien Selama Rawat Inap.....	60
Tabel 3.8 Uji Reliabilitas Untuk Administrasi Kepulangan.....	60
Tabel 3.9 Uji Reliabilitas Untuk Kecakapan Petugas.....	61
Tabel 3.10 Uji Reliabilitas Untuk Kenyamanan Kamar.....	61
Tabel 3.11 Uji Reliabilitas Untuk Dokter.....	61
Tabel 3.12 Uji Reliabilitas Untuk Penerimaan Pasien.....	62
Tabel 4.1 Persentase Responden Berdasarkan Pengisi Survei.....	63
Tabel 4.2 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Tabel 4.3 Persentase Responden Berdasarkan Usia.....	64
Tabel 4.4 Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	64
Tabel 4.5 Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	65
Tabel 4.6 Persentase Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan.....	65
Tabel 4.7 Persentase Responden Berdasarkan Metode Pembayaran.....	66
Tabel 4.8 Persentase Responden Berdasarkan Riwayat Rawat Inap.....	66
Tabel 4.9 Persentase Responden Berdasarkan Riwayat Rawat Inap di SHTB.....	66
Tabel 4.10 Skala Interval.....	67



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner Penelitian
	Hasil Kuesioner Penelitian
Lampiran II	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner
Lampiran III	Hasil Statistik Deskriptif
Lampiran IV	Surat Permohonan Pengambilan Data di Siloam Hospitals TB Simatupang
Lampiran V	Balasan Permohonan Pengambilan Data Penelitian

