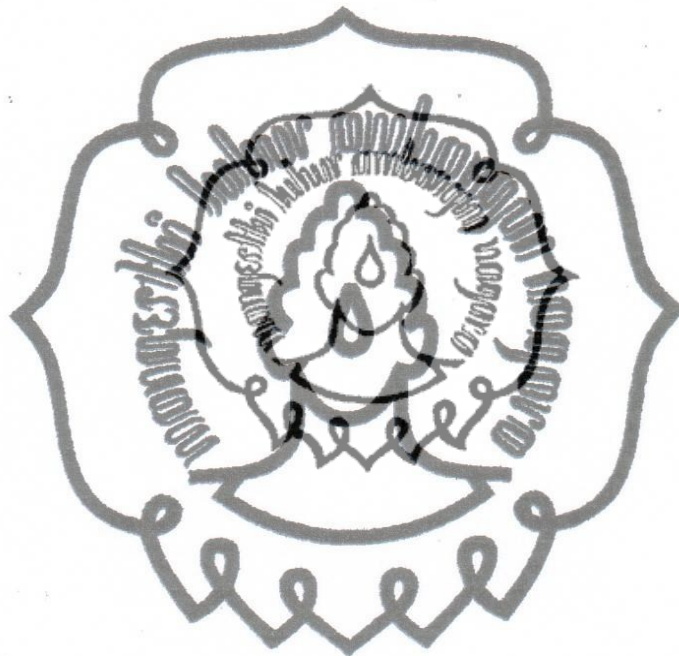


**KUALITAS PELAYANAN ADMISI DENGAN *SMART SERVICE*
ADMISSION DI RSUD Dr.HARJONO S PONOROGO**

TESIS

Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Derajat Magister Kesehatan Masyarakat
Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat
Minat Utama Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan



Oleh :

**WIWIK WIDIYATI
S021408070**

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

com **2016** *user*

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI TESIS
KUALITAS PELAYANAN ADMISI DENGAN SMART SERVICE
ADMISSION DI RSUD Dr. HARJONO S PONOROGO

TESIS

Oleh

WIWIK WIDIYATI
S021408070

| Komisi Pembimbing | Nama | Tanda Tangan | Tanggal |
|-------------------|---|--------------|---------|
| Pembimbing I | Prof. Dr. Didik Gunawan Tamtomo, dr., M.Kes.,MM., PAK NIP. 19480313 197610 1001 | | |
| Pembimbing II | Prof. Dr. Hermanu Joebagio, M.Pd NIP: 19560303 198603 1001 | | |

Telah dinyatakan memenuhi syarat
Pada tanggal2016

Kepala Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat
Program Pascasarjana UNS

Prof. Bhisma Murti, dr., MPH., MSc., PhD
NIP. 195510211994121001

commit to user

**KUALITAS PELAYANAN ADMISI DENGAN *SMART SERVICE ADMISSION*
DI RSUD Dr. HARJONO S PONOROGO**

TESIS

**Oleh
WIWIK WIDIYATI
S021408070**

Telah dipertahankan di depan penguji
dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal.....2016

Tim Penguji:

| Jabatan | Nama | TandaTangan | Tanggal |
|-----------------|---|-------------|---------|
| Ketua | Prof. Bhisma Murti, dr, MPH, M.Sc, Ph.D NIP. 19551021 199412 1 001 | | |
| Sekretaris | Dr. Argyo Demartoto, M.Si NIP. 19650825 199203 1 003 | | |
| Anggota Penguji | Prof. Dr. Didik Gunawan Tamtomo, dr., M.Kes.,MM., PAK NIP. 19480313 197610 1001 | | |
| | Prof. Dr. Hermanu Joebagio, M.Pd NIP: 19560303 198603 1001 | | |

Mengetahui

Direktur
Program Pascasarjana UNS

Kepala Program Studi
Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat

Prof Dr. M. Furqon Hidayatullah, M.Pd
NIP. 19600727198702 1 001

Prof. Bhisma Murti, dr, MPH, M.Sc, Ph.D
NIP. 19551021 199412 1 001

commit to user

ABSTRAK

WIWIK WIDIYATI, S021408070, 2016. Kualitas Pelayanan Dengan SMART Service Admission Di RSUD Dr. Harjono S Ponorogo, TESIS, Pembimbing I : Prof. Dr. Didik Gunawan Tamtomo, Dr., M.Kes., MM., PAK, Pembimbing II : Prof Dr. Hermanu Joebagio, M.Pd. Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat. Program Pascasarjana, Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek pelayanan yang penting bagi keberlangsungan suatu rumah sakit. Pemberlakuan kebijakan tentang SMART meliputi Senyum, Menyambut, Atensi, Responsif, Terpadu *Service Admission* di RSUD dr. Harjono S Ponorogo bertujuan untuk peningkatan pelayanan admisi, yang dimulai pada tanggal 9 September 2015. Kebijakan tentang SMART *Service Admission* ini berdasarkan hasil survei kepuasan pelanggan RSUD dr Harjono S Kabupaten Ponorogo tahun 2012 adalah sebesar 78,47%, tahun 2013 sebesar 71,09% dan pada tahun 2014 adalah sebesar 78,60% dari target nilai standar pelayanan adalah 90. Demikian juga dengan banyaknya aduan masyarakat pada tahun 2014 tentang antrian di poli rawat jalan. Selain itu selama diberlakukan kebijakan SMART *Service Admission* belum pernah dilakukan analisis yang berkaitan dengan kepuasan pasien saat menjalani proses admisi.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis kualitas pelayanan admisi dengan SMART *Service Admission* di RSUD Dr. Harjono S Ponorogo. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan fenomenologi, yang dilaksanakan pada bulan April sampai dengan bulan Mei 2016. Pemilihan subyek penelitian dilakukan secara *purposive sampling* berdasarkan kriteria (*criterion base sampling*). Subyek penelitian ini adalah pemangku kepentingan yang terlibat dalam kegiatan SMART *Service Admission*, pasien dan penunggu atau pengantar pasien sejumlah 20 orang. Teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara mendalam dan kajian dokumen. Analisis data dengan cara reduksi data, penyajian data dan verifikasi data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan SMART *Service Admission* kurang efektif, mencakup kekurangan tenaga di bagian satpam, admisi dan Instalasi Gawat Darurat dan kelengkapan fasilitas fisik. Satpam mempunyai peran ganda yakni sebagai tenaga keamanan dan penyambut pasien dan keluarga di pintu gerbang rumah sakit sekaligus melakukan skrining visual. Sedangkan tenaga admisi rawat jalan merangkap sebagai tenaga informasi pasien. Faktor penghambat pelaksanaan SMART *Service Admission* berkaitan dengan rendahnya sebagian sikap petugas pemberi pelayanan admisi oleh karena rendahnya evaluasi pelaksanaan kebijakan dan kekurangpuasan dalam pemberlakuan *reward and punishment*. Dari penelitian didapatkan data bahwa pemberlakuan kebijakan SMART *Service Admission* ini belum pernah dilakukan evaluasi, sehingga perlu dilakukan evaluasi pelaksanaan program tersebut.

Kata Kunci: SMART *Service Admission*, Kualitas Pelayanan Admisi, Perubahan Perilaku Lawrence Green

ABSTRACT

WIWIK WIDIYATI, S021408070, 2016. Quality of Admission Service With SMART Service Admission In Dr. Harjono S General Hospital of Ponorogo, THESIS, Supervisor I: Prof. Dr. Didik Gunawan Tamtomo, Dr., M. Kes., MM., PAK, Supervisor II: Prof. Dr. Hermanu Joebagio, M.Pd. Public Health of Postgraduate Study. Sebelas Maret University of Surakarta.

Quality of service is one of the aspects of services that are important for the survival of a hospital. Enforcement of the policy of SMART include Smile, Welcome, Attention, Responsive, Integrated Admission Service in dr. Harjono S General Hospital of Ponorogo aims to increase admissions service, which began on September 9, 2015. SMART Service Admission policy is based on the results of customer satisfaction surveys in 2012 amounted to 78.47%, in 2013 amounted to 71.09% and in 2014 amounted to 78.60% of the target value service standard is 90. Similarly, the number of public complaints in 2014 about the queues in outpatient services. Moreover during policy applies SMART Service Admission analysis has not been done with regard to patient satisfaction while undergoing the process of admission.

The purpose of this study was to analyze the quality of service admission with SMART Service Admission at Dr. Harjono S General Hospital of Ponorogo. This study uses descriptive qualitative research with phenomenological approach, which was conducted from April to May 2016. The subject of research done by purposive sampling based on criteria. The subjects of this study are the stakeholders involved in the activities of SMART Service Admission, patients and patient introduction porters or some 20 people. Data collection techniques by observation, in-depth interviews and document review. Analysis of data by data reduction, data presentation and verification of data.

The results showed that the implementation of the SMART Service Admission ineffective, cover shortages in parts of the security, admissions and ER and completeness of physical facilities. Security guard which has a dual role as security guards and greeters patients and families at the hospital gate and conduct visual screening. While admission outpatient power doubles as the power of patient information. Factors inhibiting the implementation of the SMART Service Admission associated with a lower portion attitude admissions officers care providers because of the low evaluation of the implementation of policies and dissatisfaction of reward and punishment. Data from the research showed that the implementation of this policy SMART Service Admission evaluation has not been done, so it is necessary to evaluate the implementation of the program.

Keywords: SMART Service Admission, Quality of Admission Service, Behavior Change Theory of Lawrence Green

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT, karena atas segala rahmat kasih dan karunia-Nya-lah penulis mampu menempuh dan menyelesaikan Tesis yang berjudul *Kualitas Pelayanan Admisi Dengan SMART Service Admission* Di RSUD Dr. Harjono S Ponorogo di Program Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Peminatan Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan.

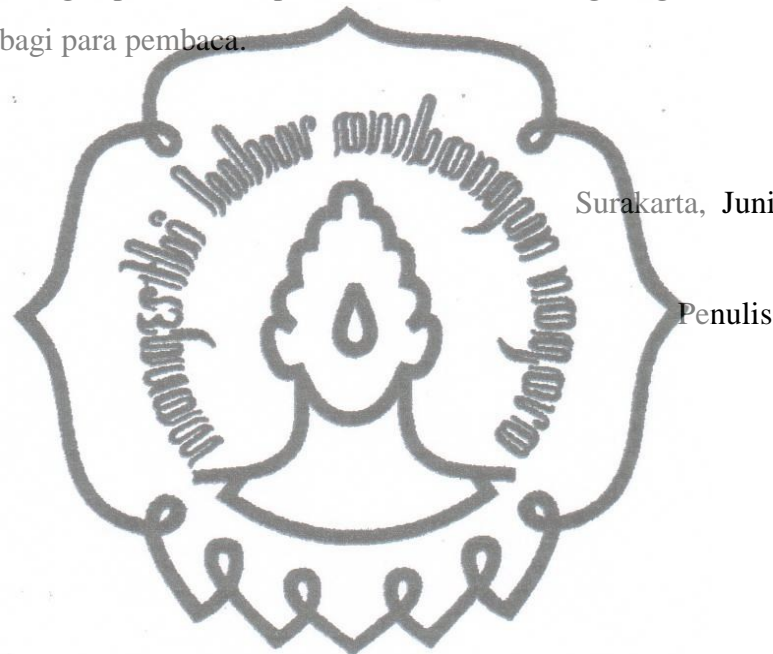
Dengan kerendahan hati, tidaklah berlebihan jika pada kesempatan ini, selain ucapan syukur, penulis juga mengucapkan banyak terimakasih dan penghargaan kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan Tesis ini, terutama Penulis menghaturkan banyak terima kasih, khususnya kepada :

1. Prof. Dr. Ravik Karsidi, M.S selaku Rektor Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Prof. Dr. M. Furgon Hidayatullah, M.Pd selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret.
3. Prof. Bhisma Murti, dr., MPH., M.Sc., Ph.D selaku Kepala Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret Surakarta.
4. Prof. Dr. Didik Tamtomo, dr., M.Kes., MM., PAK, selaku pembimbing I yang telah memberikan masukan dan arahan selama penyusunan proposal tesis.
5. Prof. Dr. Hermanu Joebagio, M.Pd, selaku pembimbing II yang telah memberikan masukan dan arahan selama penyusunan proposal tesis.
6. Ibuku, suamiku, anak-anakku Rayyan Didan, adikku Pram Anna terkasih yang telah banyak memberikan motivasi, dukungan secara moril dan materiil dalam penyusunan tesis ini.
7. Seluruh pihak Manajemen dan teman-teman di RSUD Dr. Harjono S Ponorogo yang telah memberikan dukungan dan kesempatan seluas-luasnya kepada penulis.

commit to user

8. Teman-teman seperjuangan yang telah banyak memberikan bantuan, dukungan dan inspirasi dalam pembuatan tesis ini.

Penulis juga berterima kasih atas bantuan dan perhatian dari semua pihak dalam penelitian ini yang tidak mungkin dapat disebutkan satu persatu dan semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dengan berkat yang melimpah dan damai sejahtera selalu. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.



PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSYARATAN PUBLIKASI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Tesis yang berjudul : “ Kualitas pelayanan admisi dengan SMART *Service Admission* di RSUD dr. Harjono S Ponorogo” adalah karya saya sendiri dan tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik serta tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis dengan acuan yang disebutkan sumbernya, baik dalam naskah karangan atau daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam naskah tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi serta diproses sesuai dengan peraturan yang berlaku.
2. Publikasi sebagian atau keseluruhan isi tesis pada Jurnal atau forum ilmiah harus menyertakan tim promotor sebagai author dan PPS UNS sebagai institusinya. Apabila saya melakukan pelanggaran dari ketentuan publikasi ini, maka saya bersedia mendapatkan sanksi akademik yang berlaku.

Surakarta, Juni 2016
Mahasiswa

Wiwik Widiyati
S021408070

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSYARATAN PUBLIKASI | viii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR DIAGRAM | xvi |
| DAFTAR MATRIKS | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 5 |
| C. Tujuan Penelitian | 5 |
| D. Manfaat Penelitian | 5 |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| A. Tinjauan Pustaka | 8 |
| 1. Teori Perubahan Perilaku Lawrence Green | 8 |
| 2. Admisi | 13 |
| 3. Kualitas Pelayanan | 22 |
| 4. SMART <i>Service Admission</i> | 24 |
| B. Penelitian yang Relevan | 34 |
| C. Kerangka Berpikir | 38 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| A. Jenis dan Desain Penelitian | 40 |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian | 40 |
| C. Informan Penelitian | 41 |
| D. Teknik Pengumpulan Data | 45 |
| E. Keabsahan Data | 50 |
| F. Teknik Analisis Data | 50 |

BAB 4 HASIL

| | |
|--|-----|
| 1. Deskripsi Lokasi Penelitian | 54 |
| a. Profil RSUD Dr. Harjono S Ponorogo..... | 54 |
| b. Visi | 56 |
| c. Misi | 56 |
| d. Tujuan dan Sasaran | 57 |
| e. Tugas Pokok | 57 |
| f. Struktur Organisasi | 58 |
| g. Kedudukan RSUD Dr. Harjono S Ponorogo di peta Kabupaten Ponorogo | 59 |
| h. Fasilitas gedung | 59 |
| i. Pelayanan di RSUD Dr. Harjono S Ponorogo | 61 |
| 2. Deskripsi SMART <i>Service Admission</i> | 83 |
| a. Satpam | 84 |
| b. Admisi | 88 |
| 1. Admisi rawat inap | 89 |
| 2. Admisi rawat jalan | 91 |
| c. Pelayanan Gawat Darurat | 94 |
| 3. Sajian Data Admisi dengan SMART <i>Service Admission</i> .. | 97 |
| a. Karakteristik Informan | 97 |
| b. Sajian Data Tentang Admisi Dengan SMART <i>Service</i> <i>Admission</i> secara fisik | 105 |
| 1. Pos Jaga Satpam | 105 |
| 2. Admisi | 108 |
| 3. Instalasi Gawat Darurat | 114 |
| c. Sajian Data Tentang Pelayanan Admisi dengan SMART <i>Service Admission</i> | 116 |
| 1. Satpam | 117 |
| 2. Admisi | 122 |
| 3. Instalasi Rawat Darurat | 128 |
| 4. Pasien dan Keluarga | 132 |

| | |
|--|-----|
| BAB 5 PEMBAHASAN | 135 |
| 1. Admisi dengan SMART Service Admission..... | 135 |
| a. Satpam | 136 |
| b. Unit admisi | 141 |
| c. Instalasi Gawat Darurat | 144 |
| 2. Masalah-masalah yang berhubungan dengan admisi pasien rawat inap dan rawat jalan di RSUD Dr. Harjono S Ponorogo | 149 |
| a. Admisi Rawat Jalan | 149 |
| b. Admisi Rawat Inap | 150 |
| 3. Faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan Admisi SMART <i>Service Admission</i> dalam memberikan kepuasan masyarakat di RSUD Dr. Harjono S Ponorogo | 154 |
| a. Faktor predisposisi | 154 |
| b. Faktor pendukung | 157 |
| c. Faktor pendorong | 162 |
| BAB 6 KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN | |
| A. Kesimpulan | 164 |
| a. Karakteristik Pelayanan Admisi dengan SMART <i>Service Admission</i> di RSUD Dr. Harjono S Ponorogo | 164 |
| 1. Satpam | 164 |
| 2. Admisi rawat inap dan rawat jalan | 165 |
| 3. Instalasi gawat darurat | 166 |
| b. Masalah-masalah yang berhubungan dengan admisi pasien rawat inap dan rawat jalan di RSUD Dr. Harjono S Ponorogo..... | 167 |
| c. Faktor pendukung dan factor penghambat kualitas pelayanan admisi dengan SMART <i>Service Admission</i> dalam memberikan kepuasan masyarakat di RSUD Dr. Harjono S Ponorogo | 167 |
| B. Implikasi | 171 |
| a. Implikasi teoritis <i>commit to user</i> | 171 |

| | |
|--------------------------------|-----|
| b. Implikasi metodologis | 174 |
| c. Implikasi empiris | 174 |
| C. Saran | 175 |
| DAFTAR PUSTAKA | 176 |
| LAMPIRAN | 180 |



DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 2.1 : Kerangka berpikir menurut teori Lawrence Green..... | 39 |
| Gambar 4.1 : Struktur organisasi RSUD Dr. Harjono S Ponorogo | 58 |
| Gambar 4.2 : Peta kabupaten Ponorogo | 59 |
| Gambar 4.3 : Denah RSUD Dr. Harjono S Ponorogo | 61 |
| Gambar 4.4 : Pos jaga satpam RSUD Dr. Harjono S Ponorogo di gerbang Masuk..... | 88 |
| Gambar 4.5 : admisi Rawat inap RSUD Dr. Harjono S Ponorogo | 91 |
| Gambar 4.6 : tempat informasi merangkap admisi rawat jalan RSUD Dr. Harjono S Ponorogo | 92 |
| Gambar 4.7 : Pelaksanaan triase di Instalasi Rawat Darurat | 96 |
| Gambar 4.8 : Penerimaan pasien baru yang dilakukan oleh tenaga pendorong Pasien melalui akses masuk Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr Harjono S Ponorogo | 97 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 4.1 : Fasilitas gedung RSUD Dr. Harjono S Ponorogo | 60 |
| Tabel 4.2 : Karakteristik sumber daya manusia di RSUD Dr. Harjono S Ponorogo | 66 |



commit to user

DAFTAR DIAGRAM

| | Halaman |
|--|---------|
| Diagram 4.1 : Angka kunjungan pasien ke poliklinik RSUD Dr. Harjono S Ponorogo | 93 |
| Diagram 4.2 : Angka kunjungan pelayanan Gawat Darurat di RSUD Dr. Harjono S Ponorogo tahun 2011-2015 | 95 |



DAFTAR MATRIKS

| | Halaman |
|---|---------|
| Matriks 4.1 : Karakteristik informan penelitian | 101 |
| Matriks 4.2 : Karakteristik informan kunci dalam penelitian | 104 |

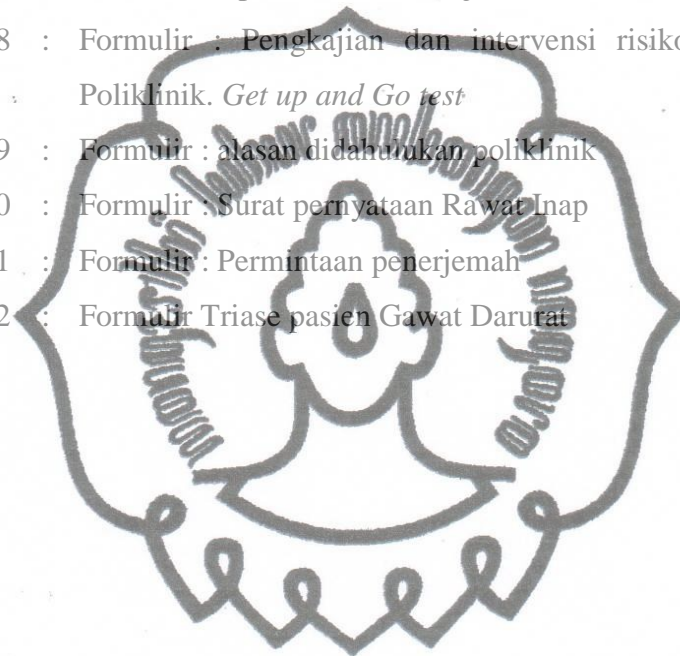


DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Jadwal tahapan penelitian
- Lampiran 2 : Lembar permohonan menjadi responden
- Lampiran 3 : Lembar persetujuan penelitian
- Lampiran 4 : Panduan wawancara mendalam Kualitas Pelayanan Admisi dengan SMART *Service Admission* Dr. Harjono S Ponorogo untuk petugas Satpam
- Lampiran 5 : Panduan wawancara mendalam Kualitas Pelayanan Admisi dengan SMART *Service Admission* Dr. Harjono S Ponorogo untuk petugas admisi
- Lampiran 6 : Panduan wawancara mendalam Kualitas Pelayanan Admisi dengan SMART *Service Admission* Dr. Harjono S Ponorogo untuk petugas skrining/triase/petugas IGD
- Lampiran 7 : Panduan wawancara mendalam Kualitas Pelayanan Admisi dengan SMART *Service Admission* Dr. Harjono S Ponorogo untuk petugas Kepala Bidang/ kepala bagian/ Kepala Instalasi/ coordinator
- Lampiran 8 : Panduan wawancara mendalam Kualitas Pelayanan Admisi dengan SMART *Service Admission* di RSUD Dr. Harjono S Ponorogo untuk pasien / keluarga pengantar pasien.
- Lampiran 9 : Formulir : Mohon antrian didahulukan
- Lampiran 10 : Keputusan Direktur RSUD Dr. Harjono S Ponorogo tentang SMART *Service Admission* di RSUD Dr. Harjono S Ponorogo
- Lampiran 11 : Keputusan Direktur RSUD Dr. Harjono S Ponorogo tentang pemberlakuan SMART *Service Admission* di RSUD Dr. Harjono S Ponorogo
- Lampiran 12 : Keputusan Direktur RSUD Dr. Harjono S Ponorogo tentang kebijakan dilakukan skrining awal proses pelayanan di rawat jalan, rawat inap, rawat khusus dan rawat darurat di RSUD Dr. Harjono S Ponorogo

commit to user

- Lampiran 13 : Keputusan Direktur RSUD Dr. Harjono S Ponorogo tentang kebijakan triase di RSUD Dr. Harjono S Ponorogo
- Lampiran 14 : Keputusan Direktur RSUD Dr. Harjono S Ponorogo tentang Pelayanan Instalasi Rawat Jalan di RSUD Dr. Harjono S Ponorogo
- Lampiran 15 : SPO Registrasi pasien rawat jalan
- Lampiran 16 : SPO skrining pasien rawat jalan
- Lampiran 17 : Alur admisi pasien dari rawat jalan
- Lampiran 18 : Formulir : Pengkajian dan intervensi risiko jatuh pasien Poliklinik. *Get up and Go test*
- Lampiran 19 : Formulir : alasan didahulukan poliklinik
- Lampiran 20 : Formulir : Surat pernyataan Rawat Inap
- Lampiran 21 : Formulir : Permintaan penerjemah
- Lampiran 22 : Formulir Triase pasien Gawat Darurat





commit to user