

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
RUMAH SAKIT ST. CAROLUS BORROMEUS BERDASARKAN
INDIKATOR MUTU RUMAH SAKIT**

TESIS

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Magister Manajemen



OLEH:
HERLY SOEDARMADJI
NIM 8112201023 MM

KONSENTRASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2022**

TESIS

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT ST CAROLUS BORROMEUS BERDASARKAN INDIKATOR MUTU RUMAH SAKIT

Oleh

Nama : Herly Soedarmadji

NIM : 8112201023 MM

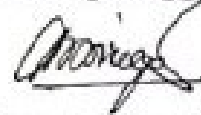
Disetujui oleh

Pembimbing Utama



Dr. drg. Dominikus Minggu Mere, M.Kes
NIDN. 8811870018

Pembimbing Anggota

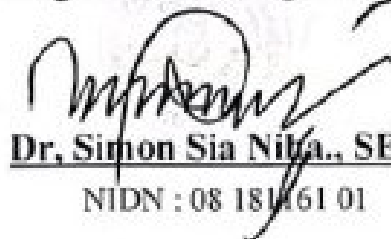


Dr. Henny A. Manafe, S.E., M.M
NIDN. 0817085701

Kupang, Desember 2022

Mengesahkan

Ketua Program Studi Magister Manajemen



Dr. Simon Sia Nila, SE., M.Si
NIDN : 08 181161 01

TESIS
STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
RUMAH SAKIT ST CAROLUS BORROMEUS BERDASARKAN
INDIKATOR MUTU RUMAH SAKIT

Oleh

Nama : Herly Soedarmadji
NIM : 8112201023 MM

Telah Dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada: Desember 2022
Dan dinyatakan LULUS
Dewan Penguji

Ketua



Dr. drg. Dominikus Minggu Mere, M.Kes
NIDN. 8811870018

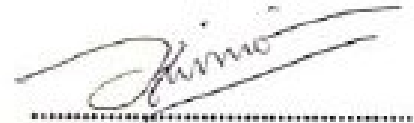
Sekretaris



Dr. Henny A. Manafe, S.E, M.M
NIDN. 0817085701

Anggota:

1. Dr. Stanis Man, SE, M.Si
2. Dr. M. E. Perseveranda, SE., M.Si
3. Dr. drg. Dominikus Minggu Mere, M.Kes



Kupang, Desember 2022

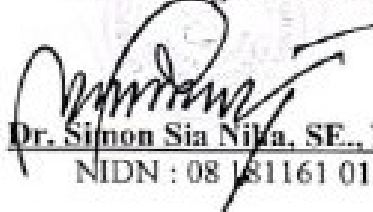
Mengesahkan :

Dekan



Dr. M. E. Perseveranda, SE., M.Si
NIDN: 08 190667 03

Ketua Program Studi,



Dr. Simon Sia Nija, SE., M.Si
NIDN : 08 181161 01

SERTIFIKASI

Yang Bertanda Tangan dibawah ini :

Nama : Herly Soedarmadji

NIM : 8112201023 MM

Program Studi : Magister Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit

Judul : Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit St.

Carolus Borromeus Berdasarkan Indikator Mutu Rumah Sakit

Menyatakan bahwa tesis yang saya ajukan dan susun ini adalah hasil karya saya sendiri yang belum pernah disampaikan untuk memperoleh Gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Katolik Widya Mandira Kupanga tau pada Program studi di Universitas lain. Karya ini adalah milik saya, oleh karena itu pertanggungjawabannya berada sepenuhnya pada diri saya

Kupang, Desember 2022

Herly Soedarmadji

MOTTO

“SYUKURI DAN HARGAI HAL-HAL YANG KAMU MILIKI”

PERSEMBAHAN

Tesis ini dipersembahkan untuk :

1. Bapak (Alm) Herman Soedarmadji dan Ibu (Almr) Liliana Indrawati
2. Fony Soedarmadji
3. Aris Soedarmadji
4. Almamater tercinta Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
5. Rumah Sakit St. Carolus Borromeus Kupang

ABSTRAK

Penelitian dengan Judul : Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit St. Carolus Borromeus Berdasarkan Indikator Mutu Rumah Sakit oleh Herly Soedarmadji dengan Nomor Registrasi 8112201023 MM, dibawah bimbingan Dr. drg. Dominikus Minggu Mere, M.Kes dan Dr. Henny A. Manafe, SE,MM.

Masalah dalam penelitian ini adalah Aspek kepatuhan jam visite dokter spesialis di rawat inap termasuk belum mencapai standar yang ditetapkan dalam indikator mutu nasional, hal ini terlihat dari hasil audit tentang kepatuhan jam visite dokter spesialis di rawat inap yang menyatakan bahwa Rumah Sakit St. Carolus Borromeus belum mencapai angka kepatuhan diatas 80%. Indikator waktu tunggu rawat jalan Rumah Sakit St. Carolus Borromeus juga termasuk belum mencapai standar indikator mutu nasional, hal ini terlihat dari angka waktu tunggu rawat jalan yang belum mencapai <60 menit.

Populasi dari penelitian ini terdiri dari Manajemen, Komite-Komite, Kepala unit yang berada di Rumah Sakit St. Carolus Borromeus Kupang Serta sampel dalam penelitian sebanyak 40 orang yang terdiri dari manajemen, kepala Unit dan Ketua Komite dan Ketua Tim. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian Mix Metode yaitu Kuantitatif dan kualitatif

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh Simultan dari variabel kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman terhadap peningkatan kualitas Pelayanan Rumah Sakit St. Carolus Borromeus Kupang. Adapun hasil analisis deskriptif variabel kekuatan dengan kategori Baik, Variabel Kelamahan dengan Kategori Cukup Baik, Variabel Peluang dengan kategori baik, variabel Ancaman dengan Kategori cukup baik, dan kualitas pelayanan dengan kategori cukup baik.

Alternatif strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan antara lain: rumah sakit mengupayakan dokter spesialis fulltime, pemberlakuan antrian online, monitoring dan evaluasi SPO terkait pelayanan rawat jalan (waktu tunggu rawat jalan) dan monitoring dan evaluasi SPO terkait pelayanan rawat inap (jam visite dokter spesialis) rumah sakit St. Carolus Borromeus.

Kata Kunci: Indikator Mutu Rumah Sakit, SWOT Analisis, Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

Aspects Research entitled: Service Quality Improvement Strategy Of St. Carolus Borromeus Based on Hospital Quality Indicator by Herly Soedarmadji with Registration Number 8112201023 MM, under the guidance of Dr. drg. Dominikus Minggu Mere, M.Kes and Dr. Henny A. Manafe, SE, MM.

The problem in this study is the aspect of adherence to specialist doctor visit hours in inpatient care, including not reaching the standards set out in the national quality indicators. compliance rate above 80%. The outpatient waiting time indicator for St. Carolus Borromeus Hospital has not yet reached the national quality indicator standard, this can be seen from the outpatient waiting time which has not reached <60 minutes.

The population of this study consisted of Management, Committees, Unit Heads at St. Carolus Borromeus Hospital, Kupang. The sample in the study consisted of 40 people consisting of management, Unit heads and Committee Chairs and Team Leaders. The research method used in the study This is a Mix Method research method, namely Quantitative and Qualitative

The results showed that the simultaneous influence of the variables of strengths, weaknesses, opportunities and threats to improving the quality of services at St. Carolus Borromeus Hospital, Kupang. The results of the descriptive analysis of the strength variable in the Good category, Weakness Variable in the Fairly Good Category, Opportunity Variable in the good category, Threat variable in the fairly good category, and service quality in the fairly good category.

Alternative strategies to improve service quality include: hospitals seeking full-time specialist doctors, enacting online queues, monitoring and evaluating SOPs related to outpatient services (outpatient waiting time) and monitoring and evaluation of SPOs related to inpatient services (specialist doctor visit hours) at home hospital of St. Charles Borromeus.

Keywords: Hospital Quality Indicators, SWOT Analysis, Service Quality.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur yang sedalam-dalamnya penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan limpahan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian tesis dengan judul “STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT ST. CAROLUS BORROMEUS BERDASARKAN INDIKATOR MUTU RUMAH SAKIT”.

Tujuan dari penulisan Tesis ini adalah untuk memenuhi syarat dalam meraih Gelar Magister Manajemen pada Program Magister Manajemen. Di dalam proses penulisan tesis ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga penulisan tesis ini dapat terselesaikan tepat waktu. Oleh karena itu, ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada :

1. P.Dr. Philipus Tule,SVD, selaku rector Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk kuliah pada Program Studi Magister Manajemen.
2. Bapak Dr. drg. Dominikus Minggu Mere, M.Kes. Selaku Dosen Pembimbing Utama. Yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, masukan guna penyempurnaan dari penulisan tesis saya
3. Ibu Dr. Henny A. Manafe, SE,MM. Selaku Dosen Pembimbing Anggota, Yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, masukan guna penyempurnaan dari penulisan tesis saya
4. Bapak Dr. Stanis Man, SE.,M.Si Selaku Penguji, yang telah memberikan saran dan masukan guna penyempurnaan dari penulisan tesis saya

5. Ibu Dr. M. E. Perseveranda, SE.,M.Si Selaku Penguji, yang telah memberikan saran dan masukan guna penyempurnaan dari penulisan tesis saya
6. Bapak Dr. Simon Sia Niha, SE,M.SI, Selaku Ketua Program Studi yang selalu tanpa henti memberikan arahan dan motivasi yang membangun dalam proses perkuliahan
7. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Rumah Sakit yang sudah memberikan ilmu dalam proses perkuliahan
8. Almarhumah Ibu Liliana Indrawati dan Almarhum Bapak Herman Soedarmadji yang selalu mendukung dan mendoakan peneliti
9. dr. Lilik Marlina, MM yang selalu memberikan Motivasi, arahan saran dan masukan demi kesempurnaan tesis saya
10. Manajemen Rumah Sakit St. Carolus Borromeus Kupang yang sudah mendukung penelitian ini
11. Karyawan Rumah Sakit St. Carolus Borromeus Kupang yang bersedia menjadi Responden dalam Penelitian ini
12. Camat Maulafa dan Lurah Wilayah Kelurahan Maulafa yang mendukung penelitian ini

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu saran beserta kritikan yang membangun sangat diharapkan. Semoga karya ini dapat Bermanfaat bagi pembaca.

Kupang, Desember 2022
Penulis

Herly Soedarmadji

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SERTIFIKASI.....	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Pertanyaan Penelitian	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS.....	11
2.1. Telaah Pustaka.....	11
2.2. Penelitian Terdahulu.....	29
2.3. Kerangka Pemikiran Teori.....	30
2.4. Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	35

3.1. Jenis Penelitian.....	35
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	35
3.3. Populasi dan Sampel.....	35
3.4. Definisi Operasional	36
3.5. Jenis dan Sumber Data	37
3.6. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	39
3.7. Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
4.1. Hasil Analisis.....	50
4.1.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	50
4.2. Pembahasan	80
4.2.1. Pembahasan Analisis Deskriptif.....	80
4.2.2. Pembahasan Analisis Statistik Inferensial	93
BAB V PENUTUP.....	100
5.1. Kesimpulan.....	100
5.2. Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Indikator Mutu Nasional Rumah Sakit	3
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 3.1. Defenisi Operasional Variabel Penelitian	37
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	63
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	64
Tabel 4.4. Matriks IFAS	66
Tabel 4.5. Matriks EFAS	68
Tabel 4.6. Hasil Uji Multikolinieritas.....	72
Tabel 4.7. Uji Regresi Linear Berganda	74
Tabel 4.8. Uji t	76
Tabel 4.9. Uji F.....	78
Tabel 4.10. Koefesien Determinan.....	79
Tabel 4.11. Strategi Rumah Sakit	89

DAFTAR GAMBAR

Tabel 2.1 Kerangka Pemikiran.....	33
Tabel 4.1. Grafik SWOT Analisis	69
Tabel 4.1. Grafik Uji Normalitas	71
Tabel 4.2. Grafik Uji Heteroskedastisitas.....	73

DAFTAR LAMPIRAN

Inform Consent.....	107
Kuesioner Penelitian.....	108
Hasil Coding Kuesioner	113
Hasil Analisis	119