

**STUDI TENTANG MUTU PELAYANAN KESEHATAN PADA
RUMAH SAKIT PENYANGGA PERBATASAN BETUN KABUPATEN
MALAKA**

(STUDI KASUS PADA PASIEN RAWAT JALAN)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Serjana Sosial Pada Program Studi Administrasi Publik**



OLEH

FILOMENA SOI SERAN

42116071

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG**

2020



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Jl. Jend. Achmad Yani 50 – 52. Telp. (0380) 833395, Fax. 831194

Web Site : <http://www.unwira.ac.id> e-mail : info@unwira.ac.id

Kupang 85225 – Timor - NTT

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Rabu Tanggal 05 Agustus 2020** Jam **09.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Filomena Soi Seran
Nomor Registrasi : 421 16 071
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

"STUDI TENTANG MUTU PELAYANAN KESEHATAN PADA RUMAH SAKIT PENYANGGA PERBATASAN BETUN KABUPATEN MALAKA." (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Jalan).

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si
- 2 Sekretaris : Karolus Tatu Sius, SH, M.Si
- 3 Penguji Materi I : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Stephany P. A. Lawalu, S.Sos, M.Si
- 5 Penguji Materi III : Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si
- 6 Pembimbing I : Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si
- 7 Pembimbing II : Karolus Tatu Sius, SH, M.Si

(Handwritten signatures of the panel members)

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 85
Penguji II = 85
Penguji III = 90

Lulus dengan Nilai = 87/A-

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : TANGGAL : JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan :
Dekan,
(Signature)
DRS. MARIANUS KLEDEN, M.Si

Kupang, 05 Agustus 2020
Ketua Tim Penguji,
(Signature)
YASINTA P. PETEN, S.SOS, M.Si

LEMBARAN PENGESAHAN
LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL

**STUDI TENTANG MUTU PELAYANAN KESEHATAN PADA
RUMAH SAKIT PENYANGGA PERBATASAN BETUN KABUPATEN
MALAKA**

(STUDI KASUS PADA PASIEN RAWAT JALAN)

Kupang, Agustus 2020

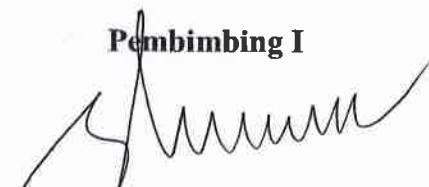
Oleh:

FILOMENA SOI SERAN

42116071

Menyetujui

Pembimbing I


(Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si)

Pembimbing II


(Karolus T. Sius, SH, M.Si)

Disahkan Oleh:

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Widyamandira Kupang


Drs. Marlanus Kleden, M.Si

MOTTO

**”Usaha Dan Keberanian Tidak
Cukup Tanpa Tujuan Dan Arah
(JHON F. KANNEDY)**

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada Tuhan yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat-nya kepada saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik, tidak lupa pula rasa terima kasih saya kepada:

1. Orang tua'ku Bapak Yoseph Seran Lebo dan Mama Kristina Abuk Seran yang selalu mendukung dan mendoakan saya, sehingga saya bisa dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
2. Nenek tersayang Maria Naba yang selalu mendukung dan mendoakan saya.
3. Untuk saudara dan saudariku kakak Hendrikus Fahik, Maria Fatrian dan adik saya Yanuari yang selalu memberikan semangat serta mendoakan saya.
4. Sahabatku Ela Raioan, Mederlin Hinadang, Yati Satut dan Orce Mauryaru yang selalu memberikan semangat.
5. Direktur Rumah Sakit Penyangga Perbatasan Betun yang telah memberikan izin kepada saya untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Penyangga Perbatasan Betun.
6. Responden yang telah membantu saya dalam penelitian ini.
7. Para dosen dan staf khususnya dosen pembimbingku yang dengan jerih paya mengajari, membina serta meluangkan waktu dalam menuntut ilmu di Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
8. Teman-teman seperjuangan IAP angkatan 2016.

9. Teman-teman Kos Bunda Hati Kudus (BHK) yang selalu memberikan dukungan kepada saya.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis haturkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas Rahmat dan Karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Studi Tentang Mutu Kelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Penyangga Perbatasan Betun (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Jalan). Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dengan meraih Serjana Administrasi Publik (S.AP) di Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Dalam penelitian ini dan penyusunan skripsi ini, penulis dapat banyak bantuan, masukan, dukungan dan bimbingan dari beberapa pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
2. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widiya Mandira Kupang.
3. Ketua dan Sekertaris Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Ibu, Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si, selaku pembimbing I dan bapak, Karolus Tata Sius, SH, M.Si, selaku pembimbing II yang senantiasa memberikan bantuan, masukan, dukungan dan bimbingan selama penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen khususnya Program Studi Administrasi Publik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan kepada penulis.

6. Kepada Direktur Rumah Sakit Penyangga Perbatasan Betun yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Penyangga Perbatasan Betun.
7. Informan yang telah meluangkan waktu dan bersedia menjadi responden untuk penelitian ini.
8. Keluarga tersayang yang selalu mendukung saya : Bapak Yoseph Seran Lebo, Mama Kristina Abuk Seran, Bapak Agustinus, Mama Robertha kolo, Nenek Maria Naba, Kakak Hendrikus Fahik Taek, dan Fatriana Seran, adik-adik saya Fia, Yuven, Della dan Tiara.
9. Teman-teman Kos Bunda Hati Kudus (BHK) yang selalu memberikan semangat kepada penulis.
10. Teman-teman mahasiswa Program Studi Administrasi Publik angkatan 2016 yang selalu memberikan dukungan dan motivasi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca sekalian.

DAFTAR ISI

JUDUL	i
BERITA ACARA	ii
LEMBARAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
ABSTRAK	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	7
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Konsep Mutu Pelayanan Kesehatan.....	9
2.1.1 Definisi Mutu Pelayanan.....	9
2.1.2 Karakteristik Mutu Pelayanan.....	10
2.1.3 Mutu Pelayanan Kesehatan	12
2.1.4 Indikator Mutu Pelayanan Kesehatan	13
2.1.5 Syarat Pelayanan Kesehatan	14
2.1.6 Elemen-elemen Dalam Pelayanan Kesehatan	16

2.1.7 Unsur Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan	16
2.2 Rawat Jalan	18
2.2.1 Pengertian Pelayanan Rawat Jalan.....	18
2.2.2 Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan	19
2.2.3 Alur Pelayanan Rawat Jalan.....	22
2.2.4 Alur Pasien Baru	24
2.2.5 Alur Pasien Lama	25
2.2.6 Alur Pasien Akses	25
2.2.7 Alur Pasien Jamkesmas.....	27
2.3 Konsep Input, Proses dan Output	27
2.3.1 Input atau Masukan	27
2.3.2 Proses	27
2.3.3 Output.....	28
2.4 Kerangka Berpikir	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Metode Penelitian.....	30
3.1.1 Operasional Variabel.....	32
3.1.2 Informan Penelitian.....	32
3.1.3 Jenis Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.1.4 Teknik Pengelolaan dan Analisis Data	34
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	35

4.1 Deskripsi Obyek Penelitian	35
4.1.1 Sejarah Singkat RSPP Betun.....	35
4.1.2 Visi, Misi dan Motto RSPP Betun	37
4.1.3 Data Ketenagaan RSPP Betun	37
4.1.4 Struktur RSPP Betun.....	38
4.1.5 Sarana dan Prasarana RSPP Betun.....	39
4.1.6 Jenis Pelayanan RSPP Betun	40
4.1.7 Gambaran Wilayah Penelitian.....	41
BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN	44
5.1 Hasil Penelitian.....	44
5.1.1 Reliability	49
5.1.2 Daya Tanggap	52
5.1.3 Jaminan (Assurance)	54
5.1.4 Empaty	56
5.1.5 Bukti Fisik (Tangibles)	58
5.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan	58
BAB VI PENUTUP	61
6.1 Kesimpulan	61
6.2 Saran.....	63
Daftar Pustaka.....	65
Lampiran	67

Daftar Tabel.....	30
Tabel 1.1 Jumlah Staf Rumah Sakit Penyangga Perbatasan Betun	32
Tabel 1.2 Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Penyangga Perbatasan Betun	39
Tabel 1.3 Peralatan Medis	39
Tabel 1.4 Instalasi Rawat Jalan.....	40
Tabel 1.5 Gawat Darurat.....	41
Tabel 1.6 Rawat Inap	41
Tabel 1.7 Pelayanan Penunjang	42

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “ Studi Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Penyangga Perbatasan Betun (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Jalan), yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Penyangga Perbatasan Betun dan Faktor apa saja yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan. Jenis penelitian ini adalah kualitatif secara studi kasus dengan informan sebanyak 7 orang. Data di peroleh dari informan dengan menggunakan alat pengumpul data berupa dokumen wawancara dan dokumentasi, kemudian di analisis. Penjelasan masing-masing indikator sebagai berikut (1) *Reliabilitas* menurut Parasurman zeithmal dan Berry (1985), reliabilitas berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. (2) Daya tanggap (*Responsiveness*) menurut Azwar (1996), mutu menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang di selenggarakan, yaitu dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan dan tata cara penyelenggaraannya sesuai kode etik serta standar yang ditetapkan. (3) Jaminan (*Assurance*) menurut Parasuraman, Zeithmal, dan Berry (1985), jaminan atau assurance dalam hal ini petugas menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan menciptakan rasa aman bagi pelanggannya. (4) Empaty menurut Lpiyoadi (2001), pasien akan puas apa bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas, dan konsumen akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan harapan. (5) Bukti fisik (*Tangibles*) (2015), bukti fisik berkenan dengan daya tarik kualitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. Hasil penelitian menunjukan indikator reliabilitas masih adanya dokter yang tidak hadir tepat waktu, indikator daya tanggap kurang menerapkan salam dan petugas tidak selalu ada diruangan, lalu indikator assurance petugas belum sepenuhnya mentaati aturan, indikator empati masih adanya salah persepsi dengan petugas dan indikator bukti fisik sarana prasarana dan ketrampilan perlu ditingkatkan lagi. Dalam lima indikator ini mutu pelayanan semuanya perlu di tingkatkan lagi dan di tinjau ulang kembali agar kepuasan pasien meningkat dan membuat pasien menjadi loyal terhadap jasa pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Penyangga Perbatasan Betun.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan, Rawat Jalan, Rumah Sakit.