

ANALISIS TANGGAPAN DAN KEPENTINGAN PASIEN  
UNTUK MENENTUKAN PRIORITAS PELAYANAN  
PADA INSTALASI RAWAT INAP BRSD BLORA  
(Studi Kasus di Badan Rumah Sakit Daerah Blora)



TESIS

Oleh  
Gunawan Djohadiputro  
NIM:E4A002014

**PROGRAM PASCA SARJANA**  
**UNIVERSITAS DIPONEGORO**  
**SEMARANG**  
2004

Abstrak.

Gunawan Djohadiputro.

**ANALISIS TANGGAPAN DAN KEPENTINGAN PASIEN  
UNTUK MENENTUKAN PRIORITAS PELAYANAN  
PADA INSTALASI RAWAT INAP BRSD BLORA.**

97 halaman, 34 tabel, 16 grafik, 3 lampiran.

BRSD Blora merupakan rumah sakit tipe C milik Pemerintah Kabupaten Blora yang mengalami penurunan angka kunjungan rawat inap pada tiga tahun terakhir, meskipun telah dilakukan beberapa usaha peningkatan mutu pelayanan dan upaya-upaya pemasaran. Pada era kompetisi seperti saat ini agar BRSD Blora tidak semakin terpuruk maka dilakukan penelitian ini.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengidentifikasi faktor-faktor pelayanan rawat inap yang dianggap penting oleh pasien rawat inap dan mengetahui sejauh mana tanggapan pasien terhadap kinerja yang sudah dilakukan rumah sakit dari segi kehandalan, keresponsifan, jaminan, perhatian dan wujud, sehingga dapat untuk menentukan prioritas layanan rawat inap sekaligus dijadikan rekomendasi kepada manajemen rumah sakit. Penelitian dilakukan terhadap pasien rawat inap di BRSD Blora selama bulan Oktober 2004.

Metode yang digunakan adalah Analisis Kinerja – Tingkat Kepentingan, dengan pendekatan secara *cross sectional* dengan 90 sampel yang dipilih secara *purposive proporsional random sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 5 – 9 variabel pelayanan yang berbeda masuk pada kuadran A (variabel dengan tingkat kinerja yang masih rendah, namun memiliki tingkat kepentingan yang tinggi) dari diagram Kartesius pada setiap ruangnya

Kesimpulan: variabel-variabel kebersihan, pengetahuan perawat, kecepatan pelayanan dokter jaga dan ketelitian perawat dalam bekerja merupakan variabel-variabel yang dalam diagram Kartesius terdapat pada kuadran A pada 3-4 ruang perawatan dari 6 ruang perawatan yang diambil sampelnya.

Untuk meningkatkan kinerja rumah sakit perlu diprioritaskan peningkatan pelayanan khususnya pada 4 variabel tersebut.

Kata kunci: Tanggapan kinerja, Tingkat kepentingan, Prioritas pelayanan.

Jumlah pustaka: 26.

Abstract.

Gunawan Djohadiputro.

**THE IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS OF PATIENT  
TO DETERMINE PRIORITY SERVICE  
AT IN-PATIENT INSTALATION OF BRSD BLORA**

97 pages + 34 tables + 16 graphics + 3 enclosures

The District Hospital of Blora is a type C hospital belonging to the Blora District's government. The visit value at inpatient installation decreased in the last three years although there had been done many efforts to improve a quality of services and marketing efforts.

Aims of research were to identify the factors of inpatient services, which were assumed very important by the patients at the inpatient installation and to know the patients' response to aspects of performance that had been done by hospital. Aspects of performance were reliability, responsiveness, guaranty, attention, and form. Finally, It could determine the priority of services and give a recommendation for the hospital management. Respondents were the patients at the inpatient installation at the District Hospital of Blora in October 2004.

Method of research was Importance-Performance Analysis, using cross sectional approach. The samples were 90 patients who were taken by purposive proportional random sampling.

Based on result analysis, it is known that five to nine variables of different services include into quadrant A (variable with the lowest of performance and the highest of importance level) from the Kartesius diagram in each room.

Conclusions: Variables of hygiene, nurse's knowledge, speed of doctor's services, and nurse's correctness in working are variables that in the Kartesius diagram including to quadrant A at 3-4 treatment rooms from six rooms.

To improve the hospital performance, it needs to give priority to improvement of services specifically upon four variables.

Key Words : Response of Performance, Level of Importance,  
and Priority of Services

Literature : 26