

**ANALISIS PELAYANAN BEDAH SEHARI  
DITINJAU DARI SISI HARAPAN DAN KEPUASAN PASIEN  
DI RUMAH SAKIT MARDI RAHAYU KUDUS**

**Tesis S2**

**Program Studi  
MAGISTER ILMU KESEHATAN MASYARAKAT  
Konsentrasi  
Administrasi Rumah Sakit**



**Oleh  
Febiana Utama  
NIM : E4A 001012**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2004**

Abstrak

Febiana Utama

**ANALISIS PELAYANAN BEDAH SEHARI  
DITINJAU DARI SISI HARAPAN DAN KEPUASAN PASIEN  
DI RUMAH SAKIT MARDI RAHAYU KUDUS**

xx + 116 halaman, 73 tabel, 9 gambar dan 12 lampiran

Perkembangan Ilmu Pengetahuan, Teknologi Pembedahan dan Anastesi berpengaruh terhadap Pola Pelayanan Bedah di Rumah Sakit masa kini. Pola Pelayanan Bedah dengan Rawat Inap telah bergeser ke Pelayanan Bedah Rawat Jalan (Pelayanan Bedah Sehari). Penelitian dilakukan untuk mengetahui Harapan dan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Bedah Sehari dalam tahap Uji Coba di RS Mardi Rahayu.

Penelitian dilakukan pada 35 pasien bedah sedang dengan memakai kuesioner dan data dianalisis dengan metode deskriptif kualitatif-kuantitatif memakai Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja/Kepuasan Pelanggan (*Importance-Performance Analysis- John A. Martila dan John C. James*) Jawaban pasien di nilai dari skala 5 tingkat (Likert) . Yang dinilai adalah 6 variabel pelayanan yaitu : prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, keterampilan pelayanan, perhatian pelayanan, penampilan pelayanan dan biaya pelayanan. Pertanyaan yang diajukan meliputi 28 faktor.

Hasil perhitungan skor rata-rata dari faktor-faktor yang mempengaruhi Penilaian Harapan dan Tanggapan pasien di proyeksikan ke dalam Diagram Kartesius yang terbagi 4 kuadran: A,B,C dan D. Ada 7 faktor dalam kuadran A yang merupakan prioritas utama untuk diperbaiki: 1) Prosedur pelayanan Prabedah, 2) Informasi yang diberikan petugas mulai dari prabedah sampai pascabedah, 3) Pelayanan anastesia, 4) Pemulihan kesehatan, 5) Pelayanan yang cepat pada saat pasien membutuhkan, 6)Perhatian khusus pada setiap pasien dan 7)Kebersihan, kerapian, kenyamanan di poliklinik. Dari 21 faktor yang lain, 10 faktor sudah sesuai dengan harapan pasien (kuadran B), 6 faktor cukup memuaskan (kuadran C) dan 5 faktor dinilai pelaksanaannya sangat memuaskan bahkan berlebihan (kuadran D).

Hasil penelitian tingkat kesesuaian antara harapan dan kepuasan pasien rata-rata seluruh variabel adalah 94.677% yang menggambarkan pelaksanaan Pelayanan Bedah Sehari sudah mendekati harapan pasien.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa dalam memilih PBS, alasan utama pasien adalah untuk menhemat biaya, sekalipun faktor biaya tidak terlalu dipermasalahkan, hanya rincian biaya perlu diberitahukan sebelumnya. Dalam memilih Dokter bedah, alasan yang utama adalah pengalaman dan keterampilannya.

Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa PBS di RS Mardi Rahayu Kudus dapat dilanjutkan dan ditingkatkan dengan berbagai perbaikan pelayanan seperti Peningkatan kualitas SDM, Peningkatan pelayanan Anastesi dan Integrasi PBS ke Unit Rawat Jalan

dengan Pengadaan Unit Rawat Jalan yang lebih memadai.

Kata kunci : Pelayanan Bedah Sehari, Pelayanan Rumah Sakit,  
Harapan dan Kepuasan Pasien.

Kepustakaan : 40 buah. ( 1989 – 2003 )

Abstract

Febiana Utama

**IMPORTANCE- PERFORMANCE ANALYSIS  
OF ONE-DAY SURGERY PROGRAM  
AT MARDI RAHAYU HOSPITAL KUDUS**

xx + 116 pages, 73 tables, 9 pictures and 12 attachments

The development of Science, Technology in Surgery and Anesthesia influence the Pattern of Surgical Services in Hospital nowadays. The trend is shifting from Inpatient to Outpatient Surgical Services (One- day Surgery). The objective was to know the Patient Expectancy and Patient Satisfaction level toward One-day surgery pilot project of Mardi Rahayu Hospital Kudus .

This study took 35 patients underwent medium surgical operation. We used an Inquiry and the data were analyzed with descriptive qualitative-quantitative method using Importance-Performance Analysis ( John A.Martila and John C.James ). The answers used 5 scales of Likert and evaluate 6 variables of services : Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles and Cost. The inquiry consisted of 28 questions/ factors.

The average score of the factors influencing the Importance and Performance were placed in Kartesius Diagram which consisted of 4 quadrants : A,B,C and D. There are 7 factors in A quadrant which are top priority to be improved : 1) Presurgical procedures- waiting list, 2) Clear information given by the staffs, 3) Anesthesia services, 4) Recovery process, 5) Responsiveness when the patient need, 6) Special attention to every patient and 7) Situation in Outpatient clinic. Among the rest 21 factors, 10 factors are excellent (B quadrant), 6 factors good ( C quadrant) and 5 factors excellent but redundant (D quadrant) .

The results show that the Relation Index between Expectancy and Satisfaction in all variables is 94.677%. This result means that the performance of One-day Surgery in Mardi Rahayu Hospital is close to the Patient Expectancy.

The study also shows that in selecting One-Day Surgery, the main reason is to save money. This statement does not mean that the Cost is very important. As far as the expenses be informed before the service, the expense is receivable . The reason to select the surgeon is because of his/hers experience and skilfullness.

The conclusion of this study is that The One-day Surgery Program in Mardi Rahayu Hospital Kudus is quite good and should be continued and strengthened. Some improvements needed : Upgrading and training of staffs working in relation with this program, Improving Anesthesia services with technology and agents,Integrating One day Surgery to Outpatient department by providing a new and better Outpatient department.

Key words : One-day Surgery, Hospital Services, Patient Expectation and Satisfaction.

Literature : 40 ( 1989 – 2003 )

