

**ANALISA MUTU PELAYANAN FASILITAS KAMAR
OTOPSI DI DEPARTEMEN FORENSIK RSMH
TAHUN 2011**

Skripsi

**Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Kedokteran (S.Ked)**



Oleh :

Mariam Binti Abdul Rashid

54081001114

**FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2011

S
614.159 816 07
Mar
a.

**ANALISA MUTU PELAYANAN FASILITAS KAMAR
OTOPSI DI DEPARTEMEN FORENSIK RSMH
TAHUN 2011**

Skripsi

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Kedokteran (S. Ked)



Oleh :

Mariam Binti Abdul Rashid

54081001114

**FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2011**

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISA MUTU PELAYANAN FASILITAS KAMAR OTOPSI
DI DEPARTEMEN FORENSIK RSMH
TAHUN 2011**

Oleh:

**Mariam Binti Abdul Rashid
54081001114**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana
Kedokteran.
Telah diuji oleh tim penguji dan disetujui oleh pembimbing.

Palembang, 1 Januari 2012

Pembimbing I



dr. Junus Widjaja, SpF
NIP. 195308091984031002

Pembimbing II



dr. Hj. Mariatul Fadilah, MARS
NIP.195711161985022002

**Mengetahui,
Pembantu Dekan 1**



dr. Erial Bahar, M.Sc
NIP.195111141977011001

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana), baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian Saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima sanksi akademik atau sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, 1 Januari 2012

Yang membuat pernyataan

(Mariam Binti Abdul Rashid)

54081001114

ABSTRAK



ANALISA MUTU PELAYANAN FASILITAS KAMAR OTOPSI DI DEPARTEMEN FORENSIK, RSMH TAHUN 2011

Latar Belakang : Perkembangan ilmu kesehatan merupakan suatu hal yang sangat berguna terutama jika didukung pelayanan yang berkualitas. Kepercayaan pelanggan dapat ditingkatkan dengan perbaikan kualitas layanan (*service quality*) di rumah sakit. Indikator untuk mengukur kualitas pelayanan adalah dengan memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Melihat pentingnya kualitas pelayanan bagi rumah sakit untuk mendapatkan kepercayaan dan loyalitas dari konsumen, maka rumah sakit, khususnya Departemen Forensik, RSMH Palembang harus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Tujuan : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas/mutu pelayanan fasilitas kamar otopsi yang selama ini diberikan oleh Departemen Forensik RSMH berdasarkan pada lima dimensi kualitas yaitu *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Metode : Penelitian ini adalah sebuah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data primer diperoleh dari wawancara mendalam dan teknik observasi.

Hasil : Hasil penelitian diperoleh bahwa mutu pelayanan fasilitas kamar otopsi di Departemen Forensik RSUP Dr. Mohammad Hussein Palembang dikategorikan rendah yaitu sebesar 36% sahaja. Terdapat beberapa atribut pelayanan yang masih belum optimal seperti sarana dan prasarana, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan, kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal, kemampuan untuk menyampaikan informasi yang jelas dan tepat kepada konsumen serta kemampuan untuk memahami kebutuhan konsumen secara spesifik.

Kesimpulan : Mutu pelayanan fasilitas kamar otopsi di Departemen Forensik RSMH belum sepenuhnya sesuai dengan standar.

Kata Kunci : mutu pelayanan, fasilitas kamar otopsi, standar

ABSTRACT

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY OF THE FACILITIES PROVIDED IN THE AUTOPSY ROOM BY THE FORENSIC DEPARTMENT AT RSMH, YEAR 2011

Background : The development of health sciences is very useful for the wellbeing of the society, especially if it is supported by good service quality. Customers' trust can be increased with the improvement of service quality in hospitals. The indicator used to measure service quality is by meeting the customer's expectations and satisfying their needs. As it is important for a hospital to gain the trust and loyalty from its consumers, thus the hospital, especially the Forensic Department at RSMH Palembang should take measures to further increase its service quality.

Objective : The purpose of this research is to determine the level of service quality of the facilities provided in the autopsy room by the Forensic Department at RSMH, based on the 5 quality dimensions which are *tangibility, reliability, responsiveness, assurance* and *empathy*.

Method : This research is a qualitative descriptive type of research. The primary data was obtained from in-depth interviews and by using observational techniques.

Result : The result obtained from this research is that the service quality of the facilities provided in the autopsy room by the Forensic Department at RSUP Dr. Mohammad Hussein Palembang is categorized as low, with a percentage of only 36%. There were a few aspects which were not up to standard, ranging from the facilities and infrastructures provided, the supplies and equipment that were being used, the inability to provide services in accordance to the schedule, the inability to convey precise and clear information to the consumers and the inability to understand their specific needs.

Conclusion : The service quality of the facilities provided in the autopsy room by the Forensic Department at RSMH are average as they have not completely fulfilled the required standards.

Key Words : service quality, autopsy room facilities, standards.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah S.W.T karena dengan rahmat yang diberikanNya penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisa Mutu Pelayanan Fasilitas Kamar Otopsi di Departemen Forensik RSMH, Tahun 2011”

Pada kesempatan ini, rasa terima kasih diucapkan kepada dr. Junus Widjaja SpF, selaku pembimbing 1 dan dr. Hj. Mariatul Fadilah, MARS selaku pembimbing 2. Terima kasih diucapkan atas semua dukungan, nasehat, saran, kritik, pendapat dan pelajaran yang telah diberikan. Ilmu yang saya dapat dalam menyelesaikan skripsi ini sangat berharga dan banyak hal positif yang telah saya pelajari. Tidak dilupakan juga, rasa terima kasih diucapkan kepada dr. H. Ramli Bachsin, selaku penguji saya dan kepada semua staf di Departemen Forensik dan IKM, terima kasih atas kerjasamanya.

Terima kasih juga diucapkan kepada semua teman-teman angkatan 2008. Thanks for all the laughter, car rides and memories. Kepada senior saya, Arrisalatunnuriyah dan Poornima Gopal. Thank you for your guidance and help.

To my beloved siblings and aunt Nasim, thank you for supporting me.

Terakhir, kepada dua orang yang paling penting dalam hidupku; ibuku (Fauziah) dan ayahku (Dr.Abdul Rashid) tersayang. Terima kasih atas curahan dukungan, doa, kasih sayang dan perhatian yang sentiasa diberikan ke saya. You always believed in me and I hope to make you proud one day.

Palembang, 1 Januari 2012

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori.....	5
2.1.0 Definisi Mutu Pelayanan.....	5
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.2 Tipe Fasilitas Pelayanan.....	8
2.1.3 Penilaian Mutu dan Efektivitas Pelayanan Rumah Sakit (Departemen Forensik).....	10
2.1.4 Penilaian Kualitas Pelayanan.....	11
2.2. Kerangka Pikir.....	14

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian	15
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	15
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	15
3.4. Teknik Pengumpulan Informasi.....	18
3.5. Teknik Analisis Informasi	19
3.6. Kerangka Operasional	20
3.7. Rencana /Jadwal kegiatan.....	21
3.8. Anggaran	22

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Pelaksanaan Penelitian.....	23
4.2. Hasil dan Pembahasan Penelitian.....	23
4.2.1 Karakteristik Informan.....	23
4.2.2 Hasil wawancara (<i>in-depth interview</i>).....	24
4.2.3 MATRIX.....	34
4.3.4 Rekapitulasi.....	41
4.3. Pembahasan.....	44

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	46
5.2. Saran.....	47

DAFTAR PUSTAKA.....	50
----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	51
----------------------	-----------

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan ilmu kesehatan merupakan suatu hal yang sangat berguna terutama jika didukung pelayanan yang berkualitas. Kepercayaan pelanggan dapat ditingkatkan dengan perbaikan kualitas layanan (*service quality*) di rumah sakit. Pada dasarnya dikenal tiga macam konsumen (Gasperz, 2002) yaitu *internal customer* (merupakan orang yang berada di dalam perusahaan dan memiliki pengaruh pada performansi pekerjaan atau perusahaan), *intermediate customer* (merupakan orang yang bertindak atau berperan sebagai perantara, bukan sebagai pemakai akhir produk) dan *external customer* (merupakan pembeli atau pemakai akhir produk, yang sering disebut sebagai konsumen nyata (*real customer*)).

Pasien adalah konsumen nyata dari sebuah rumah sakit, oleh karena itu dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien akan membantu pihak rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Usaha pendefinisian dan pengukuran kualitas telah semakin banyak dilakukan. Untuk produk berupa barang, konsumen dapat secara mudah mengukur dan menilai kualitas produk sebuah barang dengan melihat bentuk, warna, kemasan, atau dengan merasakan dan mencium baunya, akan tetapi pada pengukuran kualitas jasa sulit untuk diterapkan cara yang sama. Hal ini oleh Parasuraman, dkk (1985), disebabkan oleh karakteristik produk jasa/pelayanan itu sendiri yang *intangibility* (bahwa jasa bersifat tidak terlihat, bukan sebuah objek melainkan sebuah kinerja), *heterogeneity* (jasa diselenggarakan oleh beberapa orang yang kinerjanya berbeda satu sama lain sehingga konsistensi pelayanan mereka berbeda dari waktu ke waktu) dan *inseparability* (produksi dan konsumsi pada jasa tidak dapat dipisahkan, jasa dinilai pada saat proses penghantaran pelayanan dilakukan) yang harus benar benar dipahami dalam penilaian kualitas jasa/pelayanan.¹

Rumah sakit sebagai salah satu organisasi jasa, dewasa ini telah menunjukkan perkembangan yang mengarah kepada institusi profesional yang

bergerak dalam bidang pelayanan jasa. Perkembangan ini disebabkan oleh berbagai faktor internal maupun eksternal seperti kesadaran para pengelola rumah sakit untuk menerapkan sistem manajemen yang profesional dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan jasa.²

Rumah Sakit Umum Mohammad Hoesin (RSMH), Department Forensik, merupakan rumah sakit pemerintah yang ada di Kota Palembang. Berbeda dengan rumah sakit swasta yang biasanya dilengkapi dengan fasilitas yang berteknologi tinggi dan lebih lengkap serta kualitas pelayanan jasa yang lebih baik, rumah sakit pemerintah dihadapkan pada fenomena anggapan masyarakat bahwa rumah sakit pemerintah itu pelayanannya tidak bagus, lambat, mempunyai prosedur yang berbelit-belit, dan tenaga medis yang tidak ramah. Melihat pentingnya kualitas pelayanan bagi rumah sakit khususnya di Department Forensik RSMH untuk mendapatkan kepercayaan dan loyalitas dari konsumen, maka rumah sakit harus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Untuk memahami kebutuhan konsumen mengenai mutu pelayanan yang mereka terima, Departemen Forensik, RSMH perlu melakukan suatu analisa mengenai mutu pelayanan yang diberi oleh departemen tersebut. Dalam penelitian ini akan difokuskan kepada konsumen-konsumen yang menggunakan pelayanan fasilitas kamar otopsi di departemen forensik RSMH. Konsumen yang dimaksudkan adalah para dokter forensik, mahasiswa koass, keluarga pasien dan petugas.

Dengan mengetahui apa kebutuhan konsumen dari segi pemenuhan apa yang seharusnya mereka dapatkan dari pelayanan yang diberikan, maka upaya peningkatan pelayanan akan lebih terarah. Pelayanan yang baik akan merepresentasikan kinerja pelayanan penunjang yang baik pula. Dengan kajian tersebut diharapkan dapat dirancang suatu usulan perbaikan mutu pelayanan terhadap konsumen.

1.2. Rumusan Masalah

Bagaimana kualitas/mutu pelayanan fasilitas kamar otopsi yang selama ini diberikan oleh Departemen Forensik RSMH?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1 Umum

Untuk mengetahui tingkat kualitas/mutu pelayanan fasilitas kamar otopsi yang selama ini diberikan oleh Departemen Forensik RSMH.

1.3.2 Khusus

- a) Mengidentifikasi aspek *tangible* dalam pelayanan fasilitas kamar otopsi yang meliputi penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya.
- b) Mengidentifikasi aspek *reliability* dalam pelayanan fasilitas kamar otopsi yang meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c) Mengidentifikasi aspek *responsiveness* dalam pelayanan fasilitas kamar otopsi yang meliputi kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d) Mengidentifikasi aspek *assurance* dalam pelayanan fasilitas kamar otopsi yang meliputi pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan untuk menumbuhkan rasa percaya kepada para pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

e) Mengidentifikasi aspek *empathy* dalam pelayanan fasilitas kamar otopsi yang meliputi memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

1.4. Manfaat Penelitian

a. Bagi Rumah Sakit :

Hasil-hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk mengidentifikasi atribut-atribut jasa yang sesuai dengan harapan konsumen sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pihak rumah sakit dalam menentukan target operasional dan strategi penyusunan kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan persepsi konsumen.

b. Bagi Department Forensik :

Sebagai masukan bagi pengelola dalam rangka peningkatan efektivitas pelayanan fasilitas dan menjaga mutu pelayanan.

c. Bagi Peneliti :

Hasil-hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan bahan referensi pada pihak yang membutuhkan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Gani, Ascobat, 1995. Aspek-aspek Pelayanan Kesehatan.
<http://downloadebookgratis.info/efektivitas-pelayanan-kesehatan-di-rumah-sakit-umum-kabupaten>
2. Ester Saranga. 2000. *Analisis Efisiensi Proses Lyanan an Kualitas Pelayanan Rumah Sakit: Penerapan Data Envelopment Analysis (DEA) dan Model Servqual (GAP 5)*(Tesis). Yogyakarta. Program Pasca Sarjana Universitas Gadjah Mada.
3. Gasperz, V, 1997. *Management Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
4. Silalahi, Bennet, NB, Prinsip Manajemen Rumah Sakit.
http://datastudi.files.wordpress.com/2009/11/sk_0000.pdf
5. Endraswati, H, Mutu Produk dan Kepuasan Pelanggan
<Http://Idb4.Wikispaces.Com/File/View/Sm4007analisis;Pengaruh Kualitas Pelayanan.Pdf>
6. Hope dan Muhlemann. 1997. *Service operation Management: Strategy, Design and Delivery*. Printice Hall.
7. Jurnal Quality Health Care
<http://www.nyhealthcarecommission.org/docs/quality.pdf>
8. J. Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta : PT Rineka Cipta
9. Hendrajana .2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rawat Jalan di RSUD Dr. Moewardi Surakarta (Tesis). Surakarta: Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
10. Rr.Tutik Sri Hariyati, *Program Penjaminan Mutu:Aplikasi PDCA DKKD*; FIK UI