

**ANALISIS MUTU PELAYANAN DAN ASPEK KEPUASAN  
PELAYANAN EKOKARDIOGRAFI DI UNIT RAWAT  
JALAN INSTALASI *BRAIN AND HEART CENTER*  
RSUP MOHAMMAD HOESIN PALEMBANG 2011**

**Skripsi**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar  
Sarjana Kedokteran (S. Ked)**



**Oleh:  
Aulia Permata Sari  
04081001027**

**FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2012**

S  
610.7307  
Aul  
a

**ANALISIS MUTU PELAYANAN DAN ASPEK KEPUASAN  
PELAYANAN EKO KARDIOGRAFI DI UNIT RAWAT  
JALAN INSTALASI *BRAIN AND HEART CENTER*  
RSUP MOHAMMAD HOESIN PALEMBANG 2011**



**Skripsi**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar  
Sarjana Kedokteran (S. Ked)**



**Oleh:  
Aulia Permata Sari  
04081001027**

**FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2012**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ANALISIS MUTU PELAYANAN DAN ASPEK KEPUASAN PELAYANAN  
EKOKARDIOGRAFI DI UNIT RAWAT JALAN INSTALASI *BRAIN AND  
HEART CENTER* RSUP MOHAMMAD HOESIN PALEMBANG 2011**

Oleh:

**Aulia Permata Sari  
04081001027**

**Skripsi**

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

Palembang, 18 Januari 2012

Pembimbing I  
Merangkap Penguji I

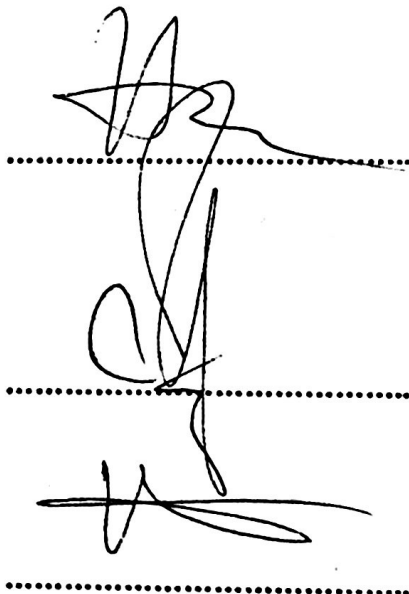
**Dr. Syamsu Indra, Sp.PD-KKV**  
NIP. 195608171984031002

Pembimbing II  
Merangkap Penguji II

**dr. Hi. Mariatul Fadilah, MARS**  
NIP. 196009151989031005

Penguji III

**dr. Hendarmin Aulia, SU**  
NIP. 195308261983121001





**Mengetahui,  
Pembantu Dekan I**

**dr. Erial Bahar, M.Sc**  
NIP. 195111141977011001

# PERNYATAAN

Dengan ini, Saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis Saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, ~~magister, dan/atau dokter~~), 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 dari pengarahan 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, 18 Januari 2012  
Yang membuat pernyataan,

Aulia Permata Sari  
NIM. 04081001027

## ABSTRAK

### ANALISIS MUTU PELAYANAN DAN ASPEK KEPUASAN PELAYANAN EKO KARDIOGRAFI DI INSTALASI *BRAIN AND HEART CENTER* RSUP MOHAMMAD HOESIN PALEMBANG 2011

Semakin tinggi tingkat pemahaman masyarakat akan pentingnya kesehatan, maka akan semakin kritis dalam menerima produk jasa, termasuk jasa pelayanan kesehatan. Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan dituntut untuk selalu dapat menyediakan pelayanan berkualitas, cepat, dan menyenangkan. Indikator untuk mengukur kualitas pelayanan adalah dengan memenuhi harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Pelayanan pada unit rawat jalan merupakan pelayanan terdepan dalam menampilkan citra rumah sakit. Salah satu penunjang diagnostik yang tersedia pada unit rawat jalan, khususnya bagian jantung ialah ekokardiografi (*echocardiography*). Penelitian ini perlu dilakukan guna perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan ekokardiografi. Selain itu, penilaian ini diharapkan akan ikut berkontribusi dalam menekan angka mortalitas dan morbiditas akibat penyakit jantung.

Tujuan penelitian untuk mengetahui mutu pelayanan dan aspek kepuasan pelayanan ekokardiografi di *Instalasi Brain Heart Center* berdasarkan pada lima dimensi kualitas yaitu *tangibility, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data primer diperoleh dari wawancara mendalam dan teknik observasi.

Hasil penelitian diperoleh bahwa mutu pelayanan ekokardiografi dalam aspek alat dan sarana penunjang di Instalasi Brain and Heart Center RSUP Dr. Mohammad Hussein Palembang termasuk dalam kategori rendah (56,8%) hal tersebut dikarenakan pada IBHC tidak memiliki standar operasional prosedur. Oleh karena itu, IBHC RSUP Dr. Mohammad Hussein disarankan untuk membuat standar operasional berdasarkan standar yang peneliti rangkum berdasarkan referensi United Kingdom, Kepmenkes, dan lainnya.

**Kata Kunci :** mutu pelayanan, aspek kepuasan, ekokardiografi



## ABSTRACT

### QUALITY AND SATISFACTION ANALYSIS OF ECHOCARDIOGRAPHY SERVICES AT OUTPATIENT UNIT BRAIN AND HEART CENTER INSTALLATION OF RSUP DR. MOHAMMAD HOESIN PALEMBANG 2011

*As the knowledge level of society getting better, they will be understand and know the importance of health, it will be increasingly critical in receiving product and services, including health services. Hospital as health care provider required to always be able to provide quality service, fast, and nice. Indicators to measure the quality of service is to meet customer expectations and satisfy their needs. Services on outpatient units is the key to get good image. One of the diagnostic support which is available at the outpatient unit especially at the cardiovascular room is echocardiography. The research was conducted to enhance and improve the quality of echocardiography service and it would be as an input in the service of others. As well as a contribution to reduce the mortality and morbidity from cardiovascular disease.*

*This research is to determine the quality of service and satisfaction aspects of echocardiography service at Brain Heart Center Installation based on the five dimension of quality which are tangibility, reliability, responsiveness, assurance and empathy.*

*This research is a descriptive research with qualitative approach. Primary data obtained from in depth interviews and observation techniques.*

*Result of this research shows that the quality of echocardiography service in aspects equipment and supporting facilities at Brain and Heart Center Installation of Dr. Mohammad Hussein Hospital is categorized as low, with a percentage of only 56,8%. It is because, the hospital doesn't have a standard operating procedure, so IBHC should make standard operating procedure based on standards that have been researcher summarized by reference United Kingdom, Kepmenkes, and others.*

*Keywords: quality of services, satisfaction aspect, echocardiography*

## ABSTRACT

### QUALITY AND SATISFACTION ANALYSIS OF ECHOCARDIOGRAPHY SERVICES AT OUTPATIENT UNIT BRAIN AND HEART CENTER INSTALLATION OF RSUP DR. MOHAMMAD HOESIN PALEMBANG 2011

*As the knowledge level of society getting better, they will be understand and know the importance of health, it will be increasingly critical in receiving product and services, including health services. Hospital as health care provider required to always be able to provide quality service, fast, and nice. Indicators to measure the quality of service is to meet customer expectations and satisfy their needs. Services on outpatient units is the key to get good image. One of the diagnostic support which is available at the outpatient unit especially at the cardiovascular room is echocardiography. The research was conducted to enhance and improve the quality of echocardiography service and it would be as an input in the service of others. As well as a contribution to reduce the mortality and morbidity from cardiovascular disease.*

*This research is to determine the quality of service and satisfaction aspects of echocardiography service at Brain Heart Center Installation based on the five dimension of quality which are tangibility, reliability, responsiveness, assurance and empathy.*

*This research is a descriptive research with qualitative approach. Primary data obtained from in depth interviews and observation techniques.*

*Result of this research shows that the quality of echocardiography service in aspects equipment and supporting facilities at Brain and Heart Center Installation of Dr. Mohammad Hussein Hospital is categorized as low, with a percentage of only 56,8%. It is because, the hospital doesn't have a standard operating procedure, so IBHC should make standard operating procedure based on standards that have been researcher summarized by reference United Kingdom, Kepmenkes, and others.*

*Keywords: quality of services, satisfaction aspect, echocardiography*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis haturkan kepada Allah SWT karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna melengkapi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Kedokteran (S.Ked). Adapun judul skripsi ini adalah **“Analisis Mutu Pelayanan dan Aspek Kepuasan Pelayanan Ekokardiografi Instalasi Brain and Heart Center RSUP Mohammad Hoesin Palembang 2011”**.

Selesainya skripsi ini tidak terlepas dari kontribusi beberapa pihak, dengan demikian penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini. Ungkapan terima kasih Penulis ucapkan kepada pihak akademis dan instansi terkait, yaitu Prof. Dr. Badia Parizade, MBA selaku Rektor Unsri, Dr. dr. M. Zulkarnain, M.Med.Sc selaku Dekan Fakultas Kedokteran Unsri, dan Seluruh petugas bagian Instalasi Brain and Heart RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.

Terima kasih yang sebesar-besarnya Penulis sampaikan kepada dr. Syamsu Indra, Sp.PD, K-KV selaku dosen pembimbing I yang telah menyempatkan waktu bimbingan di sela-sela kesibukan Beliau. Terima kasih yang sebesar-besarnya juga turut diucapkan kepada dr. Hj. Mariatul Fadilah, MARS selaku dosen pembimbing II yang selalu hadir di kala Penulis butuhkan. Penulis juga mengucapkan terima kasih banyak kepada dr. Hendarmin Aulia, SU selaku dosen penguji yang sangat baik hati. Serta terima kasih banyak Penulis ucapkan kepada dr. Mutiara Budi Azhar, SU, MMedSc yang mampu memberikan pencerahan di tengah kebingungan yang melanda Penulis.

Terima kasih dari hati terdalam Penulis ucapkan pada teman tercinta PDU 2008 Regular yang selalu hadir di setiap Penulis butuhkan. Siti Hardianty Yarika, Intan Permata Sari, Dian Afida, Hilwa, Alfi Fadilah, Dwi Atika Sari, Gita Tanelvi, Nia Savitri Tamzil, Isnugraika, Yama Sirly, Yuliana Sari, Abdur Rahman, Anissa Kamal, dan Uni Idha kalian adalah sahabat terhebat yang Penulis miliki. Rasa terima kasih yang besar turut Penulis sampaikan kepada neverbobomalem yang selalu memberikan inspirasi dan kemudahan bagi Penulis.

Terakhir, terima kasih yang tak terhingga kepada keluarga yang luar biasa yang senantiasa memberikan inspirasi, semangat, dan kekuatan dalam menghadapi semua tantangan dalam pengerjaan skripsi ini. Papa, Mama, Kak Dedek, Ayuk Ayu, Mbak Umi dan Adek Akbar yang selalu memberikan kekuatan dan doa bagi Penulis.

Penulis turut menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Karena itu Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan. Akhirnya Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi setiap pembacanya dan dapat digunakan sebaik mungkin bagi yang memerlukan.

Palembang, 18 Januari 2011

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
DAFTAR SINGKATAN .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1. 1. Latar Belakang .....	1
1. 2. Rumusan Masalah .....	3
1. 3. Tujuan Penelitian .....	3
1. 4. Manfaat Penelitian .....	4
1.5. Ruang Lingkup Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Mutu Pelayanan Kesehatan.....	6
2.1.1. Pengertian Mutu .....	6
2.1.2. Konsep “Mutu“ Dalam Pelayanan Kesehatan.....	6
2.1.3. Dimensi mutu layanan kesehatan .....	8
2.1.4. Persepsi Mutu .....	10
2.2. RSUP Dr. Moh. Hoesin Palembang .....	12
2.3. Instalasi Brain & Heart Center (IBHC) .....	12
2.3.1 Bentuk Pelayanan IBHC .....	13

2.3.2 Rawat Jalan Khusus Terpadu Kelainan Serebrovaskular dan Kardiovaskular Iskemik .....	14
2.3.3 Ruang Pelayanan yang ada di IBHC .....	15
2.4. Pelayanan Ekokardiografi .....	16
2.4.1 Pengertian dan Fungsi Ekokardiografi .....	16
2.4.2 Indikasi Ekokardiografi .....	17
2.4.3 Jenis Ekokardiografi .....	18
2.4.4 Standar Operasional Prosedur Ekokardiografi .....	21
2.5. Kepuasan Masyarakat .....	24
2.6. Kerangka Teori .....	27

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Jenis Penelitian .....	28
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian .....	28
3.3. Populasi dan Sampel .....	28
3.4. Definisi Konseptual dan Operasional .....	29
3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.6. Pengolahan dan Analisis Data .....	33

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1. Pelaksanaan Penelitian .....	35
4.2. Hasil dan Pembahasan Penelitian .....	35
4.2.1. Karakteristik Informan .....	35
4.2.2. Matrix Mutu Pelayanan dan Apek Kepuasan .....	39
4.2.3. Hasil Wawancara Mendalam .....	45
4.2.3.1 Aspek <i>Tangible</i> .....	45
4.2.3.2 Aspek <i>Realibility</i> .....	49
4.2.3.3 Aspek <i>Responsiveness</i> .....	52
4.2.3.4 Aspek <i>Assurance</i> .....	54
4.2.3.5 Aspek <i>Emphaty</i> .....	55
4.2.4. Hasil dan Pembahasan Observasi .....	58

4.2.4.1 Aspek <i>Tangible</i> .....	58
4.2.4.2 Pelaksanaan Pelayanan Ekokardiografi .....	69
4.2.5. Aspek Kepuasan .....	72
4.3. Rekapitulasi Mutu Pelayanan Ekokardiografi .....	74
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan .....	76
5.2. Saran .....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	79
<b>LAMPIRAN</b> .....	81
<b>BIODATA PENULIS</b> .....	125

## DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
4.1	Gambaran Karakteristik Informan .....	11
4.2	Hasil Observasi Pelaksanaan Pelayanan Ekokardiografi .....	17
4.3	Rekapitulasi Mutu Pelayanan Ekokardiografi.....	76

# DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.2 Alur Pelayanan Pasien Umum Rawat Jalan IBHC .....	22
2.3 Alur Pelayanan Pasien Swasta Rawat Jalan IBHC .....	23
4.1 Area Tempat Pendaftaran Sarana Penunjang dalam Ruang Tunggu .....	59
4.2 Sarana Penunjang dalam ruang Tunggu .....	60
4.3 Ruang Pemeriksaan Ekokardiografi .....	61
4.4 Kamar Pemeriksaan Ekokardiografi .....	62
4.5 Tempat Tidur .....	62
4.6 Alat Ekokardiografi, Tensi, Stetoskop .....	63
4.7 Meja, Kursi dan Telepon .....	63
4.8 Wastafel, Cermin, dan Kotak Sampah .....	64
4.9 AC dalam Pemeriksaan Ekokardiografi .....	64
4.10 Penerangan .....	64
4.11 Pengharum Ruangan .....	65
4.12 Toilet .....	65
4.13 Wastafel Toilet .....	66
4.14 Kloset Duduk Toilet .....	66
4.15 Pencuci Tangan .....	67
4.16 Alat Pemadam Kebakaran .....	67

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Standar Alat dan Sarana Ekokardiografi.....	82
2. Standar Kebersihan Pelayanan .....	83
3. Standar Kenyamanan Ruangan.....	85
4. Standar Kemudahan Administrasi Pelayanan Ekokardiografi .....	86
5. Standar Waktu Tunggu Pemeriksaan Ekokardiografi .....	87
6. Pedoman Keramahan Petugas.....	88
7. Pedoman Empati dan Kemudahan dihubungi .....	89

## DAFTAR SINGKATAN

AP	: Angina Pectoris
CKMB	: <i>Creatinin Myoglobin</i>
CT Scan	: <i>Computerized Tomography Scan</i>
CVD	: <i>Cerebrovascular Disease</i>
EF	: Ejeksi Fraksi
ECHO	: <i>echocardiography</i>
EEG	: <i>electroencephalography</i>
EKG	: elektrokardiografi
ENMG	: <i>electroneuromyography</i>
IBHC	: Instalasi <i>Brain and Heart Center</i>
ICCU	: <i>Intensive Coronary Care Unit</i>
ISO	: International Standardization for Organization
JCAHO	: Joint Commission on Accreditation of Health Care Organization
MI	: <i>Myocard Infarct</i>
MRI	: <i>Magnetic Resonance Imaging</i>
MSCT	: <i>Multi Slices Computerized Tomography</i>
PPM	: <i>Permanent Pace Maker</i>
PTCA	: <i>Percutaneous Transluminal Coronary Angioplasty</i>
RSUP	: Rumah Sakit Umum Pendidikan
TEE	: <i>Transsesophageal Echocardiography</i>
TTE	: <i>Transthoracal Echocardiography</i>
TPM	: <i>Temporary Pace Maker</i>
WHO	: <i>World Health Organization</i>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Mutu adalah totalitas dari wujud serta ciri dari suatu barang atau jasa, berhubungan dengan kemampuan untuk memberikan kebutuhan kepuasan konsumen.<sup>1</sup> Menurut *American Medical Association* (1991) mutu adalah suatu tahap saat layanan kesehatan mempengaruhi peluang *outcome* pasien yang optimal.<sup>2</sup> Mutu dalam pelayanan kesehatan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang di satu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan.<sup>1</sup> Semakin tinggi tingkat pemahaman masyarakat akan pentingnya kesehatan, maka akan semakin kritis dalam menerima produk jasa, termasuk jasa pelayanan kesehatan. Oleh karena itu peningkatan mutu setiap pelayanan kesehatan, baik manajemen di pelayanan kesehatan serta kinerja dari dokter dan paramedis yang terlibat harus terus ditingkatkan.

Salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang tersedia ialah rumah sakit. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.<sup>3</sup> Pelayanan pada unit rawat jalan merupakan pelayanan terdepan dalam menampilkan citra rumah sakit, sehingga kunjungan pada unit rawat jalan dapat mempengaruhi penilaian rawat inap dan pelayanan penunjang. Untuk menunjang mutu pelayanan unit rawat jalan perlu didukung oleh sumber tenaga medis dan nonmedis dengan berbagai kompetensi serta peralatan yang canggih dalam penegakan diagnostik. Salah satu penunjang diagnostik yang tersedia pada unit rawat jalan, khususnya bagian jantung ialah ekokardiografi (*echocardiography*).





Ekokardiografi merupakan pemeriksaan yang mempunyai tingkat akurasi atau ketepatan yang cukup tinggi dalam bidang diagnostik penyakit jantung.<sup>4</sup> Oleh karena itu, ekokardiografi merupakan pemeriksaan yang hampir selalu dikerjakan pada setiap pasien penderita penyakit jantung. Alat ini merupakan prosedur diagnostik yang menggunakan gelombang suara ultra untuk mengamati struktur jantung dan pembuluh darah, serta menilai fungsi jantung.<sup>4</sup> Selain digunakan sebagai prosedur diagnostik, ekokardiografi juga berperan dalam deteksi penyakit jantung lebih lanjut melalui screening awal.

Sebagai salah satu unit pelayanan, ekokardiografi perlu dievaluasi secara periodik, baik dari aspek mutu pelayanan maupun kepuasan pasien. Aspek mutu pelayanan yang biasa dikenal dengan nama *ServQual*, terdiri dari lima komponen, yakni *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy*.<sup>1</sup> Penilaian mutu pelayanan ekokardiografi ini diharapkan akan ikut berkontribusi dalam menekan angka mortalitas dan morbiditas akibat penyakit jantung. Selain itu, pelayanan yang bermutu juga akan menghasilkan kepuasan pasien yang menerima pelayanan tersebut.

Instalasi *Brain and Heart Center* (IBHC) merupakan instalasi yang melayani pasien rawat jalan, khususnya untuk kelainan otak dan jantung terpadu di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang. Berdasarkan data rekapitulasi IBHC tahun 2011, pelayanan ekokardiografi memiliki jumlah kunjungan pasien terbanyak yang meliputi pasien askes, jamsoskes, jamkesmas dan pasien swasta. Dengan evaluasi pelayanan ekokardiografi diharapkan dapat menjadi masukan dalam meningkatkan mutu pelayanan lain yang tersedia di IBHC seperti EKG, treadmill, EEG, dan ENMG. Serta dapat mengetahui perbedaan pelayanan yang didapat pada kelompok pasien tersebut.

Mutu pelayanan ekokardiografi di unit rawat jalan, khususnya di Instalasi *Brain Heart Center* RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang, belum diketahui. Oleh karena itu, penelitian tentang “Analisis Mutu Pelayanan dan Aspek Kepuasan Pelayanan Ekokardiografi di Unit Rawat Jalan Instalasi *Brain and Heart Centre* RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang Tahun 2011” perlu dilakukan guna perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan selanjutnya.

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana mutu pelayanan ekokardiografi di Unit Rawat Jalan Instalasi *Brain Heart Center* RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang Tahun 2011?
2. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan ekokardiografi di Unit Rawat Jalan Instalasi *Brain Heart Center* RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang Tahun 2011?

## 1.3 Tujuan Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui informasi mengenai mutu pelayanan dan tingkat kepuasan dalam pelayanan ekokardiografi di Unit Rawat Jalan Instalasi *Brain Heart Center* RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang Tahun 2011.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

#### 1.3.2.1 Mutu Pelayanan

1. Mengidentifikasi aspek *tangible* dalam pelayanan ekokardiografi yang meliputi fasilitas sarana dan prasana, kenyamanan dan kebersihan ruangan, penampilan tenaga medis dan nonmedis, serta tarif pemeriksaan.
2. Mengidentifikasi aspek *realibility* dalam pelayanan ekokardiografi yang meliputi pelayanan tepat waktu sesuai yang dijadwalkan.
3. Mengidentifikasi aspek *responsiveness* dalam pelayanan ekokardiografi yang meliputi kemampuan petugas medis dan prosedur penerimaan pasien yang cepat, tepat dan tidak berbelit-belit
4. Mengidentifikasi aspek *assurance* dalam pelayanan ekokardiografi yang meliputi keramahan dan kesopanan serta sifat yang dapat dipercaya petugas medis dan nonmedis.

5. Mengidentifikasi aspek *empathy* dalam pelayanan ekokardiografi yang meliputi kepedulian dan perhatian petugas medis dan nonmedis.

### **1.3.2.2 Kepuasan Masyarakat**

1. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan ekokardiografi di Unit Rawat Jalan Instalasi *Brain Heart Center* RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang Tahun 2011.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

1. Data dalam penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian lebih lanjut khususnya penelitian mengenai mutu pelayanan, baik dirumah sakit maupun di bidang jasa lainnya.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Hasil penelitian ini dapat sebagai bahan evaluasi mengenai gambaran mutu pelayanan ekokardiografi di unit rawat jalan Instalasi *Brain Heart Center* RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang sehingga pihak rumah sakit dapat meningkatkan mutu pelayanan yang telah ada.
2. Dapat memberikan informasi kepada masyarakat mengenai mutu pelayanan ekokardiografi, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat atas pelayanan kesehatan di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.

## **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian mengenai analisis mutu pelayanan ekokardiografi di poliklinik jantung. Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif karena peneliti ingin mengetahui lebih dalam mengenai faktor-faktor yang

**memengaruhi mutu pelayanan ekokardiografi di Unit Rawat Jalan Instalasi  
*Brain Heart Center* RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang Penelitian  
dilakukan pada bulan Oktober-Desember 2011.**

## DAFTAR PUSTAKA

1. Mununjaya, Gede A. 2011. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC. hal.3-15.
2. Assaf AF. 2009. Mutu Pelayanan Kesehatan Perspektif Internasional. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC. hal. 15-24.
3. Himpunan Peraturan dan Perundang-undangan Tentang Rumah Sakit. 2010. Bandung: Nuansa Aulia.
4. Braunwald E. 2000. Metode Pemeriksaan Jantung Noninvasif. Dalam: Harrison Prinsip-Prinsip Ilmu Penyakit Dalam, Edisi 13 (halaman 1093-1098). Editor: Asdie H. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
5. Azwar, Azrul. 2010. Pengantar Administrasi Kesehatan. Edisi ketiga. Jakarta: Binarupa Aksara. hal 42 – 84.
6. Ilyas, Y. 2001. Kinerja, Teori Penilaian dan Penelitian. Depok: Pusat Kajian Kesehatan FKM UI.
7. Jacobalis, S. Menjaga Mutu Pelayanan Rumah Sakit (Quality Assurance) 2005, Jakarta: PERSI
8. Donabedian, A. Exploration in Quality Assesment and Monitoring Volume 1: The Definition of Quality and Approaches To Its Assesment 2000. Michigan: Health Administration Press.
9. Mawan, Sia. 2008. Analisis Harapan dan Penilaian Pasien Terhadap Pelayanan Dokter, Dokter Muda, Perawat dan Petugas Registrasi berdasarkan Sepuluh Dimensi Kualitas Jasa. Buletin Penelitian RSUD Dr. Soetomo. Nomor 3 Volume 10. Surabaya: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.
10. Wijono, D. 1999. Manjemen Mutu Pelayanan Kesehatan Volume 1. Surabaya: Airlangga University Press.
11. Braunwald E. 2008. Fungsi Miokard Normal dan Abnormal. Dalam: Harrison Prinsip-Prinsip Ilmu Penyakit Dalam Edisi 17 (halaman 1124-1126). Editor: Asdie H. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
12. Lang M, Sugeng L, Spencer T. 2005. Imaging Protocols and Normal Measurements. Dalam: Atlas of Echocardiography (halaman 3-5). Editor: Tajik J, et al. Hongkong
13. Soesanto, Dinarti. 2010. Kardiologi Indonesia. Nomor 2 Volume 31. (<http://indonesia.digitaljournals.org>, diakses 8 Agustus 2011).
14. Ward RP, Mansour IN, Lemieux N, et al. 2008. Prospective evaluation of the clinical application of the American College of Cardiology Foundation/ American Society of Echocardiography appropriateness criteria for transthoracic echocardiography. J Am Coll Cardiol Img. Amerika, hal. 663-71.

15. Iung, B., Rachman J. Otte, dan Sanjaya, W. 2003. Management of ischemic mitral regurgitation. *Jurnal Penelitian Departemen Kardiologi dan Kedokteran Vaskuler Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia*. Volume 89. Jakarta: FK UI.
16. Otto M, Freeman V. 2005. Cardiac Hemodynamics. *Dalam* : Atlas of Echocardiography (halaman 27-29). Editor: Tajik J, et al. Hongkong.
17. Koentjoro, Tjahjono. 2007. *Regulasi Kesehatan di Indonesia*. Yogyakarta: ANDI.
18. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
19. Dinik Retnowati. 2008. Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bringin Kabupaten Semarang. Resume Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNDIP Semarang. (<http://eprints.undip.ac.id>, diakses 10 Juli 2011 )
20. Gerson, R.F. 2002. Mengukur Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Penerbit PPM.
21. Rangkuti F. 2003. Measuring Customer Satisfaction, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN-JP. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
22. Prastiwi, B.J. 2004. Analisis Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan di RS. Marinir Cilandak Tahun 2004. Tesis Program Studi Kajian Administrasi Rumah Sakit FKM UI.
23. Hizrani, et.al. 2003. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Mutu Pelayanan dan Hubungannya Dengan Minat Beli Ulang di RS X di Jakarta Tahun 2002. *Jurnal Manajemen Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, Nomor 1 Volume IV, Jakarta: PS KARS UI.
24. Tjiptono, Fandy. 1997. *Total Quality Service*. Yogyakarta: ANDI.
25. Rumah Sakit Dr. Mohammad Hoesin Palembang Instalasi *Brain and Heart Center*. 2010. ([http://meoci.comli.com/sejarah\\_rsmh.php](http://meoci.comli.com/sejarah_rsmh.php), diakses 10 Agustus 2011)