

TESIS

ANALISIS PENGARUH *THREE ELEMENTS TO IMPROVEMENT QUALITY* DAN *RESPONSIVENESS* TERHADAP WAKTU TUNGGU PELAYANAN

(STUDI PADA POLI PIPI RSUD Dr. SOETOMO SURABAYA)



POPY ARIZONA

**UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM MAGISTER
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
SURABAYA
2015**

TESIS

ANALISIS PENGARUH *THREE ELEMENTS TO IMPROVEMENT QUALITY* DAN *RESPONSIVENESS* TERHADAP WAKTU TUNGGU PELAYANAN

(STUDI PADA POLI PIPI RSUD Dr. SOETOMO SURABAYA)



**POPY ARIZONA
NIM 101214453057**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM MAGISTER
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
SURABAYA
2015**

**ANALISIS PENGARUH *THREE ELEMENTS TO IMPROVEMENT*
QUALITY DAN *RESPONSIVENESS* TERHADAP WAKTU TUNGGU
PELAYANAN**

(STUDI PADA POLI PIPI RSUD Dr. SOETOMO SURABAYA)

TESIS

**Untuk memperoleh gelar Magister Kesehatan
Minat Studi Manajemen Kesehatan
Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Airlangga**

Oleh:

**POPY ARIZONA
NIM 101214453057**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM MAGISTER
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
SURABAYA
2015**

PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Tim Penguji Tesis
Minat Studi Manajemen Kesehatan
Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga
dan diterima untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar
Magister Kesehatan (M.Kes.)
pada tanggal 2 November 2015

Mengesahkan

Universitas Airlangga
Fakultas Kesehatan Masyarakat

Dekan,

Prof. Dr. Tri Martiana, dr., M.S.
NIP 195603031987012001

Tim Penguji:

Ketua : Dr. Setya Haksama, drg., M.Kes
Anggota : 1. Dr. Nyoman Anita Damayanti, drg., M.S.
2. Dr. M. Bagus Qomaruddin, Drs., M.Sc.
3. Dr. Rachmat Hargono, dr., M.S., M.PH.
4. Erwin Astha Triyono, dr., Sp.PD.KPTI
5. Ansarul Fahrudda, drg., M.Kes.

PERSETUJUAN

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Kesehatan (M.Kes.)
Minat Studi Manajemen Kesehatan
Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Airlangga**

Oleh :

**POPY ARIZONA
NIM 101214453057**

**Menyetujui,
Surabaya, 2 November 2015**

Pembimbing Ketua



**Dr. Nyoman Anita Damayanti, drg., M.S.
NIP 196202281989112001**

Pembimbing



**Dr. M. Bagus Qomaruddin, Drs., M.Sc.
NIP 196502161990021001**

**Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan**



**Dr. Thinni Nurul Rochmah, Dra.Ec., M.Kes.
NIP 196502111991032002**

PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Popy arizona
NIM : 101214453057
Program Studi : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Minat Studi : Manajemen Kesehatan
Angkatan : 2012
Jenjang : Magister

menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan tesis saya yang berjudul:

ANALISIS PENGARUH *THREE ELEMENTS TO IMPROVEMENT QUALITY* DAN *RESPONSIVENESS* TERHADAP WAKTU TUNGGU PELAYANAN

(STUDI PADA POLI PIPI RSUD Dr. SOETOMO SURABAYA)

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 2 November 2015

METERAI
TEMPEL
CP9F7ADF945062049
6000
ENAM RIBURUPIAH

(Popy Arizona)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala Karunia dan Hidayah-Nya penyusunan tesis dengan judul “**Analisis Pengaruh *Three Elements to Improvement Quality dan Responsiveness Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan (Studi Pada Poli PIPi RSUD Dr. Soetomo Surabaya)***” ini dapat diselesaikan.

Tesis ini berisikan mengenai pengaruh *Three elements to improvement quality dan responsiveness* terhadap waktu tunggu pelayanan di RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

Ucapan terima kasih yang tak terhingga saya sampaikan kepada Ibu Dr. Nyoman Anita Damayanti, drg., M.S. dan Bapak Dr. M. Bagus Qomaruddin, Drs., M.Sc. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran dan perhatiannya dalam memberikan bimbingan, semangat dan saran hingga tesis tersebut bisa diselesaikan dengan baik.

Dengan terselesainya tesis ini, perkenankan saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Moh. Nasih, S.E., M.T., Ak., selaku Rektor Universitas Airlangga Surabaya.
2. Prof. Dr. Tri Martiana, dr., M.S. selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.
3. Dr. Thinni Nurul Rochmah, Dra.Ec., M.Kes. selaku Ketua Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan dan Ketua Minat Studi Manajemen Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga.

4. Ketua penguji Dr. Setya Haksama, drg., M.Kes., Dr. Rachmat Hargono, dr., M.S., M.PH., Erwin Astha Triyono, Sp.PD.KPTI., dan Ansarul Fahrudha, drg., M.Kes., atas kesediaan menguji dan membimbing dalam perbaikan tesis ini.
5. Bapak dr. Harsono selaku Plt. Direktur RSUD. Dr. Soetomo Surabaya.
6. Seluruh staf karyawan dan pasien Poli Perawatan Intermediate Penyakit Infeksi (PIPI) Surabaya yang telah membantu dan mendukung pelaksanaan penelitian ini.
7. Kepada kedua orang tua, H.Didik Mashudi dan Hj. Emmy Budi Purwanti dan saudara-saudara penulis (Novie Budi SH.,Mkn., Berlino Askandar Tjokroprawiro SH.,Mkn., Deddy Mashudi SH., Novi Eka Yunita ST.,) yang selalu memberikan doa tulus dan motivasi tiada henti terhadap penulisan tesis.Suami dan anak ku tercinta, Dr. Wisudanto,SE.,MM., Maylova Queena yang senantiasa memberikan doa, bantuan dan semangat tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
8. Putu Ayu yang selalu bersama mulai bimbingan, proposal, seminar hasil dan sidang tesis serta rekan seangkatan yang telah berjuang bersama selama ini.
Demikian, semoga tesis ini bisa memberi manfaat bagi diri kami sendiri dan pihak yang menggunakan.

Surabaya, 2 November 2015

Penulis

SUMMARY

Analysis of Three Elements to Improvement of Quality and Responsiveness of the Waiting Time Service (Studies in polyclinic PIPI RSUD Dr. Soetomo Surabaya)

Leadership as one indicator of the quality of human resources is a factor determining the success of an organization such as a hospital. Leadership is one of the most influential factor in improving the quality of health services so that can become a reference to improve the quality leadership, quality technology, organizational commitment and human resources. Dr. Soetomo General Hospital is a government hospital to the classification of types A, teaching Hospital, referral hospitals and the largest in eastern Indonesia. Number of Human Resources as many as 6685 people. The problems in the installation of intermediate care outpatient infectious diseases (polyclinic PIPI) was the waiting time of patients \geq 60 minutes. The general objective of this research was to analyze the Influence of quality leadership, quality technology, organizational commitment and human resource factors (responsiveness) on quality of care in nursing intermediate polyclinic infectious diseases (polyclinic PIPI RSUD Dr. Soetomo Surabaya).

This research was quantitative descriptive study. The design of this study using cross sectional design, the measurements or observations made simultaneously at a time or all the time. Data collection was conducted over two (2) months in April 2014 until May 2014. The unit of analysis in this study was the employees in polyclinic PIPI RSUD Dr. Soetomo Surabaya. The sample size for the employees is 20 people and a large sample of patients was 93 patients.

The results showed that (1) Quality leadership in polyclinic PIPI RSUD Dr. Soetomo Surabaya at the high category; (2) Quality technology in most of the employees are in the low category. (3) Organizational commitment in polyclinic PIPI RSUD Dr. Soetomo Surabaya mostly in the high category. (4) All the variables quality leadership (altruistic calling, emotional healing, wisdom, organizational stewardship) did not significantly affect the service quality at polyclinic PIPI RSUD Dr. Soetomo Surabaya. (5) There is no significant relationship between quality technology (perceived ease of use of the waiting time at polyclinic PIPI RSUD Dr. Soetomo Surabaya. No significant influence of quality technology (perceived usefulness) to the waiting time at the service of in polyclinic PIPI RSUD Dr. Soetomo Surabaya. (6) There is no significant relationship between organizational commitment (commitment affective, continuance commitment, normative commitment) on quality of care in polyclinic PIPI RSUD Dr. Soetomo Surabaya. (7) There is a significant relationship between Human Resources in this

responsiveness (Responsiveness) to the waiting time at the service of in polyclinic PIPI RSUD Dr. Soetomo Surabaya

The recommendation to improving the quality of services at polyclinic PIPI RSUD Dr. Soetomo Surabaya are: (1) Improving attachment to the organization to carry out activities such as outbound or team work involving all members of the organization; (2) The routine supervise and evaluated observance. (3) Conduct training in the use of technology so everyone facility or organization members really understand the benefits and its use. (4) Socializing since the beginning of the technology to be used so that all members of the organization feel ownership. Suggestions study are (1) The need for the addition of a general practitioner to be placed in polyclinic PIPI RSUD Dr. Soetomo Surabaya and (2) Rolling the employees to further enhance the emotional attachment to all members of the organization in polyclinic PIPI RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

