

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DEPAN	i
SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PRASYARAT GELAR	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
<i>SUMMARY</i>	ix
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xxii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH	xxiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Kajian Masalah	5
1.2.1 Faktor Rumah sakit	6
1.2.2 Faktor Pasien	12
1.2.3 Proses	14
1.2.4 Kepuasan Pasien	16
1.3 Batasan Masalah	17
1.4 Rumusan Masalah	18
1.5 Tujuan Penelitian	19
1.5.1 Tujuan Umum	19
1.5.2 Tujuan Khusus	19
1.6 Manfaat Penelitian	20
1.6.1 Manfaat bagi Manajemen dan Pengelola Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Semen Gresik ...	20
1.6.2 Manfaat bagi Institusi Pendidikan	20
1.6.3 Manfaat bagi Peneliti	21
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	22
2.1 Rumah Sakit	22
2.1.1 Pengertian Rumah Sakit	22
2.1.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	23
2.1.3 Alur Pelayanan Rumah Sakit	24
2.1.4 Ciri Jasa pelayanan Rumah Sakit	25
2.1.5 Standar Pelayanan Minimal IRJ RS	28
2.2 Mutu Pelayanan Kesehatan	29
2.2.1 Pengertian Mutu Pelayanan Kesehatan	29
2.2.2 Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan	31

2.2.3	Pelayanan Pelanggan	33
2.3	Harapan	36
2.3.1	Kebutuhan	40
2.3.2	Keinginan	41
2.4	Kepuasan Pelanggan	41
2.4.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan	41
2.4.2	Pengukuran dan Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan	46
2.5	Perilaku Pelanggan	49
2.6	<i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	54
2.6.1	Definisi <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	54
2.6.2	Fungsi <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	56
2.6.3	Konsep <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	58
2.6.4	Tahapan Penerapan <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	59
2.7	Konsep FGD (<i>Focus Group Discussion</i>)	69
2.7.1	Alasan Menggunakan FGD	70
2.7.2	Tahapan FGD	71
BAB 3	KERANGKA KONSEPTUAL	73
3.1	Kerangka Konseptual	73
3.2	Penjelasan kerangka Konseptual Penelitian	74
BAB 4	METODE PENELITIAN	77
4.1	Jenis dan Rancang bangun Penelitian	77
4.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	77
4.2.1	Lokasi Penelitian	77
4.2.2	Waktu Penelitian	77
4.3	Populasi dan Sampel Penelitian	77
4.3.1	Populasi Penelitian	77
4.3.2	Sampel penelitian	78
4.3.3	Besar Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	78
4.4	Kerangka Operasional	80
4.5	Variabel Penelitian, Definisi Operasional dan Cara Pengukuran	83
4.5.1	Variabel Penelitian	83
4.5.2	Definisi Operasional dan Cara Pengukuran Variabel	84
4.6	Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data	93
4.6.1	Teknik Pengumpulan Data	93
4.6.2	Instrumen pengumpulan Data Penelitian	93
4.6.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	94
4.7	Pengolahan dan Analisis Data	95

BAB 5 HASIL DAN ANALISIS DATA.....	102
5.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Semen Gresik	102
5.1.1 Visi, Misi dan Motto Rumah Sakit Semen Gresik ...	102
5.1.2 Jenis Pelayanan Rumah Sakit Semen Gresik.....	103
5.1.3 Sumber Daya Manusia Rumah Sakit Semen Gresik	106
5.1.4 Struktur Organisasi Rumah Sakit Semen Gresik.....	108
5.1.5 Peralatan Rumah Sakit Semen Gresik	109
5.2 Gambaran Umum Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Semen Gresik.....	109
5.2.1 Jenis Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSSG.....	110
5.2.2 Sumberdaya Manusia Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Semen Gresik.....	111
5.2.3 Alur Pelayanan IRJ Rumah Sakit Semen Gresik.....	113
5.2.4 Hasil Pelayanan Rawat Jalan Tahun 2014	118
5.2.5 Struktur Organisasi Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Semen Gresik.....	120
5.3 <i>Customer's Needs</i> Pelanggan Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Semen Gresik.....	121
5.3.1 Harapan, Penilaian Kinerja Pelayanan dan <i>Customer's Needs</i> Pelayanan Dokter.....	121
5.3.2 Harapan, Penilaian Kinerja Pelayanan dan <i>Customer's Needs</i> Pelayanan Perawat.....	123
5.3.3 Harapan, Penilaian Kinerja Pelayanan dan <i>Customer's Needs</i> Pelayanan Pendaftaran Pasien Instalasi Rawat Jalan.....	126
5.3.4 Harapan, Penilaian Kinerja Pelayanan dan <i>Customer's Needs</i> Pelayanan Laboratorium.....	128
5.3.5 Harapan, Penilaian Kinerja Pelayanan dan <i>Customer's Needs</i> Pelayanan Radiologi	130
5.4 Rasio Perbaikan (<i>Improvement Ratio</i>) Pelayanan di IRJ RSSG	133
5.2.1 Rasio Perbaikan (<i>Improvement Ratio</i>) Pelayanan Dokter di Instalasi Rawat Jalan RSSG.....	133
5.2.2 Rasio Perbaikan (<i>Improvement Ratio</i>) Pelayanan Perawat di Instalasi Rawat Jalan RSSG ...	134
5.2.3 Rasio Perbaikan (<i>Improvement Ratio</i>) Pelayanan Pendaftaran Pasien Instalasi Rawat Jalan di RSSG.....	135
5.2.4 Rasio Perbaikan (<i>Improvement Ratio</i>) Pelayanan Laboratorium di Instalasi Rawat Jalan RSSG.....	137
5.2.5 Rasio Perbaikan (<i>Improvement Ratio</i>) Pelayanan Radiologi di Instalasi Rawat Jalan RSSG	137
5.5 Bobot Menta (<i>Raw Weight</i>) dan Bobot Bersih (<i>Normalized Raw Weight</i>) Pelayanan IRJ di RSSG	138
5.5.1 Bobot Permasalahan pada Pelayanan Dokter	139

5.5.2	Bobot Permasalahan pada Pelayanan Perawat.....	140
5.5.3	Bobot Permasalahan pada Pelayanan Pendaftaran Pasien Instalasi Rawat Jalan	141
5.5.4	Bobot Permasalahan pada Pelayanan Laboratorium.....	142
5.5.5	Bobot Permasalahan pada Pelayanan Radiologi.....	143
5.6	Penetapan Respon Teknik (<i>Technical Response</i>) IR J RSGG.....	144
5.6.1	Penetapan Respon Teknik Pelayanan Dokter	144
5.6.2	Penetapan Respon Teknik Pelayanan Perawat	147
5.6.3	Penetapan Respon Teknik Pelayanan Pendaftaran Pasien IRJ	149
5.6.4	Penetapan Respon Teknik Pelayanan Laboratorium	153
5.6.5	Penetapan Respon Teknik Pelayanan Radiologi.....	156
5.7	Penilaian Hubungan Respon Teknik terhadap <i>Customer's Needs</i>	159
5.7.1	Nilai Hubungan Respon Teknik Pelayanan Dokter terhadap <i>Customer's Needs</i>	160
5.7.2	Nilai Hubungan Respon Teknik Pelayanan Perawat terhadap <i>Customer's Needs</i>	161
5.7.3	Nilai Hubungan Respon Teknik Pelayanan Pendaftaran Pasien IRJ terhadap <i>Customer's Needs</i>	163
5.7.4	Nilai Hubungan Respon Teknik Pelayanan Laboratorium terhadap <i>Customer's Needs</i>	165
5.7.5	Nilai Hubungan Respon Teknik Pelayanan Radiologi terhadap <i>Customer's Needs</i>	166
5.8	Prioritas Respon Teknik terhadap <i>Customer's Needs (Technical Matrix)</i>	168
5.8.1	Perhitungan Prioritas Respon Teknik Pelayanan Dokter terhadap <i>Customer's Needs (Technical Matrix)</i>	168
5.8.2	Perhitungan Prioritas Respon Teknik Pelayanan Perawat terhadap <i>Customer's Needs (Technical Matrix)</i>	170
5.8.3	Perhitungan Prioritas Respon Teknik Pelayanan Pendaftaran Pasien IRJ terhadap <i>Customer's Needs (Technical Matrix)</i>	171
5.8.4	Perhitungan Prioritas Respon Teknik Pelayanan Laboratorium terhadap <i>Customer's Needs (Technical Matrix)</i>	172
5.8.5	Perhitungan Prioritas Respon Teknik Pelayanan Radiologi terhadap <i>Customer's Needs (Technical Matrix)</i>	173
5.9	Hubungan Antar Respon Teknis.....	175
5.9.1	Hubungan Antar Respon Teknis (<i>Technical Correlation</i>) Pelayanan Dokter.....	176

5.9.2	Hubungan a ntar R espon T eknis (<i>Technical Correlation</i>) Pelayanan Perawat	176
5.9.3	Hubungan a ntar R espon T eknis (<i>Technical Correlation</i>) Pelayanan Pendaftaran Pasien	177
5.9.4	Hubungan a ntar R espon T eknis (<i>Technical Correlation</i>) Pelayanan Laboratorium	178
5.9.5	Hubungan a ntar R espon T eknis (<i>Technical Correlation</i>) Pelayanan Radiologi	179
5.10	Matrik Rumah Mutu (<i>House of Quality</i>) Pelayanan IRJ RSSG	180
5.10.1	Matrik Rumah Mutu (<i>House of Quality</i>) Pelayanan IRJ RSSG Pelayanan Dokter	180
5.10.2	Matrik Rumah Mutu (<i>House of Quality</i>) Pelayanan IRJ RSSG Pelayanan Perawat	183
5.10.3	Matrik Rumah Mutu (<i>House of Quality</i>) Pelayanan IRJ RSSG Pelayanan Pendaftaran Pasien	185
5.10.4	Matrik Rumah Mutu (<i>House of Quality</i>) Pelayanan IRJ RSSG Pelayanan Laboratorium	188
5.10.5	Matrik Rumah Mutu (<i>House of Quality</i>) Pelayanan IRJ RSSG Pelayanan Radiologi	191
5.11	Isu Strategis	194
5.12	Rekomendasi P erencanaan U ntuk M eningkatkan M utu Pelayanan IRJ RSSG	201
BAB 6 PEMBAHASAN		208
6.1	Harapan, P enilaian K enyataan d an <i>Customer's Needs</i> Pelayanan IRJ RSSG tahun 2015	209
6.1.1	<i>Customer's Needs</i> Pelayanan Dokter	211
6.1.2	<i>Customer's Needs</i> Pelayanan Perawat	213
6.1.3	<i>Customer's Needs</i> Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan	216
6.1.4	<i>Customer's Needs</i> Pelayanan Laboratorium	217
6.1.5	<i>Customer's Needs</i> Pelayanan Radiologi	219
6.2	Rasio P erbaikan (<i>Improvement Ratio</i>) Pelayanan di IRJ RSSG tahun 2015	220
6.2.1	<i>Improvement Ratio</i> <i>Customer's Needs</i> terhadap Pelayanan Dokter	220
6.2.2	<i>Improvement Ratio</i> <i>Customer's Needs</i> terhadap Pelayanan Perawat	221
6.2.3	<i>Improvement Ratio</i> <i>Customer's Needs</i> terhadap Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan	222
6.2.4	<i>Improvement Ratio</i> <i>Customer's Needs</i> terhadap Pelayanan Laboratorium	223
6.2.5	<i>Improvement Ratio</i> <i>Customer's Needs</i> terhadap Pelayanan Radiologi	224

6.3	Bobot M entah (<i>Raw Weight</i>) da n B obot B ersih (<i>Normalized Raw Weight</i>) <i>Customer's Needs</i> IRJ R SGG tahun 2015	224
6.3.1	Bobot M entah (<i>Raw Weight</i>) da n B obot B ersih (<i>Normalized Raw Weight</i>) <i>Customer's Needs</i> pada Pelayanan Dokter	225
6.3.2	Bobot M entah (<i>Raw Weight</i>) da n B obot B ersih (<i>Normalized Raw Weight</i>) <i>Customer's Needs</i> pada Pelayanan Perawat	226
6.3.3	Bobot M entah (<i>Raw Weight</i>) da n B obot B ersih (<i>Normalized Raw Weight</i>) <i>Customer's Needs</i> pada Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan	227
6.3.4	Bobot M entah (<i>Raw Weight</i>) da n B obot B ersih (<i>Normalized Raw Weight</i>) <i>Customer's Needs</i> pada Pelayanan Laboratorium	228
6.3.5	Bobot M entah (<i>Raw Weight</i>) da n B obot B ersih (<i>Normalized Raw Weight</i>) <i>Customer's Needs</i> pada Pelayanan Radiologi	229
6.4	Respon Teknik (<i>Technical Response</i>) pada Pelayanan IRJ RSSG	230
6.4.1	Respon Teknik pada Pelayanan Dokter	231
6.4.2	Respon Teknik pada Pelayanan Perawat	232
6.4.3	Respon Teknik pada Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan	234
6.4.4	Respon Teknik pada Pelayanan Laboratorium	235
6.4.5	Respon Teknik pada Pelayanan Radiologi	237
6.5	Hubungan R espon T eknik t erhadap <i>Customer's Needs</i> Pelayanan IRJ RSSG.....	238
6.5.1	Hubungan R espon T eknik t erhadap <i>Customer's Needs</i> Pelayanan Dokter	238
6.5.2	Hubungan R espon T eknik t erhadap <i>Customer's Needs</i> Pelayanan Perawat	239
6.5.3	Hubungan R espon T eknik t erhadap <i>Customer's Needs</i> Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan ...	239
6.5.4	Hubungan R espon T eknik t erhadap <i>Customer's Needs</i> Pelayanan Laboratorium	240
6.5.5	Hubungan R espon T eknik t erhadap <i>Customer's Needs</i> Pelayanan Radiologi.....	240
6.6	Prioritas R espon T eknik t erhadap <i>Customer's Needs</i> (<i>Technical Matrix</i>)	240
6.6.1	Prioritas R espon T eknik t erhadap <i>Customer's Needs</i> Pelayanan Dokter	241
6.6.2	Prioritas R espon T eknik t erhadap <i>Customer's Needs</i> Pelayanan Perawat	241
6.6.3	Prioritas R espon T eknik t erhadap <i>Customer's Needs</i> Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan ...	242

6.6.4	Prioritas Respon Teknik terhadap <i>Customer's Needs</i> Pelayanan Laboratorium	243
6.6.5	Prioritas Respon Teknik terhadap <i>Customer's Needs</i> Pelayanan Radiologi.....	243
6.7	Hubungan Antar Respon Teknis Pelayanan IRJ RSSG.....	244
6.7.1	Hubungan antar Respon Teknis (<i>Technical Correlation</i>) Pelayanan Dokter.....	244
6.7.2	Hubungan antar Respon Teknis (<i>Technical Correlation</i>) Pelayanan Perawat.....	245
6.7.3	Hubungan antar Respon Teknis (<i>Technical Correlation</i>) Pelayanan Pendaftaran Pasien	246
6.7.4	Hubungan antar Respon Teknis (<i>Technical Correlation</i>) Pelayanan Laboratorium.....	247
6.7.5	Hubungan antar Respon Teknis (<i>Technical Correlation</i>) Pelayanan Radiologi	247
6.8	Matrik Rumah Mutu (<i>House of Quality</i>) Pelayanan IRJ RSSG	248
6.8.1	<i>House of Quality</i> Pelayanan Dokter.....	251
6.8.2	<i>House of Quality</i> Pelayanan Perawat.....	253
6.8.3	<i>House of Quality</i> Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan	256
6.8.4	<i>House of Quality</i> Pelayanan Laboratorium.....	258
6.8.5	<i>House of Quality</i> Pelayanan Radiologi	260
6.9	Rekomendasi Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan IRJ RSSG	261
6.9.1	Rekomendasi Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Dokter	262
6.9.2	Rekomendasi Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Perawat.....	264
6.9.3	Rekomendasi Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan.....	265
6.9.4	Rekomendasi Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Laboratorium.....	267
6.9.5	Rekomendasi Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Radiologi.....	269
BAB 7 PENUTUP		271
7.1	Kesimpulan	271
7.2	Saran	272
DAFTAR PUSTAKA		276
LAMPIRAN.....		279

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Hasil E valuasi S tandar P elayanan Minimal I RJ Tahun2014.....	3
Tabel 1.2	Hasil Kepuasan Pelanggan IRJ Tahun 2013-2014.....	3
Tabel 4.1	Variabel, Definisi Operasional, Cara Pengukuran, Hasil Pengukuran dan Skala Data.....	84
Tabel 4.2	Pilihan J awaban da n Interpretasi S kala Kuesioner Berdasarkan Harapan Pasien.....	96
Tabel 4.3	Pilihan J awaban da n Interpretasi S kala Kuesioner Berdasarkan Kenyataan Pelayanan yang diterima Pasien	96
Tabel 4.4	Contoh Pilihan Jawaban dan Interpretasi Skor Goal	97
Tabel 5.1	Pelayanan Rumah Sakit Semen Gresik Tahun 2015.....	103
Tabel 5.2	Rawat Inap Paviliun Rumah Sakit Semen Gresik Tahun 2015.....	105
Tabel 5.3	Kelas P erawatan Instalasi R awat Inap R umah Sakit Semen Gresik Tahun 2015.....	105
Tabel 5.4	Sumber D aya M anusia R umah S akit S emen G resik Tahun 2015.....	106
Tabel 5.5	Peralatan Rumah sakit Semen Gresik.....	109
Tabel 5.6	Sumber D aya M anusia Instalasi R awat J alan R umah Sakit Semen Gresik.....	111
Tabel 5.7	Sumber D aya M anusia Instalasi Laboratorium R SSG Tahun 2014	112
Tabel 5.8	Sumber Daya Manusia Instalasi Radiologi RSSG Tahun 2014.....	112
Tabel 5.9	Alur pelayanan p asien d i Instalasi R awat J alan R SSG Tahun 2014.....	113
Tabel 5.10	Kunjungan Rumah Sakit Semen Gresik Tahun 2014....	118
Tabel 5.11	Harapan, P enilaian Pelayanan d an <i>Customer's Needs</i> Pelayanan DokterInstalasi R awat J alan Rumah Sakit Semen Gresik	121
Tabel 5.12	<i>Customer's N eeds</i> Pelayanan D okter Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit SemenGresik.....	123
Tabel 5.13	Harapan, P enilaian Pelayanan d an <i>Customer's Needs</i> PelayananPendaftaran Pasien Rawat JalanInstalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Semen Gresik.....	124
Tabel 5.14	<i>Customer's N eeds</i> Pelayanan P erawat Instalasi R awat Jalan Rumah Sakit Semen Gresik.....	125
Tabel 5.15	Harapan, P enilaian Pelayanan d an <i>Customer's Needs</i> PelayananPendaftaran Pasien Rawat JalanInstalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Semen Gresik.....	126
Tabel 5.16	<i>Customer's Needs</i> Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Semen Gresik..	128
Tabel 5.17	Harapan, P enilaian Kenyataan P elayanan d an	

Nomor	Judul Tabel	Halaman
	<i>Customer's Needs</i> Pelayanan Laboratorium Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Semen Gresik	129
Tabel 5.18	<i>Customer's Needs</i> Pelayanan Laboratorium Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Semen Gresik	130
Tabel 5.19	Harapan, Penilaian Kenyataan Pelayanan dan <i>Customer's Needs</i> Pelayanan Radiologi Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Semen Gresik	131
Tabel 5.20	<i>Customer's Needs</i> Pelayanan Radiologi Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Semen Gresik	132
Tabel 5.21	Rasio Perbaikan (<i>Improvement Ratio</i>) Pelayanan Dokter Instalasi Rawat Jalan di RSGG	134
Tabel 5.22	Rasio Perbaikan (<i>Improvement Ratio</i>) Pelayanan Perawat Instalasi Rawat Jalan Pelayanan	135
Tabel 5.23	Rasio Perbaikan (<i>Improvement Ratio</i>) Pelayanan Pendaftaran Pasien Instalasi Rawat Jalan di RSGG	136
Tabel 5.24	Rasio Perbaikan (<i>Improvement Ratio</i>) Pelayanan Laboratorium Instalasi Rawat Jalan di RSGG	137
Tabel 5.25	Rasio Perbaikan (<i>Improvement Ratio</i>) Pelayanan Radiologi Instalasi Rawat Jalan Pelayanan di RSGG	138
Tabel 5.26	Bobot Mentah (<i>Raw Weight</i>) dan Bobot Bersih (<i>Normalized Raw Weight</i>) <i>Customer's Needs</i> pada Pelayanan Dokter di IRJ RSGG	139
Tabel 5.27	Bobot Bobot Mentah (<i>Raw Weight</i>) dan Bobot Bersih (<i>Normalized Raw Weight</i>) <i>Customer's Needs</i> pada Pelayanan Perawat di IRJ RSGG	140
Tabel 5.28	Bobot Bobot Mentah (<i>Raw Weight</i>) dan Bobot Bersih (<i>Normalized Raw Weight</i>) <i>Customer's Needs</i> pada Pelayanan Pendaftaran Instalasi Rawat Jalan di IRJ RSGG	141
Tabel 5.29	Bobot Bobot Mentah (<i>Raw Weight</i>) dan Bobot Bersih (<i>Normalized Raw Weight</i>) <i>Customer's Needs</i> pada Pelayanan Laboratorium di IRJ RSGG	142
Tabel 5.30	Bobot Permasalahan Bobot Mentah (<i>Raw Weight</i>) dan Bobot Bersih (<i>Normalized Raw Weight</i>) <i>Customer's Needs</i> pada pelayanan Radiologi di IRJ RSGG	143
Tabel 5.31	Penetapan Respon Teknik Pelayanan Dokter IRJ RSGG ..	145
Tabel 5.32	Penetapan Respon Teknik Pelayanan Perawat IRJ RSGG ..	147
Tabel 5.33	Penetapan Respon Teknik Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di IRJ RSGG	149
Tabel 5.34	Penetapan Respon Teknik Pelayanan Laboratorium IRJ RSGG	153
Tabel 5.35	Penetapan Respon Teknik Pelayanan Radiologi IRJ RSGG	156
Tabel 5.36	Respon Teknik Manajemen Instalasi Rawat Jalan berdasarkan FGD Tim Mutu RSGG RSGG Tahun 2015..	158

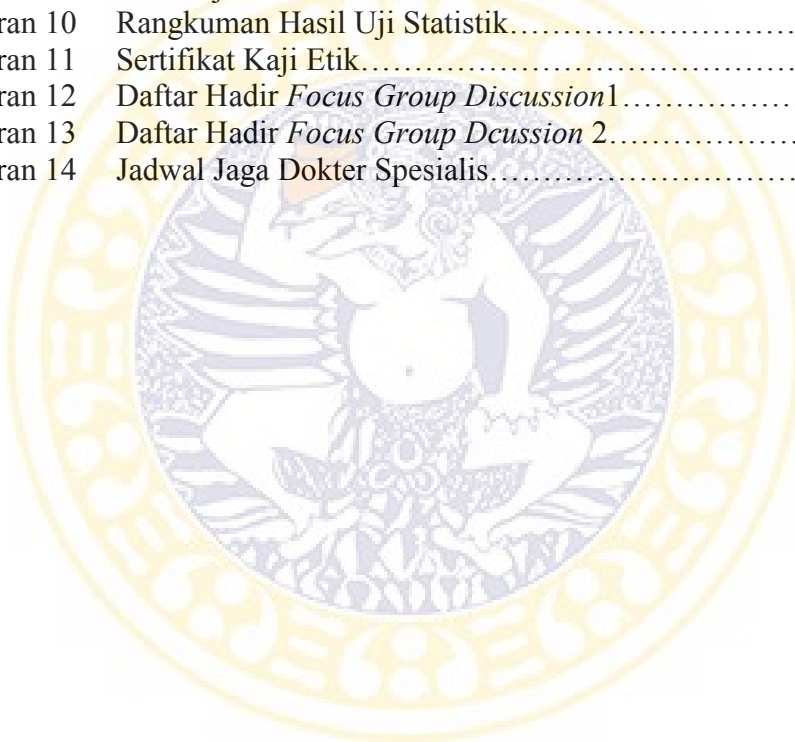
Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 5.37	Nilai Hubungan Respon Teknik terhadap <i>Customer's Needs</i> Pelayanan Dokter di IRJ RSSG	160
Tabel 5.38	Nilai Hubungan Respon Teknik terhadap <i>Customer's Needs</i> Pelayanan Perawat di IRJ RSSG	162
Tabel 5.39	Nilai Hubungan Respon Teknik terhadap <i>Customer's Needs</i> Pelayanan Pendaftaran Pasien IRJ RSGG	163
Tabel 5.40	Nilai Hubungan Respon Teknik terhadap <i>Customer's Needs</i> Pelayanan Laboratorium di IRJ RSSG	165
Tabel 5.41	Nilai Hubungan Respon Teknik terhadap <i>Customer's Needs</i> Pelayanan Radiologi di IRJ RSSG	167
Tabel 5.42	Perhitungan Prioritas Respon Teknis terhadap <i>Customer's Needs (Technical Matrix)</i> Pelayanan Dokter di IRJ RSGG	169
Tabel 5.43	Perhitungan Prioritas Respon teknis terhadap <i>Customer's Needs (Technical Matrix)</i> Pelayanan perawat di IRJ RSGG	170
Tabel 5.44	Perhitungan Prioritas Respon teknis terhadap <i>Customer's Needs (Technical Matrix)</i> Pelayanan Pendaftaran Pasien di IRJ RSGG	171
Tabel 5.45	Perhitungan Prioritas Respon terhadap <i>Customer's Needs (Technical Matrix)</i> Teknik Pelayanan Laboratorium di IRJ RSGG	172
Tabel 5.46	Perhitungan Prioritas Respon terhadap <i>Customer's Needs (Technical Matrix)</i> Teknik Pelayanan Radiologi di IRJ RSGG	174
Tabel 5.47	Hubungan Antar Respon Teknik pada Pelayanan Dokter di IRJ RSGG	176
Tabel 5.48	Hubungan Antar Respon Teknik pada Pelayanan Pendaftaran Pasien Instalasi Rawat Jalan Di IRJ RSGG..	177
Tabel 5.49	Hubungan Antar Respon Teknik pada Pelayanan Laboratorium di IRJ RSGG	178
Tabel 5.50	Hubungan Antar Respon Teknik pada Pelayanan Radiologi di IRJ RSGG	179
Tabel 5.51	Isu Strategis dan Hasil FGD	195

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
Gambar 1.1	Kajian Masalah Penelitian.....	5
Gambar 2.1	<i>The house of Quality</i> (Cohen, 1995).....	62
Gambar 3.1	Kerangka Konseptual	73
Gambar 4.1	Kerangka Operasional Penelitian.....	80
Gambar 5.1	Struktur Organisasi Rumah Sakit Semen Gresik.....	108
Gambar 5.2	Struktur Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Semen Gresik.....	120
Gambar 5.3	Rumah Mutu (<i>House of Quality</i>) Pelayanan Dokter.....	182
Gambar 5.4	Rumah Mutu (<i>House of Quality</i>) Pelayanan Perawat.....	184
Gambar 5.5	Rumah Mutu (<i>House of Quality</i>) Pelayanan Pendaftaran Pasien	186
Gambar 5.6	Rumah Mutu (<i>House of Quality</i>) Pelayanan Laboratorium.....	189
Gambar 5.7	Rumah Mutu (<i>House of Quality</i>) Pelayanan Radiologi.....	192

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Penjelasan Sebelum penelitian	279
Lampiran 2	Panduan <i>Focus Group Discussion</i> 1	283
Lampiran 3	Panduan <i>Focus Group Discussion</i> 2	286
Lampiran 4	<i>Informed Consent</i>	288
Lampiran 5	Kuesioner untuk pasien	290
Lampiran 6	Lembar Isian Respon Teknis	296
Lampiran 7	Lembar Isian Skoring Goal untuk petugas	300
Lampiran 8	Lembar Isian Skoring Hubungan <i>Customer's Needs</i> terhadap Respon Teknis	306
Lampiran 9	Hasil Uji validitas dan reliabilitas	312
Lampiran 10	Rangkuman Hasil Uji Statistik	319
Lampiran 11	Sertifikat Kaji Etik	327
Lampiran 12	Daftar Hadir <i>Focus Group Discussion</i> 1	328
Lampiran 13	Daftar Hadir <i>Focus Group Discussion</i> 2	329
Lampiran 14	Jadwal Jaga Dokter Spesialis	330



DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN, DAN ISTILAH

Daftar Arti Lambang

&	= dan
%	= persen
n	= besar sampel
\sum	= jumlah
$\sqrt{\quad}$	= centang
>	= lebih dari
<	= kurang dari
\leq	= kurang dari sama dengan
\geq	= lebih dari sama dengan
α	= <i>Alpha</i>
@	= setiap

Daftar Singkatan

BPJS	= Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
CN	= <i>Customer's Needs</i>
CNRW	= <i>Cumulative Normalized Raw Weight</i>
CS	= Customer Services
CSP	= <i>Customer Satisfaction Performance</i>
dr.	= dokter
HoQ	= <i>House of Quality</i>
IC	= <i>Importance to Customer</i>
IR	= <i>Improvement Ratio</i>
IRJ	= Instalasi Rawat Jalan
Jl.	= Jalan
KIA	= Kesehatan Ibu dan Anak
KNC	= Kejadian Nyaris Cidera
KTD	= Kejadian Tidak Diharapkan
No.	= Nomor
NRW	= <i>Normalized Raw Weight</i>
PJ	= Penanggung jawab
RSSG	= Rumah Sakit Semen Gresik
RT	= Respon Teknis
RT	= Respon Teknis
RW	= <i>Raw Weight</i>
SDM	= Sumber Daya manusia
SOP	= Standard Operating Procedure
SPM	= Standar Pelayanan Minimal
TR	= <i>Technical Response (Technical Requirement)</i>
TT	= Tempat Tidur
QFD	= <i>Quality Function Deployment</i>
VoC	= <i>Voice of Customer</i>