

IR - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

**TESIS**

**REKOMENDASI UPAYA PENINGKATAN PEMANFAATAN RAWAT  
INAP BERDASARKAN ANALISIS *CUSTOMER VALUE INDEX***

**(STUDI DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH TUBAN)**



**THIWIT NURUL HUDA**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
PROGRAM MAGISTER  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN  
SURABAYA  
2020**

**TESIS**

**REKOMENDASI UPAYA PENINGKATAN PEMANFAATAN RAWAT  
INAP BERDASARKAN ANALISIS *CUSTOMER VALUE INDEX***

**(STUDI DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH TUBAN)**



**OLEH:**

**THIWIT NURUL HUDA  
NIM 101714453025**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
PROGRAM MAGISTER  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN  
SURABAYA  
2020**

**REKOMENDASI UPAYA PENINGKATAN PEMANFAATAN RAWAT  
INAP BERDASARKAN ANALISIS *CUSTOMER VALUE INDEX***

**(STUDI DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH TUBAN)**

**TESIS**

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

**Oleh:**

**THIWIT NURUL HUDA  
NIM 101714453025**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
PROGRAM MAGISTER  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN  
SURABAYA  
2020**

**PENGESAHAN**

**Dipertahankan di depan Tim Penguji Tesis  
Minat Studi Administrasi Rumah Sakit  
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 21 Januari 2020**

**Mengesahkan**

**Universitas Airlangga  
Fakultas Kesehatan Masyarakat**

**Dekan,**



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

**Tim Penguji:**

**Ketua : Dr. M. Bagus Qomaruddin, Drs., M.Sc.**  
**Anggota : 1. Dr. Djazuly Chalidyanto, S.KM., M.ARS.**  
**2. Widodo J.P., dr., M.S., M.PH., Dr.PH.**  
**3. Dr. Ernawaty, drg. M.Kes.**  
**4. Sunaryadi, dr., MMR.**  
**5. Umi Aliyah, dr., M.Kes.**

**PERSETUJUAN**

**TESIS**

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

**Oleh:**

**THIWIT NURUL HUDA  
NIM 101714453025**

**Menyetujui,  
Surabaya, 21 Januari 2020**

**Pembimbing Ketua**



**Dr. Djazuly Chalidyanto, S.KM., M.ARS.  
NIP 197111081998021001**

**Pembimbing**



**Widodo J.P., dr., M.S., M.PH., Dr.PH.**

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



**Dr. Djazuly Chalidyanto, S.KM., M.ARS.  
NIP 197111081998021001**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Thiwit Nurul Huda  
NIM : 101714453025  
Program Studi : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan  
Minat Studi : Administrasi Rumah Sakit  
Angkatan : 2017/2018  
Jenjang : Magister

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

**REKOMENDASI UPAYA PENINGKATAN PEMANFAATAN RAWAT INAP  
BERDASARKAN ANALISIS *CUSTOMER VALUE INDEX*  
(STUDI DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH TUBAN)**

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, 21 Januari 2020



(Thiwit Nurul Huda)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul “**Rekomendasi Upaya Peningkatan Pemanfaatan Rawat Inap Berdasarkan *Customer Value Index***” sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi Program Magister di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga Surabaya ini dengan baik.

Tesis ini membahas tentang upaya untuk meningkatkan capaian BOR rawat inap di Rumah Sakit Muhammadiyah Tuban yang belum mencapai standar minimal 60% dengan menggunakan teori *customer value* dimana nantinya disusun upaya peningkatan pemanfaatan rawat inap berdasarkan analisis deskriptif dari variabel *customer value index*.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya saya sampaikan kepada yang terhormat Bapak Dr. Djazuly Chalidyanto, S.KM., M.ARS. selaku Pembimbing Ketua yang dengan penuh perhatian telah memberikan dorongan, bimbingan, arahan, dan saran dalam penulisan tesis ini. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya juga saya sampaikan kepada yang terhormat Bapak Widodo J.P., dr., M.S., M.PH., Dr.PH. selaku Pembimbing yang dengan penuh perhatian telah memberikan dorongan, bimbingan, arahan, dan saran demi kesempurnaan tesis ini.

Terima kasih dan penghargaan penulis sampaikan pula kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Muhammad 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 Surabaya;
3. Dr. Djazuly Chalidyanto, S.KM., M.ARS, selaku Koordinator Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan sekaligus Ketua Minat Studi Administrasi Rumah Sakit;
4. Sunaryadi, dr., MMR. selaku Direktur Rumah Sakit Muhammadiyah Tuban yang telah memberikan kesempatan, waktu dan kemudahan dalam pelaksanaan penelitian, beserta seluruh staf Rumah Sakit Muhammadiyah Tuban yang telah banyak membantu selama proses penelitian.
5. Dr. Ernawaty, drg., M.Kes. dan Dr. M. Bagus Qomaruddin, Drs. M.Sc. selaku Dosen Penguji;
6. Umi Aliyah, dr., M.Kes. selaku penguji;
7. Seluruh dosen pengajar di FKM Unair yang telah banyak membimbing dan memberikan ilmunya;
8. Sekretariat S2 AKK yang telah banyak membantu kami selama proses perkuliahan baik di dalam kampus dan di luar kampus;
9. Teman-teman S2 MARS angkatan 2017 dan seluruh teman S2 AKK lainnya atas motivasi, dukungan, dan kebersamaannya selama ini;

10. Kedua orangtua, suami, dan anak-anak tercinta yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melanjutkan pendidikan S2, juga telah banyak meluangkan waktu dan pengorbanan sehingga penulis bisa menyelesaikan pendidikan dengan baik;
11. Narasumber yakni pasien dan keluarga pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Muhammadiyah Tuban yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini;
12. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam proses pendidikan serta penyusunan tesis ini dan belum dapat saya sebutkan satu persatu semoga mendapat balasan yang lebih baik atas segala bantuan yang diberikan.

Penulis sadar bahwa penyusunan tesis ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu saran dan masukan yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan hasil penelitian ini. Besar harapan penulis semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi penulis, instansi tempat penelitian serta seluruh pihak yang memanfaatkannya.

Surabaya, 21 Januari 2020

Penulis