

PROPOSAL PERMOHONAN DATA AWAL
“ ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT MATA UNDAAN SURABAYA “



Oleh :
Nur Afni Khoirunnisa
NIM. 202012033

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKES)
YAYASAN RUMAH SAKIT Dr. SOETOMO
S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
SURABAYA
2024

**LEMBAR PERSETUJUAN
PROPOSAL PENGAJUAN DATA AWAL**

Nama : Nur Afni Khoirunnisa
Alamat Tinggal : Jl. Greges Barat Gg Makam No. 16
Telepon : 089687679563
Institusi Pendidikan : STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo
Jurusan : S1 Administrasi Rumah Sakit
Semester : VIII
No. Induk Mahasiswa : 202012033
Satuan Lapangan : Komite Mutu

Telah disetujui dan diterima dengan baik:

Dosen Pembimbing Akademik,

Puryanti, S.KM., M.Kes

Surabaya, 05 Maret 2024

Koordinator Skripsi,

Puryanti, S.KM., M.Kes

I. Latar Belakang

Kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka (Fandy Tjiptono, 2004). Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Definisi kualitas jasa atau kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Fandy Tjiptono, 2004).

Kepuasan pasien merupakan perasaan pasien yang timbul akibat dari pelayanan kesehatan yang diterima setelah pasien membandingkan dengan yang diharapkan (Saputra & Ariani, 2019). Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit. Untuk dapat mencapai kepuasan pasien perlu dilakukan upaya pelayanan kesehatan yang bermutu yaitu institusi memberikan pelayanan yang baik, efektif, dan efisien (Salfia et al., 2021). Kepuasan pasien berkaitan erat dengan mutu pelayanan kesehatan dan menjadi salah satu alat ukur yang digunakan untuk menilai pemenuhan kebutuhan serta harapan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan di rumah sakit. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas mutu pelayanan yang diberikan di rumah sakit (Pasalli' & Patattan, 2021). Rumah sakit perlu melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan Kesehatan dengan cara pengukuran tingkat kepuasan pasien. Dengan pengukuran tersebut, maka dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan

yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien (Nur'aeni et al., 2020).

Unit rawat jalan merupakan unit pelayanan terdepan bagi Rumah Sakit. Pelayanan unit rawat jalan harus mampu memenuhi kebutuhan serta harapan pasien agar tercapainya kualitas pelayanan yang baik. Tata cara melayani pasien dapat dinilai baik bilamana dilaksanakan oleh petugas dengan cepat, sikap yang ramah, sopan, tertip dan penuh tanggung jawab. Untuk menciptakan dan menjaga mutu pelayanan medis yang disesuaikan dengan keinginan masyarakat, maka pihak rumah sakit perlu suatu umpan baik dari masyarakat yaitu tanggapan dan penilaian dari para pasien sehingga dijadikan sebagai suatu bahan evaluasi dan gambaran apakah pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien atau belum.

Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya adalah penyelenggara pelayanan kesehatan yang secara khusus melayani penderita penyakit mata dan merupakan rumah sakit khusus kelas B. Rumah Sakit ini terletak di Jl. Undaan Kulon 17 – 19 Surabaya. Dalam penyelenggaraanya terkait akreditasi, Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya perlu berfokus pada salah satu capaian indikator kepuasan yang dimana hal tersebut dapat meningkatkan mutu dari rumah sakit.

II. Dasar Kegiatan

Dasar Kegiatan pengumpulan data awal penelitian adalah untuk penyusunan skripsi calon Sarjana Kesehatan Administrasi Rumah Sakit STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo Surabaya.

III. Tujuan

1. Tujuan Umum

Tujuan pengumpulan data awal penelitian adalah untuk mendapatkan data yang akan digunakan sebagai dasar dalam penelitian dan penyusunan skripsi di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.

2. Tujuan Umum

- a. Menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya Tahun 2023

IV. Bentuk Kegiatan

Bentuk kegiatan pengumpulan data awal ini adalah menggunakan data sekunder Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya selama 3 tahun terakhir, dengan data yang dibutuhkan yaitu:

1. Data kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Mata Undaan
2. Data kunjungan pasien rawat jalan tiap poli Rumah Sakit Mata Undaan yang mencakup kunjungan pasien BPJS dan pasien umum, kunjungan pasien lama dan pasien baru
3. Data keluhan pasien rawat jalan Rumah Sakit Mata Undaan

V. Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan pengambilan data awal penelitian dilaksanakan pada waktu dan tempat sebagai berikut:

Tempat : Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya
Waktu : Maret 2024

VI. Rencana Kegiatan

Rencana kegiatan pelaksanaan penelitian di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya adalah dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

No	Nama Kegiatan	Maret				April				Mei				Juni				Juli				
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	
1	Persiapan proposal dan surat izin data awal penelitian																					
2	Pengajuan judul proposal dan jurnal acuan penelitian																					
3	Pengumpulan data sekunder di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya																					
4	Penyusunan Proposal Penelitian																					
5	Seminar Proposal																					
6	Pengajuan uji etik																					
7	Pengambilan data penelitian																					

VII. Penutup

Demikian proposal permohonan data awal ini disusun sebagai acuan dalam melaksanakan penelitian di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya. Diharapkan Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya memberikan kesempatan untuk melaksanakan penelitian yang akan dilakukan dan menyetujui proposal permohonan data awal ini.