

**IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP
PASIEEN DI RUMAH SAKIT ISLAM YOGYAKARTA PDHI**



SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata I

Oleh:

ANIS MUSTIKA FITRI

NIM 13240086

Pembimbing:

Drs. Muhammad Rosyid Ridlo, M.Si

NIP 19670104 199303 1 003

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
2017**

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI



Jl. Marsda Adisucipto, Telp. 0274-515856, Yogyakarta 55281, E-mail: fd@uin-suka.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor: B-1182/Un.02/DD/PP.05.3/06/2017

Skripsi Tugas Akhir dengan judul:

**IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP PASIEN DI
RUMAH SAKIT ISLAM YOGYAKARTA PDHI**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Anis Mustika Fitri
NIM/Jurusan : 13240086/MD
Telah dimunaqasyahkan pada : Rabu, 24 Mei 2017
Nilai Munaqasyah : 90 (A -)

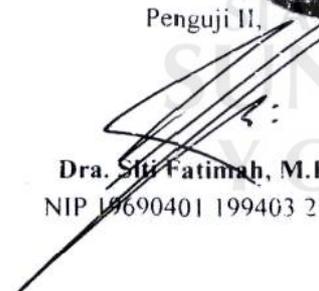
dan dinyatakan diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM MUNAQASYAH

Ketua Sidang/Penguji I,


Drs. M. Nurjannah, M.Si.
NIP 196003101987032003

Penguji II,


Dra. Siti Fatimah, M.Pd.
NIP 19690401 199403 2 002

Penguji III,


Dra. Nurmahni, M.Ag
NIP 19720519 199803 2 001

Yogyakarta, 24 Juni 2017





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 525856, Fax. (0274) 552230
Email : fd@uin-suka.ac.id Yogyakarta, 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:
Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr.wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Anis Mustika Fitri
NIM : 13240086
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Implementasi Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Pasien di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI.

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan / Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Bidang Manajemen Dakwah.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqosahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum wr.wb

Yogyakarta, 22 Mei 2017

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Pembimbing



Drs. Muhammad Rosyid Ridlo, M.Si
NIP. 19670104 199303 1 003

Drs. Muhammad Rosyid Ridlo, M.Si
NIP. 19670104 199303 1 003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 525856, Fax. (0274) 552230
Email : fd@uin-suka.ac.id Yogyakarta, 55281

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anis Mustika Fitri
NIM : 13240086
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: Implementasi Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi publikasi atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penyusun siap mempertanggung jawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 22 Mei 2017

Yang menyatakan,



Anis Mustika Fitri
NIM. 13240086

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk

Almamater tercinta

Jurusan Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وَلَا تَهِنُوا وَلَا تَحْزَنُوا وَأَنْتُمْ الْأَعْلَوْنَ إِنْ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ ﴿١٣٩﴾

“Janganlah kamu bersikap lemah, dan janganlah (pula) kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi (derajatnya), jika kamu orang-orang yang beriman.” (*Al-Imran :139*)¹

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹AIWASIM, *Al-Qur'an Tajwid Kode, Transliterasi Per Kata, Terjemah Per Kata* (Bekasi : Cipta Bagus Segara, 2013), hlm 67.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur Alhamdulillah peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat dan kemudahan, shalawat dan salam semoga dilimpahkan kepada nabi besar Muhammad SAW, keluarganya dan sahabatnya serta kepada pengikutnya yang setia. Atas berkat rahmat-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu di bidang Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, dan diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat dan kalangan akademisi manajemen pada khususnya. Adapun judul skripsi ini adalah "Implementasi Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI".

Peneliti sangat menyadari dalam proses penyusunan skripsi ini tidak sedikit hambatan, rintangan maupun kealpaan yang tidak bisa dihindari. Namun berkat bantuan dan bimbingan serta dorongan dari semua pihak, Alhamdulillah skripsi ini dapat peneliti selesaikan, walaupun dirasakan masih jauh dari kata kesempurnaan.

Penyusunan skripsi ini tak lepas dari berbagai pihak yang telah mendoakan dan membantu menyelesaikannya. Dengan tulus, peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Drs. Yudian Wahyudi, MA, Ph.D selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Nurjannah, M. Si, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Univesitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan waktu, membimbing dan memberikan masukan dari awal pengerjaan skripsi hingga skripsi ini selesai.
5. Bapak Muhammad Toriq Nurmadiansyah, selaku pembimbing akademik yang telah bersedia membantu dan membimbing selama perkuliahan atau kegiatan akademik.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen Dakwah yang telah mencurahkan ilmu serta membimbing saya dalam perkuliahan.
7. Seluruh Staff TU Fakultas Dakwah dan Komunikasi khususnya TU Jurusan Manajemen Dakwah.
8. Keluarga besar Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI yang telah memberikan waktu dan kesempatan peneliti untuk melakukan penelitian serta membantu dalam memberikan informasi dan data-data selama penelitian.
9. Almarhum Ayahanda ku tercinta, Bapak Ahmad Masroh dan Ibu ku tercinta Masliah dan Mas, Mbak dan adikku tercinta, Nayratul Masiqoh,

Roy Hamdiati, Nayli Mudzafarah, Yusab Maslahudin, Abdullah dan tentunya mas Mukhlis, mas Sidiq yang telah mengantarkan memotivasi, mendoakan dan segala upaya dalam mempermudah peneliti, terutama dalam pengerjaan skripsi ini.

10. Teman-teman seperjuanganku Manajemen Dakwah, dan Mas Sany NS, Deby Rachmawaty, Okta Kholifatul terima kasih atas doa, dorongan, semangat, serta perhatian yang begitu besar yang diberikan kepada peneliti.

11. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga sebuah karya sederhana ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, bagi peneliti, maupun bagi pembaca. Sesuatu yang sulit belum tentu mustahil diselesaikan. Peneliti mengharapkan segala kritik dan saran dari berbagai pihak untuk penulisan yang lebih baik di masa mendatang. Semoga Allah SWT selalu memberikan kemudahan bagi kita semua. *Amin ya Robbal'alamiin.*

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 22 Mei 2017

Peneliti

Anis Mustika Fitri
NIM. 13240086

ABSTRAK

Anis Mustika Fitri, 13240086. Implementasi Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI. Skripsi Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Negeri Sunan Kalijaga, 2017.

Meningkatnya pengetahuan masyarakat tentang pelayanan kesehatan memperbesar perhatian mereka terhadap industri jasa pelayanan kesehatan. Tuntutan untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan nyaman semakin meningkat, sesuai dengan meningkatnya kesadaran akan arti hidup sehat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit sangat berpengaruh terhadap perilaku pasien dalam memutuskan apakah akan tetap menggunakan jasa atau tidak pada rumah sakit tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah implementasi kualitas pelayanan yang ada di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI. Kualitas Pelayanan sebagai bagian penting dari proses pencapaian tujuan rumah sakit dalam memberikan jasa kepada pasien sehingga pasien merasa kebutuhannya terpenuhi dan terpuaskan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, sedangkan dalam pengambilan sumber data dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dokumentasi, observasi dan wawancara. Teknik analisis yang digunakan penyusun adalah analisis deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kualitas pelayanan kesehatan terhadap pasien di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI diwujudkan pada peralatan dan teknologi yang canggih dan mencukupi kebutuhan, penampilan karyawan rapi dan bersih, lingkungan yang strategis dan mudah terjangkau, kebersihan dan kerapian rumah sakit yang sangat diperhatikan, fasilitas umum yang memadai, selalu tanggap terhadap keluhan pasien, memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan, dapat dipercaya dan tepat waktu, memberikan arahan kepada pasien dengan bahasa yang bisa difahami pasien, mengambil kepercayaan calon pasien dengan memberikan pelayanan terbaik dan kegiatan-kegiatan sosial, menjamin keamanan pasien dengan menyediakan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan prosedur dan memiliki legalitas, menyediakan sumberdaya manusia yang berkompetensi dalam bidangnya, sopan santun, menghormati dan menghargai pasien/keluarga pasien, pegawai, perawat, dan dokter memahami kebutuhan pasien dengan mensimulasikan bahwa jika diri saya adalah pasien itu, sehingga dapat memberikan tindakan yang tepat, seperti memberikan perhatian khusus, atau turut mendoakan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, RSIY PDHI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul.....	1
B. Latar Belakang Masalah.....	3
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan & Manfaat Penelitian.....	7
E. Kajian Pustaka.....	8
F. Kerangka Teori.....	11
G. Metode Penelitian.....	15
H. Sistematika Pembahasan.....	22

**BAB II : GAMBARAN UMUM RUMAH SAKIT ISLAM
YOGYAKARTA PDHI**

A. Sejarah Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI	23
B. Letak Geografis Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI	25
C. Visi, Misi, Tujuan dan Motto	25
D. Pelayanan Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI	27
E. Ketersediaan Kamar dan Fasilitas	32
F. Program Kerjasama Jaminan/Asuransi	33
G. Syarat Jaminan Kesehatan Nasional/Instansi	34
H. Sumber Daya Manusia Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI .	37
I. Program Bersama Masyarakat	38
J. Alur Penerimaan Pasien	39

BAB III : PEMBAHASAN

A. Bukti langsung	42
1. Peralatan dan Teknologi	43
2. Penampilan Karyawan	45
3. Keterjangkauan dan Keadaan Lingkungan, Kebersihan, Kerapihan, dan Fasilitas Umum Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI	46
B. Keandalan	50
1. Tepat (<i>Accuratelly</i>)	51
2. Kemampuan untuk dipercaya (<i>Dependably</i>)	53
3. Ketepatan Waktu (<i>On Time</i>)	56

C. Daya Tanggap	58
D. Keyakinan/Jaminan	61
1. Komunikasi.....	62
2. Kredibilitas	67
3. Keamanan	71
4. Kompetensi.....	74
5. Sopan Santun	77
E. Empati.....	81
BAB IV : PENUTUP	
A. Kesimpulan	85
B. Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Sekarang.....	16
Tabel 12.1 Pelayanan Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI.....	26
Tabel 2.2 Ketersediaan Kamar dan Fasilitas.....	31
Tabel 2.3 Program Kerja Sama Jaminan dan Asuransi.....	32
Tabel 2.4 Syarat Jaminan Kesehatan Nasional/Instansi.....	34
Tabel 2.5 Rekapitulasi Karyawan Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI.....	36



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Teori.....	14
Gambar 1.2 Triangulasi Sumber Data.....	21
Gambar 2.1 Alur Penerimaan Pasien	51
Gambar 2.2 Alur Penerimaan Pasien Rawat Jalan	38
Gambar 2.3 Alur Penerimaan Pasien Rawat Inap.....	39



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Skripsi ini berjudul : “Implementasi Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Pasien di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI”.

Untuk menghindari kesalahan tafsir pada pemaknaan terhadap penelitian ini, maka penting bagi peneliti untuk menjelaskan masing-masing bagian dalam judul skripsi ini.

1. Implementasi

Implementasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *implementation* yang berarti pelaksanaan dan penerapan.¹ Sementara menurut Boediono menyatakan bahwa implementasi juga bisa diartikan penerapan.²

Adapun pengertian implementasi dalam penelitian ini adalah pelaksanaan dan penerapan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI yang diberikan kepada pasien.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diartikan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan jasa atau *service* yang disampaikan oleh Rumah Sakit Islam Yogyakarta

¹ John M. Echols dan Hasan Shadily, *Kamus Inggris Indonesia* (Jakarta : Gramedia, 1992) hlm. 313.

² Boediono, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia* (Surabaya : Karya Agung, 2001), hlm. 196.

PDHI berupa kecepatan, kemudahan, akurasi pelayanan, kesopanan, keramahan, dan fasilitas yang memadai sebagai pendukung seperti komputer, lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

3. Rumah Sakit Islam PDHI Yogyakarta

Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI adalah suatu tempat yang memberikan pelayanan kesehatan, baik rawat inap maupun rawat jalan bagi masyarakat, dengan memakai ideologi yang sesuai dengan syariah Islam, didirikan oleh Yayasan Persaudaraan Djama'ah Hadji Indonesia (PDHI) yang berlokasi di Desa Cupu Watu, Kecamatan Kalasan, Kabupaten Sleman, Yogyakarta. Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI ini sudah memiliki surat izin Penyelenggaraan Sementara Rumah Sakit Bupati Sleman Nomor : 503/273/DKS/2005 tanggal 9 September 2005 dan Surat Ijin Operasional Tetap Rumah Sakit Nomor 503/2374/DKS/2011 tanggal 28 Juni 2011.³

Maksud judul penelitian “Implementasi Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Pasien di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI” adalah pelaksanaan pelayanan secara langsung kepada pasien mengenai bagaimana pelayanan administrasi, asuhan keperawatan, sarana dan prasana yang disediakan rumah sakit, kecepatan dan ketanggapan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

³<http://rsiypdhi.com/>. Akses Tanggal 25 Desember 2016 Pukul. 19.00 WIB

B. Latar Belakang

Meningkatnya pengetahuan masyarakat tentang pelayanan kesehatan memperbesar perhatian mereka terhadap industri jasa pelayanan kesehatan. Tuntutan untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan nyaman semakin meningkat, sesuai dengan meningkatnya kesadaran akan arti hidup sehat. Bersamaan dengan hal itu, kalangan industri memandang jasa pelayanan kesehatan sebagai peluang bisnis yang cukup menjanjikan.

Penilaian konsumen pada kualitas pelayanan Rumah Sakit merupakan hal penting sebagai acuan dalam membenahan pelayanan sehingga terciptanya suatu kepuasan pelanggan dan menciptakan suatu loyalitas dari konsumen.⁴ Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmati dengan pelayanan yang baik dan memuaskan⁵. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa atau layanan untuk selalu memanjakan konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik.⁶

Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima

⁴Tjiptono dan Chandra, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: Bayu Media Publishing, 2005), hlm. 28.

⁵Assauri, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Cetakan ke Enam, (Bandung :Alfabeta, 2003), hlm. 28.

⁶*Ibid.*, hlm. 25.

lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk”⁷

Maka dapat diindikasikan bahwa sebuah kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan mengharapkan tingkat keunggulan dari setiap jasa pelayanan yang didapat dari pelayanan yang didapatkan sebelumnya. Bila pelayanan yang diberikan melampaui harapan dari masyarakat pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan akan mendapatkan persepsi yang ideal dari para penerima pelayanan. Pelayanan baru dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan, keinginan atau kebutuhan penerima layanan, untuk dapat mengetahui apakah pelayanan umum yang diberikan pihak rumah sakit sesuai dengan keinginan atau kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan, maka kualitas pelayanan harus diukur dan dinilai oleh masyarakat.

Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI adalah salah satu rumah sakit swasta kelas c yang beroperasi di kota Yogyakarta, yang memiliki sarana dan prasarana fisik berupa Unit Instalasi Rawat Inap (Kamar Bangsal Halimah, Kamar Bangsal Multazam (khusus pasien pria), Kamar Bangsal Ismail, Kamar Bangsal Madinah, Kamar Bangsal Arafah), Unit Instalasi Rawat Jalan (Poliklinik Bedah Umum, Poliklinik Syaraf, Poliklinik Gigi, Poliklinik Kandungan, Poliklinik Akupuntur Poliklinik Paru, Poliklinik Kulit & kelamin, Poliklinik THT, Poliklinik Penyakit Dalam, Poliklinik Jantung, Poliklinik Anak, Poliklinik Mata), UGD, ICU, instalasi farmasi, dan

⁷Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, (Yogyakarta: Andi 2004), hlm. 59.

laboratorium klinik.⁸ Selain itu Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI juga berdiri di lokasi yang tenang, jauh dari kebisingan lalu lintas, serta memberikan udara yang segar dan bersih, serta tempat parkir yang luas. Guna memenuhi kebutuhan pasien dan penunggu pasien selama dirawat, Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI juga menyediakan kantin.⁹

Kamar-kamar pasien di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI di bagi dalam sepuluh kelas ICU, Kelas 1, Kelas 2, Kelas 3, Kelas Isolasi, Kelas Perinatal, IMC, Neo Natal dan Kelas VIP dengan fasilitas yang berbeda-beda sehingga pasien yang datang dapat memilih kamar sesuai dengan kemampuan keuangannya. Setiap ruangan pasien dibersihkan dua kali sehari setiap pagi dan sore. Agar tidak mengganggu kenyamanan pasien maka jam berkunjung ditetapkan pada waktu-waktu tertentu.¹⁰

Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI melayani pasien baik pasien umum maupun pasien menggunakan Jamsostek. Demi menjaga ketetapan waktu layanan, karyawan rumah sakit bekerja dalam tiga *shift* yaitu pagi, siang, dan malam sehingga pelayanan yang diharapkan oleh pasien tidak terputus dan stamina setiap pegawai dapat terjaga.¹¹

Dengan adanya dokter umum dan dokter spesialis yang dimiliki oleh Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI, pasien diberi jaminan bahwa dokter-

⁸<http://rsiypdhi.com/>. Akses tanggal 25 Desember 2016 pkl. 19.00 wib

⁹Hasil Observasi Pra Penelitian tanggal 20 Januari 2017

¹⁰<http://rsiypdhi.com/>. Akses tanggal 25 Desember 2016 pkl. 19.00 WIB

¹¹Hasil Observasi Pra Penelitian 20 Januari 2017

dokter ini memiliki kemampuan dan pengetahuan yang berkualitas. Pasien tidak perlu dirujuk ke rumah sakit lain jika ia memerlukan penanganan dokter spesialis.

Keramahan dan perhatian yang diberikan oleh pegawai di rumah sakit ini khususnya dokter dan perawat terlihat dari tegur sapa yang mereka lakukan dengan pasien maupun keluarganya, dokter menanyakan keadaan pasien, apakah merasa lebih baik atau ada keluhan yang dirasakan. Selain itu setiap hari ada pelayanan rohani yang diberikan rumah sakit kepada pasien atau keluarganya.¹²

Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI merupakan salah satu rumah sakit di Indonesia yang mendapatkan sertifikat akreditasi paripurna, Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI dalam memberikan pelayanan kepada pasien, sudah mencapai standar pelayanan minimal yang dimiliki, dan bahkan telah melampaui dari target standar pelayanan minimal yang ditargetkan ditandai dengan dicapainya bintang lima pada saat ujian akreditasi paripurna. Peringkat bintang lima dapat dicapai jika rumah sakit telah mampu memenuhi baik pelayanan kesehatan yang bersifat dasar (puskesmas keliling), pelayanan kesehatan yang bersifat rawat jalan dan rawat inap, pelayanan kesehatan yang bersifat subspecialis.

Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI Pada tahun 2015 meraih juara satu WOW Service Excellence Award Rumah Sakit Type D se-D.I. Yogyakarta

¹² Hasil Observasi Pra Penelitian 27 Januari 2017

dan pada tahun 2016 meraih juara dua WOW Service Excellence Award Rumah Sakit Type C se-Jawa-Bali yang diadakan oleh Markplus Institute Service Excellence Award.

Kondisi yang ditemukan Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sepenuhnya terpenuhi dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan, sehingga konsumen akan tetap memilih layanan kesehatan pada Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI.

Dari latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI”.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Implementasi Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI?”

D. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang ada, maka penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui bagaimanakah implementasi kualitas pelayanan di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan sebagai berikut :

a. Bagi Penulis

Sebagai bahan masukan untuk menambah wawasan serta memperluas pengetahuan peneliti mengenai kualitas pelayanan.

b. Bagi Pihak Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam melakukan kajian dan penelitian dengan pokok permasalahan yang sama serta sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya dengan tema yang sama.

c. Bagi Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI

Dapat dipergunakan sebagai bahan evaluasi yang dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dalam memecahkan permasalahan dan mengambil keputusan dimasa yang akan datang, khususnya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

E. Kajian Pustaka

Pada dasarnya sudah ada penelitian terdahulu terkait dengan kualitas pelayanan. Untuk menghindari kesamaan penulisan, plagiatisme, maka berikut ini peneliti sampaikan beberapa hasil penelitian sebelumnya yang memiliki relevansi dengan penelitian ini. Antara lain sebagai berikut.

Tesis Ni Made Dian Pramanasari, yang berjudul "*Implementasi Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten.*" Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dengan strategi penelitian studi kasus. Sumber data dari penelitian ini adalah pasien dan keluarga pasien, direktur atau wakil direktur, kepala bagian pelayanan keperawatan, bagan penjaminan mutu, petugas medis, paramedic maupun non medis yang terkait dengan pelayanan. teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumen. Tehnik analisis data menggunakan model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rumah sakit dalam melaksanakan pelayanan prima sudah menunjukkan upaya untuk menciptakan kepuasan pasiennya, pasien merasa kurang puas terhadap ketepatan waktu tim medis dalam memberikan pelayanan terutama berkaitan dengan jam kunjungan dokter dan pasien masih merasa kurang puas terhadap fasilitas sarana penunjang pelayanan.¹³

Penelitian tesis yang dilakukan oleh Azis Slamet Wiyono dengan judul "Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit

¹³Ni Made Dian Pramanasari, *Implementasi Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten*, Tesis(Surakarta: Universitas Sebelas Maret) hlm, 89. pada <https://eprints.uns.ac.id/15341/> diakses pada tanggal 05 Januari 2017.

Islam Manisrenggo Klaten”. Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan reliabilitas, kuesioner, analisis regresi berganda, uji t, uji ketepatan model, dan uji asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan medis, kualitas pelayanan paramedis, dan kualitas pelayanan penunjang medis memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten.¹⁴

Adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini diantaranya :

Tabel 1.1
Perbedaan penelitian terdahulu dan sekarang.

	Kesamaan	Perbedaan
Ni Made Dian Pramanasari, yang berjudul, Implementasi Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten.	Adanya Kesamaan Variabel penelitian 1. <i>Tangibles</i> 2. <i>Reliability</i> 3. <i>Responsiveness</i> 4. <i>Assurance</i> 5. <i>Empathy</i>	Responden Pada Penelitian Ni Made hanya pada fokus pasien rawat inap, sedangkan dalam penelitian ini juga pada pasien rawat jalan.
Azis Slamet Wiyono, Studi tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten	Sama-sama meneliti mengenai kualitas pelayanan.	Berbeda metode penelitian.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

F. Kerangka Teori

1. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

¹⁴Azis Slamet Wiyono, Studi tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten, Tesis (Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2006), hlm. v.

Pengertian kualitas pelayanan yang dikutip oleh Fandy Tjiptono adalah setiap tindakan dan perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.¹⁵ Kualitas pelayanan sangat berpengaruh dalam suatu perusahaan atau lembaga, karena pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa.

Dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan suatu pelayanan sangat dibutuhkan oleh pelanggan. Sedangkan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.¹⁶ Suatu pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia

layanan dalam memenuhi harapan pelanggan. Jika suatu pelayanan sesuai yang diharapkan dan didapatkan oleh pelanggan maka pelayanan tersebut bisa dikatakan ideal atau seimbang, karena sudah memenuhi suatu kebutuhan dan keinginan pelanggan.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

¹⁵Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta : Andi, 2006), hlm. 6.

¹⁶*Ibid.*, hlm. 59.

Adapun perkembangan selanjutnya, yaitu Berry dan Parasuraman mengemukakan lima dimensi pokok mutu pelayanan sebagai berikut :¹⁷

1) Bukti Langsung (*Tangibles*)

Merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan harus dapat diandalkan, keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Jadi, yang dimaksud dengan dimensi *tangibles* adalah suatu lingkungan fisik dimana jasa disampaikan dan dimana perusahaan dan konsumennya berinteraksi. Dan komponen-komponen *tangibles* meliputi penampilan fisik seperti gedung, ruangan *front-office*, tempat parkir, kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan, dan penampilan karyawan.

2) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan

¹⁷Rambat Lupiyoadi, *Pemasaran Jasa*, (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2012), hlm 7.11-7.12 .

dengan akurasi yang tinggi. Jadi, komponen atau unsur dimensi *reliability* ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan secara tepat. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan.

3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness atau daya tanggap merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*respond*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negative dalam kualitas pelayanan. Jadi, komponen dari dimensi ini terdiri dari kesiapan, kesigapan karyawan dalam melayani pasien dan penanganan keluhan pasien.

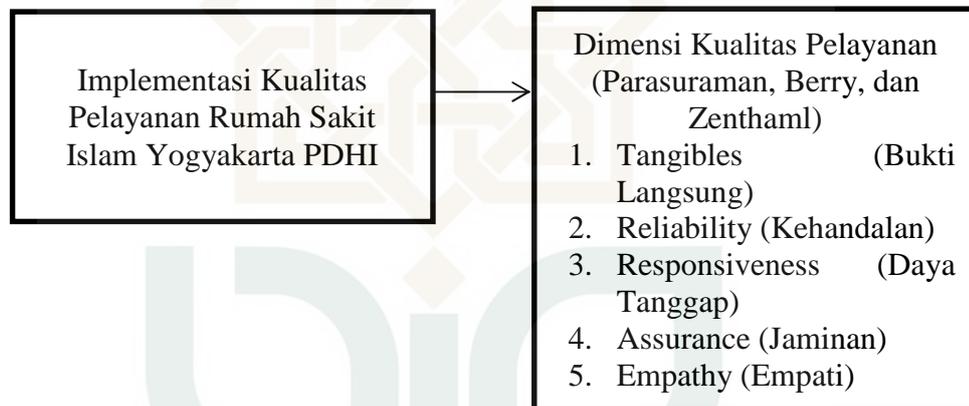
4) Keyakinan/Jaminan (*Assurance*)

Assurance atau jaminan dan kepastian merupakan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

5) Perhatian (*Emphaty*)

Emphaty yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Gambar 1.1
Kerangka Teori



G. Metode Penelitian

Sebelum menjelaskan peneliti menjelaskan mengenai metode yang akan digunakan dalam penelitian ini. Maka terlebih dahulu yang perlu diketahui mengenai subyek dan obyek penelitian.

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif. Sebagaimana dikatakan oleh Suharsini Arikunto bahwa :

“Penelitian deskriptif adalah penelitian untuk mengumpulkan informasi mengenai status gejala yang ada, yakni gejala keadaan yang memuat apa adanya pada saat penelitian dilakukan. Penelitian deskriptif tidak memerlukan administrasi dan pengontrolan terhadap suatu perlakuan, disamping tidak untuk menguji hipotesis tertentu”.¹⁸

Metode ini bersifat menuturkan dan menafsirkan yang ada, misal tentang situasi yang dialami, satu hubungan, kegiatan, pandangan, sikap yang nampak, atau proses yang sedang berlangsung, pertentangan yang meruncing dan sebagainya.¹⁹ Penelitian kualitatif juga bertujuan menggambarkan realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi obyek penelitian dan berupaya menarik realitas itu ke permukaan sebagai ciri karakter sifat, model, tanda, gambaran kondisi, situasi, ataupun fenomena tertentu. Penelitian deskriptif kualitatif mempunyai sifat yang mendalam dalam menggambarkan sasaran penelitian.²⁰ Dengan menggunakan metode ini peneliti dapat mengetahui tentang implementasi kualitas pelayanan yang ada di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI.

2. Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek adalah orang yang menjadi sumber informasi yang dapat memberikan data sesuai dengan masalah yang diteliti.²¹

¹⁸Suharsini Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Rineka Cipta, Yogyakarta 1997), hlm 234.

¹⁹Winarni Surakhmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah, Dasar, Metode, dan Teknik* (Bandung: Tarsiti, 1994), hlm 139.

²⁰Burhan Bugin, *Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Kencana Prenada Media Gup, 2007), hlm 68-69.

²¹Tatang Amirin, *Penyusunan Rencana Penelitian* (Jakarta : Grafindo Persada, 1998), hlm 135..

Adapun yang menjadi subjek penelitian ini sebagai berikut :

- a. Manajer SDM Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI.
- b. Manajer Keperawatan Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI.
- c. Pasien Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI.

Sedangkan obyek penelitian yaitu kualitas pelayanan di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI.

3. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrument-instrumen yang telah ditetapkan. Data primer dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian.²² Pengumpulan data primer ini dilakukan dengan metode wawancara atau *interview* serta observasi dengan subyek penelitian yaitu manajer SDM, karyawan/perawat bagian pelayanan, dan pasien Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari obyek penelitian yang bersifat publik, yang terdiri atas struktur organisasi, data kearsipan, dokumen, laporan-laporan serta buku-buku lain sebagainya yang berkenaan dengan penelitian ini.²³

²²Wahyu Purhantara, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis* (Yogyakarta; Graha Ilmu, 2010) hlm 79.

²³*Ibid.*, hlm 79.

4. Metode Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi adalah cara pengumpulan data dengan cara melakukan pencatatan secara cermat dan sistematis atas gejala-gejala atau fenomena yang sedang diteliti. Menurut Sugiono dalam bukunya *Metodologi Penelitian Administrasi* menyatakan bahwa :

Pengamatan atau observasi adalah suatu proses yang kompleks yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis atau alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat dengan sistematis gejala yang diamati dari observasi dapat diperoleh gambaran yang lebih jelas tentang masalahnya.²⁴

Dalam metode ini peneliti akan meneliti secara langsung mengamati mengenai kualitas pelayanan yang dilakukan Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI kepada pasien.

b. Wawancara

Metode ini digunakan untuk memperoleh informasi dengan bertanya langsung kepada informan.²⁵ Jenis *interview* yang digunakan adalah *interview semi structured*, yaitu mulanya menanyakan

²⁴Sugiyono, *Metodologi Penelitian Administrasi* (CV. Alfabeta, Bandung 2010), hlm.166.

²⁵Masri Singarimbun dan Sofan Effendi, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: LP3ES, 1989), hlm. 192.

serangkaian pertanyaan yang sudah terstruktur, kemudian satu-persatu diperdalam untuk mengecek pertanyaan lebih lanjut.²⁶

. Dalam metode ini penulis melakukan wawancara kepada pihak-pihak yang bersangkutan, yakni manajer SDM, pasien, perawat bagian pelayanan Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah data yang bersumber dari dokumen-dokumen sebagai laporan tertulis dari peristiwa-peristiwa yang isinya terdiri dari penjelasan-penjelasan dan pemikiran-pemikiran, peristiwa itu ditulis dengan kesadaran dan kesenjangan untuk menyiapkan dan meneruskan keterangan-keterangan peristiwa.²⁷

Metode dokumentasi ini akan digunakan untuk memperoleh data tentang gambaran umum Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI.

5. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas,

²⁶Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Bina Aksara, 1989), hlm.183.

²⁷Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1994), hlm. 135.

menurut Miles dan Hubberman, terdapat tiga langkah dalam analisis data yaitu:²⁸

a. *Data Reduction/* Reduksi Data

Data yang diperoleh di lapangan cukup banyak, untuk itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Reduksi data berarti merangkum, memilih hal pokok, fokus pada hal penting, dicari tema dan polanya, membuat kategorisasi, dan data yang tidak penting dibuang. Dengan demikian akan diperoleh gambaran yang lebih jelas dan mempermudah pengumpulan data selanjutnya.

b. *Data Display/* Penyajian Data

Setelah direduksi maka langkah selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, memberikan penyajian data berbentuk teks yang bersifat naratif, maka akan lebih mudah memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami.

c. *Conclusion Drawing/ Verification*

Langkah ke tiga analisis data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Jika kesimpulan awal tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat selama pengumpulan data, maka akan gugur. Tetapi jika kesimpulan didukung bukti yang valid dan konsisten saat peneliti ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang diperoleh merupakan kesimpulan yang kredibel.

²⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm. 337.

6. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Data penelitian kualitatif yang berupa kata-kata, kalimat, *statement*, perilaku dan kejadian yang berhasil dikumpulkan dan telah diberi kode, kemudian dianalisa kebenarannya. Alat yang dipergunakan untuk menganalisa data dan informasi adalah teknik analisa data triangulasi. Metode triangulasi merupakan proses membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif.²⁹

Dalam penelitian ini, untuk tehnik pengujian keabsahan data peneliti menggunakan triangulasi sumber data.

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah cara menguji data dan informasi dengan cara mencari data dan informasi yang sama kepada lain subyek. Data dan informasi tertentu perlu ditanyakan kepada responden yang berbeda atau dengan bukti dokumentasi. Hasil komparasi dan pengecekan sumber ini untuk membuktikan apakah data dan informasi benar, maka data dan informasi akan dikumpulkan, dan sebaliknya jika data dan informasi salah atau kurang benar, maka data sebaiknya dicek ulang kebenarannya dengan metode triangulasi yang lain.

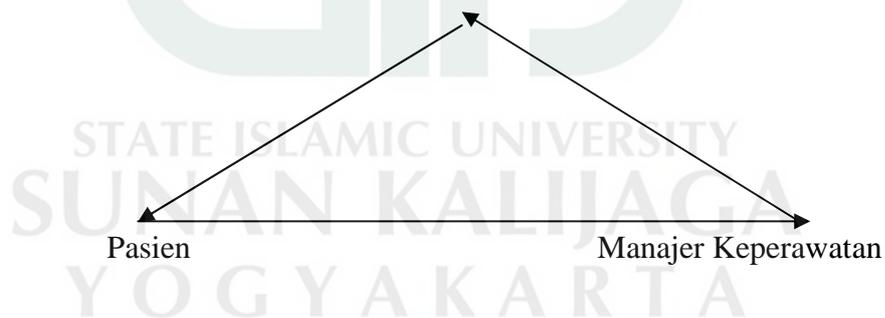
²⁹Wahyu Putrahantara, *Metode Penelitian Kualitatif untuk Bisnis*, hlm 102-103.

Dengan demikian, triangulasi sumber meliputi kegiatan-kegiatan:

- 1) Membandingkan data hasil pengamatan dengan data dan informasi hasil wawancara.
- 2) Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatan secara pribadi.
- 3) Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
- 4) Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang lain.
- 5) Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Gambar 1.2
Triangulasi Sumber

Manajer SDM Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI



H. Sistematika Pembahasan

Agar dalam penelitian ini bisa terarah dan sistematis, maka peneliti menggunakan lima bab pembahasan yang setiap bab terdiri atas sub-sub bab sebagai perinciannya. Adapun sistematika pembahasannya sebagai berikut:

Bab I berupa pendahuluan yang berisi penegasan judul, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II berupa gambaran umum objek penelitian yang berisi sejarah singkat Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI, Visi dan Misi, Struktur Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi, Kegiatan Pelayanan, Jadwal Pelayanan dan Fasilitas Rawat Inap dan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diterapkan serta keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan.

Bab III berupa hasil penelitian, yaitu memaparkan tentang implementasi kualitas pelayanan di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI.

Bab IV berupa kesimpulan penelitian dan saran untuk penelitian yang akan datang.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Fokus penelitian ini adalah implementasi kualitas pelayanan kesehatan terhadap pasien di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI. Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya bahwa kualitas pelayanan yang ada di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI diterapkan pada dimensi bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan/jaminan (*assurance*), dan perhatian (*emphaty*).

Implementasi kualitas pelayanan dalam dimensi bukti langsung (*tangible*) diwujudkan dengan teknologi yang lengkap, canggih dan memenuhi harapan pelanggan, penampilan atau pakaian karyawan rapi, bersih, sopan, dan sesuai dengan syariat Islam, lokasi yang mudah dijangkau, menjamin lingkungan yang tenang, menyediakan dan melengkapi fasilitas dengan sebaik mungkin dengan mengadakan ruang tunggu yang luas dan nyaman, taman bermain anak-anak yang aman, parkir yang luas.

Implementasi kualitas pelayanan dalam dimensi keandalan (*reliability*) diwujudkan dengan melakukan pengkajian, diagnosa, intervensi kepada pasien dan kemudian diimplementasikan, agar akurasi pelayanan benar-benar tercapai, untuk menunjukkan kehandalan dan kemampuannya kepada masyarakat Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI lulus akreditasi paripurna

bintang lima, menyediakan sumber daya manusia yang berkualitas dengan seleksi yang sangat ketat, memberikan pelayanan yang sama kepada pasien tanpa memandang status sosial dan ekonomi, dan memberikan pelayanan yang cepat kepada pasien.

Implementasi kualitas pelayanan dalam dimensi daya tanggap (*responsiveness*) diwujudkan dengan pegawai, perawat, dan dokter segera memberikan respon atas apa yang dikeluhkan pasien,

Dimensi keyakinan/jaminan (*assurance*) diwujudkan dengan memberikan arahan yang yang dapat di fahami oleh pasien dengan mudah, menciptakan citra lembaga yang baik dengan menjalin kedekatan dengan masyarakat sekitar dengan mengadakan kegiatan-kegiatan sosial melalui RSIY Peduli, menjamin keamanan pasien melalui jam besuk, pantauan CCTV dan asuhan serta pelayanan kesehatan yang sudah mendapatkan legalitas, memberikan pelayanan kesehatan dengan sumber daya manusia yang sudah berkompentensi dalam bidangnya serta bertanggungjawab atas tugasnya, juga diwujudkan dalam bentuk perawat Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI yang cekatan dalam memasang peralatan medis dan memiliki sopan santun yang tinggi terhadap pasien, setiap kali masuk dan keluar bangsal selalu mengucapkan salam, tersenyum dan ramah kepada pasien dan keluarga pasien, dan setiap kali akan melakukan tindakan kepada pasien perawat/dokter selalu meminta izin/permisi dahulu kepada pasien.

Implementasi perhatian (*emphaty*) diwujudkan dalam bentuk pegawai, perawat, dan dokter berusaha memahami kebutuhan pasien dengan cara menematkan diri bahwa jika pasien itu saya (JPIS) sehingga memahami apa yang dirasakan, dan dibutuhkan oleh pasien, yang kemudian diwujudkan dalam bentuk perhatian khusus kepada pasien.

B. Saran

1. Bagi Lembaga

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, peneliti menyarankan lembaga untuk tetap mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan, agar segera naik kualifikasi kelas menjadi rumah sakit kelas B, dan menambah bangsal, sehingga daya tampung pasien meningkat.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini agar dapat ditindak lanjuti pada sudut pandang yang berbeda sehingga mampu memperkaya khasanah keilmuan khususnya manajemen dakwah.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR PUSTAKA

Amirin, Tatang, *Penyusunan Rencana Penelitian*, Jakarta : Grafindo Persada, 1998.

Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Bina Aksara, 1989.

-----, *Manajemen Penelitian*, Rineka Cipta, Yogyakarta 1997.

Assauri, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Cetakan ke Enam, Bandung :Alfabeta, 2003.

Boediono, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Surabaya : Karya Agung, 2001.

Bungin, Burhan, *Penelitian Kualitatif* , Jakarta: Kencana Prenada Media Gup, 2007.

Jasfar, Farida, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2009.

Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* , Bandung: Remaja Rosdakarya, 1994.

Lupiyoadi, Rambat, *Pemasaran Jasa*, Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2012.

M. Echols, John dan Hasan Shadily, *Kamus Inggris Indonesia*, Jakarta : Gramedia, 1992.

Pramanasari , Ni Made Dian, *Implementasi Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten*, Tesis, Surakarta: Universitas Sebelas Maret.

Purhantara, Wahyu, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis*, Yogyakarta; Graha Ilmu, 2010.

Singarimbun, Masri dan Sofan Effendi, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES, 1989.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatis dan R&D*, Bandung; Alfabeta, 2011.

Sugiyono, *Metodologi Penelitian Administrasi*, CV. Alfabeta, Bandung 2010.

Tjiptono dan Chandra, *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Bayu Media Publishing, 2005.

Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : Andi, 2006.

-----, *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, Yogyakarta: Andi 2004.

Wiyono, Azis Slamet, Studi tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten, Tesis, Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2006.

<http://rsiypdhi.com/>.

<http://www.v2.rsiypdhi.com/#>

<http://www.v2.rsiypdhi.com/>.

<http://www.v2.rsiypdhi.com/4123-2/>.

<http://www.v2.rsiypdhi.com/detail-layanan-kami/>.

<http://www.v2.rsiypdhi.com/jam-besuk-pasien/>

<http://www.v2.rsiypdhi.com/rawat-darurat/>

<http://www.v2.rsiypdhi.com/rs-islam-yogyakarta-pdhi-tembus-target-nilai-standar-minimal-pelayanan-mutu-rs/>

<http://www.v2.rsiypdhi.com/rs-islam-yogyakarta-pdhi-terima-sertifikat-akreditasi-paripurna/>

<http://www.v2.rsiypdhi.com/rsiy-pdhi-ikuti-kegiatan-gerbang-asa/>

<http://www.v2.rsiypdhi.com/rsiy-pdhi-peduli-rekrut-peserta-didik-untuk-program-beasiswa-2017/>

<http://www.v2.rsiypdhi.com/rsiy-pdhi-peduli-selenggarakan-khitanan-massal-gratis/>

<http://www.v2.rsiypdhi.com/rsiy-pdhi-tingkatkan-modalitas-canggih-demi-kualitas-layanan-kesehatan/>

<http://www.v2.rsiypdhi.com/sejarah/>

<http://www.v2.rsiypdhi.com/upaya-wujudkan-misi-rsiy-pdhi-peduli-gelar-rangkaian-kegiatan-sosial/>.

<http://www.v2.rsiypdhi.com/visi-misi/>

https://www.academia.edu/4857157/I_MKDKI_Majelis_Kehormatan_Disiplin_Kedokteran_Indonesia_MKEK_Majelis_Kehormatan_Etik_Kedokteran.





LAMPIRAN-LAMPIRAN



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Foto Wawancara

Wawancara dengan Bapak Karnadi selaku Manager SDM Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI



Wawancara dengan Mbak Rahayu Astuti selaku Kepala Unit Diklat



Wawancara dengan Ibu
Dwi Kurniawati Manajer Keperawatan
Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI



Wawancara dengan Bapak Gunawan (Keluarga Pasien)



Wawancara dengan
Mbak Dian Puspita Sari (Keluarga Pasien Rawat Inap)



Wawancara dengan Ibu Yuli St
Handayani (keluarga pasien rawat inap)



**Wawancara dengan Bapak Hardjito
(Pasien Rawat Jalan)**



**Wawancara dengan Ibu Dewi Kristianingsih
(Keluarga Pasien Rawat Inap dengan Program Kerjasama).**



Wawancara dengan Bapak Hardjito
pasien rawat jalan dengan BPJS



Wawancara dengan Bapak Supadi selaku Tukang Parkir RSIY PDHI



Gambar Letak Geografis Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI



Foto Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI

Bangsals Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI



Mobil Ambulance & Layanan Antar Jemput Gratis 24 Jam



Cafetaria Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



Ruang Tunggu UGD RSIY PDHI



Pintu Utama Bangsal



Taman Bermain Anak-anak



Parkiran Mobil Gedung Induk RSIY PDHI



UGD RSIY PDHI



Diklat P3K Bagi pegawai RSIY PDHI



Sertifikat Akreditasi RSIY PDHI Lulus Paripurna Bintang Lima



Sertifikat penghargaan peringkat satu rumah sakit tipe D dengan pelayanan terbaik se DIY.



Alur Pelayanan Pasien Rawat Inap



Alur Pelayanan Pasien Rawat Jalan



Alur Pelayanan Pasien Gawat Darurat



Questioner Pasien Rawat Inap

RUMAH SAKIT ISLAM YOGYAKARTA PDHI
 Jl. Solo Km. 12,5 Klatenan, Sleman, Yogyakarta
 Telp. (0274) 494000 (Pusat)
 Fax. (0274) 414444
 Web Site: www.risyayogya.com E-mail: rumahsakit@risyayogya.com

Nama : 092071 4/9/1971
 Alamat : HARDONO, TN/ JKN MDR-II
 R. Perawatan : *Bedah Ekstrem*
 Tanggal : *15/10/2016*

ANGKET KEPUASAN PASIEN

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kebersihan ruang dan lingkungan di RSIY PDHI?
 Puas Tidak Puas
 ALASAN : *Kebersihan tetap sl terjaga*

2. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan Gizi di RSIY PDHI?
 Puas Tidak Puas
 ALASAN : *Menu dan tak baik bervariasi*

3. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan Keperawatan di RSIY PDHI?
 Puas Tidak Puas
 ALASAN : *pelaksanaan sigap dan ramah*

4. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan dokter di RSIY PDHI?
 Puas Tidak Puas
 ALASAN : *Pemeriksaan akurat pengobatan Ramah*

5. Bagaimana pendapat Anda tentang keamanan dan kenyamanan di RSIY PDHI?
 Puas Tidak Puas
 ALASAN : *Sangat Aman*

6. Kritik dan Saran untuk unit-unit lain (kasir, pendaftaran, laboratorium, farmasi, security, parkir)
 Masukkan : *Perlu ditambah sarana Toilet / Kamar Mandi*

Nama Pengisi : *Hardono*
 No. HP / Telp. Pengisi : *081 555 31 8800*

Kuisisioner Pasien Rawat Jalan

 **BLANGKO KRITIK DAN SARAN**
RUMAH SAKIT ISLAM YOGYAKARTA PDHI
Jl. Solo Km. 12,5 Kalasan, Sleman, Yogyakarta
Tel. [0274] 498000 (hunting)
Fax. [0274] 498464
Web Site : www.rsiypdhi.com E-mail : humas@rsiypdhi.com

Kuesioner Kepuasan Pasien Unit

No	Keterangan	PUAS	TIDAK PUAS
1.	Kecepatan Pelayanan	✓	
2.	Keramahan Petugas	✓	
3.	Penjelasan yang disampaikan oleh petugas	✓	

Silahkan menulis saran dan kritik anda dilembar ini

Nama : Agus Prasetyo
Tanggal : 10-10-2016
Telp : 082307247912

Terimakasih telah meluangkan waktu untuk mengisi blangko kritik dan saran RSIY PDHI

Tertanda

Pedoman Wawancara

Wawancara Ibu Dwi Kurniawati (Manajer Keperawatan) 21 Maret 2017

1. Bagaimana wujud atau bentuk keramahmatan dan sopan santun perawat kepada pasien
2. Bagaimana para perawat atau staf dalam menanggapi keluhan pasien/keluarga
3. Bagaimana upaya perawat dalam memahami kebutuhan pasien
4. Bagaimana perawat dalam memberikan pelayanan terhadap pasien ekonomi, VIP, maupun umum apakah ada differensiasi atau perbedaan
5. Lalu bagaimana bentuk pelayanan cepat tanggap para perawat ketika ada permasalahan/complain
6. Ini pertanyaan individu bu apakah ibu secara individu merasa bersimpati terhadap apa yang dirasakan pasien lalu eemmm dalam bentuk apa rasa simpati itu
7. Selanjutnya bagaimana supaya perawat dalam berkomunikasi kepada pasien agar pasien memahami apa yang disampaikan perawat/pegawai dengan mudah?
8. Apakah para perawat atau pegawai sudah memahami masing-masing tanggung jawab pekerjaannya, dan apakah berkompetensi dalam bidangnya serta adakah pelatihan tertentu untuk menunjang kompetensi mereka.
9. Bagaimana bentuk upaya para perawat dalam membuat pasien tenang dan merasa rumah sakit dapat menjamin pelayanan kesehatan yang dibutuhkan pasien
10. Apakah ada pelatihan tertentu untuk menunjang kompetensi pasien

Pedoman Wawancara

Wawancara Bapak Karnadi (Manajer Sdm Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI)

24 april 2017

1. Bagaimana standar/bentuk pelayanan terkait sopan santun, keramah tamahan perawat/pegawai terhadap pasien di rumah sakit islam yogyakarta pdhi?
2. Bagaimana Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI dalam memenuhi harapan pasien dalam memberikan pelayanan secara akurat serta ketetapan waktu (jam kunjungan dokter/janjian
3. Bagaimana bentuk pelayanan cepat tanggap karyawan/ perawat terhadap pasien, dan apakah perwat/pegawai berusaha mempermudah pasien?
4. Bagaimana upaya/cara perawat/pegawai dalam memahami kebutuhan pasien?
5. Bagaimana upaya para perawat/pegawai Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI dalam berkomunikasi kepada pasien, agar pasien dapat dengan mudah memahami apa yang disampaikannya.
6. Bagaimanakah upaya Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI dalam kebersihan, kenyamanan ruangan, dan kerapihan penampilan pegawai/perawat Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI?
7. Apakah para pegawai/perawat sudah memahami tanggung jawab pekerjaannya, dan benar-benar berkompotensi dalam bidangnya? Dan apakah ada pelatihan tertentu untuk menunjang kualitas pelayanan dan kompetensi para pegawai/perawat (termasuk di dalamnya security, tukang parkir) ?
8. Bagaimana rumah sakit dalam membuat pasien nyaman, tenang dan merasa rumah sakit dapat menjamin jasa pelayanan yang dibutuhkan pasien?

9. Apakah peralatan dan teknologi yang dimiliki Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI sudah lengkap dan memadai, serta bagaimana upaya Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI terkait kebersihan alat medis?
10. Bagaimana standar pelayanan terkait kesiapan dan kesigapan perawat/karyawan terhadap penanganan keluhan pasien?

Pedoman Wawancara dengan Pasien/Keluarga Pasien

1. Menurut bapak/ibu bagaimana terkait kemudahan administrasi dan keterjangkauan lokasi Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI?
2. Menurut bapak/ibu bagaimana kebersihan, kerapihan Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI? bagaimana upaya mereka dalam menjaga kebersihan?
3. Bagaimana menurut bapak/ibu keramahan, sopan, dan santun para pegawai Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI? dan diwujudkan dalam bentuk seperti apa?
4. Bagaimana menurut bapak/ibu kecepatan dan ketanggapan pelayanan santun para pegawai Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI? diwujudkan dalam bentuk seperti apa?
5. Bagaimana menurut bapak/ibu keamanan dan kenyamanan Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI? diwujudkan dalam bentuk seperti apa?
6. Bagaimana menurut bapak/ibu mengenai fasilitas Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI?

7. Menurut bapak.ibu apakah para pegawai Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI memahami kebutuhan pasien dan merasa berempati pada pasien? bagaimana bentuk empati itu?





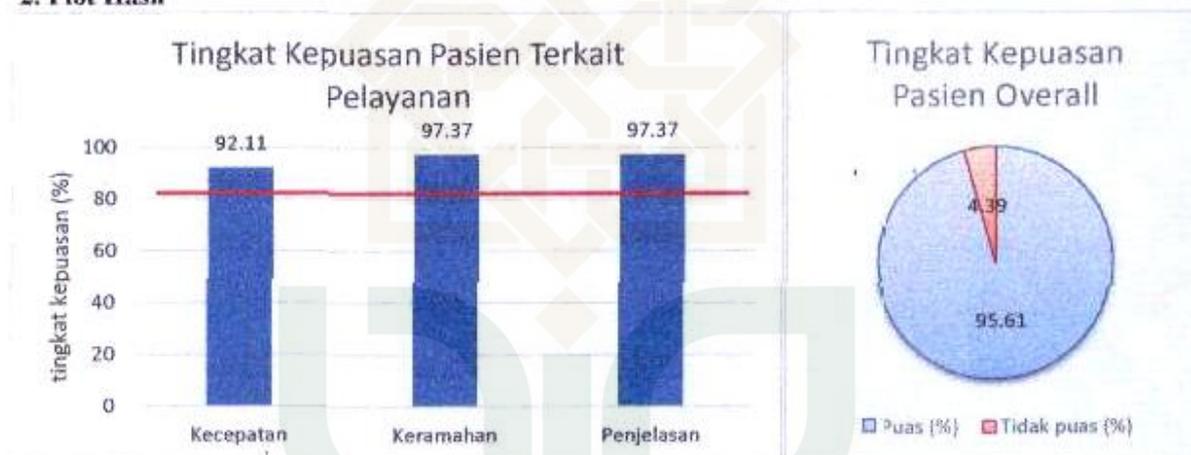
INDIKATOR AREA MANAJEMEN (IAM 5)
TINGKAT KEPUASAN PASIEN

Unit : Rawat Jalan
Bulan : Maret

1. Tabel Hasil

	Kecepatan	Keramahan	Penjelasan	Total
Jumlah Puas	35	37	37	109
Jumlah Tidak Puas	3	1	1	5
Tingkat Kepuasan (%)	92.11	97.37	97.37	95.61

2. Plot Hasil



3. Pencapaian Indikator Mutu

Tingkat Kepuasan Pasien tercapai : 95.61 %

4. Pengambilan Keputusan

Standar Tingkat Kepuasan pasien yaitu 80 %
sehingga diperoleh kesimpulan bahwa indikator Tingkat Kepuasan Pasien :

Mencapai Target

UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA Kartu Tanda Mahasiswa

UIN



ANIS MUSTIKA FITRI
13240086
MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Masa berlaku:
2013 s.d 2020

Rektor:
Prof. Dr. H. Musa Asy'ari
M.P. 19511231.199003.1.013



Visi
 Unggul dan terkemuka dalam pemaduan dan pengembangan studi keislaman dan keilmuan bagi peradaban.

1. Kartu harus dibawa pada saat ujian dan penggunaan fasilitas-fasilitas Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Kartu hanya dapat digunakan selama pemegang kartu terdaftar sebagai mahasiswa aktif pada semester berjalan.
3. Pengguna kartu ini harus mematuhi ketentuan dan persyaratan yang ditentukan oleh Universitas Negeri Islam Sunan Kalijaga Yogyakarta.

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Card Validasi • Kartu Validasi



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA



LABORATORIUM AGAMA

Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga

Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta Telp: 0274-515856 Email : fd@uin-suka.ac.id

SERTIFIKAT

Pengelola Laboratorium Agama Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga dengan ini menyatakan bahwa :

ANIS MUSTIKA FITRI

13240086

LULUS

Ujian sertifikasi Baca Al-Qur'an yang diselenggarakan oleh Laboratorium Agama Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga

Dekan



Dr. H. Waryono, M.Ag.

NIP. 19701010 199903 1 002

Yogyakarta, 31 Oktober 2014
Ketua

Dr. Sriharin, M.Si

NIP. 19710526 199703 2 001





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
LEMBAGA PENELITIAN DAN
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LP2M)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SERTIFIKAT

Nomor: B-317.1/UIN.02/L.3/PM.03.1/P4.302/2016

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) UIN Sunan Kalijaga memberikan sertifikat kepada :

Nama : Anis Mustika Fitri
Tempat, dan Tanggal Lahir : Lampung Timur, 19 Oktober 1996
Nomor Induk Mahasiswa : 13240086
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

yang telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Integrasi-Interkoneksi Semester Pendek, Tahun Akademik 2015/2016 (Angkatan ke-90), di :

Lokasi : Pejaten
Kecamatan : Panggang
Kabupaten/Kota : Kab. Gunungkidul
Propinsi : D.I. Yogyakarta

dari tanggal 25 Juli s.d. 25 Agustus 2016 dan dinyatakan LULUS dengan nilai 94,00 (A-). Sertifikat ini diberikan sebagai bukti yang bersangkutan telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) dengan status matakuliah intrakurikuler dan sebagai syarat untuk dapat mengikuti ujian Munaqasyah Skripsi.



Yogyakarta, 12 Oktober 2016
Ketua,

Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A.
NIP. : 19720912 200112 1 002



Nomor: UIN.02/R.1/PP.00.9/2752.a/2013

**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA**

Sertifikat

diberikan kepada:

Nama : ANIS MUSTIKA FITRI
NIM : 13240086
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah (MD)
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Sebagai Peserta

atas keberhasilannya menyelesaikan semua tugas dan kegiatan

SOSIALISASI PEMBELAJARAN DI PERGURUAN TINGGI

Bagi Mahasiswa Baru UIN Sunan Kalijaga Tahun Akademik 2013/2014

Tanggal 27 s.d. 29 Agustus 2013 (20 jam pelajaran)

Yogyakarta, 2 September 2013
a.n. Rektor

Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kemahasiswaan

Dr. Sekar Ayu Aryani, M.Ag.
NIP. 19591218 197803 2 001

شهادة اختبار كفاءة اللغة العربية

الرقم: UIN.02/L4/PM.03.2/6.24.18.33/2016

تشهد إدارة مركز التنمية اللغوية بأن

الاسم : Anis Mustika Fitri :

تاريخ الميلاد : ١٩ أكتوبر ١٩٩٦

قد شاركت في اختبار كفاءة اللغة العربية في ٤ أكتوبر ٢٠١٦, وحصلت
على درجة :

٤٢	فهم المسموع
٣٥	التراكيب النحوية و التعبيرات الكتابية
٢٢	فهم المقروء
٣٣	مجموع الدرجات

هذه الشهادة صالحة لمدة سنتين من تاريخ الإصدار

جوكجاكرتا, ٤ أكتوبر ٢٠١٦

المدير



Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ag.

رقم التوظيف : ١٩٦٨٠٩١٥١٩٩٨٠٣١٠٠٥





TEST OF ENGLISH COMPETENCE CERTIFICATE

No: UIN.02/L4/PM.03.2/2.24.21.22286/2016

Herewith the undersigned certifies that:

Name : **Anis Mustika Fitri**
Date of Birth : **October 19, 1996**
Sex : **Female**

took Test of English Competence (TOEC) held on **May 18, 2016** by Center for Language Development of State Islamic University Sunan Kalijaga and got the following result:

CONVERTED SCORE	
Listening Comprehension	50
Structure & Written Expression	45
Reading Comprehension	39
Total Score	447

Validity: 2 years since the certificate's issued



Yogyakarta, May 18, 2016
Director,



Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ag.
NIP. 19680915 199803 1 005





UJIAN SERTIFIKASI TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

diberikan kepada

Nama : Anis Mustika Fitri
NIM : 13240086
Fakultas : Dakwah Dan Komunikasi
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Dengan Nilai :

No.	Materi	Nilai	
		Angka	Huruf
1.	Microsoft Word	80	B
2.	Microsoft Excel	75	B
3.	Microsoft Power Point	95	A
4.	Internet	100	A
5.	Total Nilai	87.5	A
Predikat Kelulusan		Sangat Memuaskan	



26 April 2017
P.TIPD
Hidayat, S.Kom
NIP. 19790506 200604 1 003

Standar Nilai:

Nilai		Predikat
Angka	Huruf	
86 - 100	A	Sangat Memuaskan
71 - 85	B	Memuaskan
56 - 70	C	Cukup
41 - 55	D	Kurang
0 - 40	E	Sangat Kurang





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH

Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta, Telp. (0274) 515856, Email: dakwah@uin-suka.ac.id

SERTIFIKAT

Nomor.: B-002/Un.02/MD/TU.00.2/ 01/2017

Program Studi Manajemen Dakwah (MD) Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta menyatakan bahwa:

Anis Mustika Fitri
NIM : 13240086

dinyatakan LULUS dalam *Praktikum Profesi Manajemen Dakwah* yang diselenggarakan oleh Program Studi Manajemen Dakwah (MD) Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman Tanggal 28 Nopember s.d 30 Desember 2016, dengan nilai : **A** -

Demikian sertifikat ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Yogyakarta, 16 Januari 2017
Ketua Program Studi

Dr. Muhammad Rasyid Ridla, M.Si
NIP. 19670104 199303 1 003



LEMBAGA PENDIDIKAN MA'ARIF NU
CABANG LAMPUNG TIMUR

AKTE NOTARIS NO. : 103/15/1/1986

I J A Z A H
MADRASAH ALIYAH

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Madrasah Aliyah
Ma'arif NU 06 Pasir Sakti Lampung Timur

menerangkan bahwa :

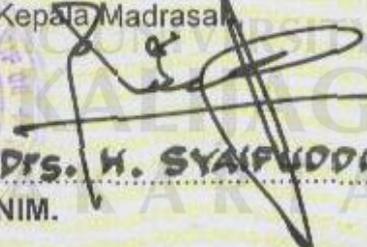
Nama : ANIS MUSTIKA FITRI
Tempat Tanggal Lahir : Sido Makmur, 19 Oktober 1996
Nama Orang Tua : Ahmad Masroh
NIS/NISN : 921 / 9951951363
Madrasah Asal : MA Ma'arif NU 06 Pasir Sakti
Tahun Pelajaran : 2012 / 2013

L U L U S

dari Madrasah Aliyah tersebut di atas berdasarkan hasil Ujian Nasional dan Ujian Madrasah serta telah memenuhi seluruh kriteria kelulusan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

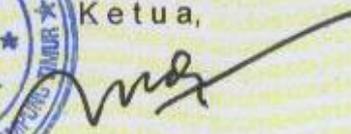


Lampung Timur, 24 Mei 2013
Kepala Madrasah


DRS. H. SYAIFUDDIN
NIM.



Mengetahui
Pimpinan Cabang Lembaga Pendidikan
Ma'arif NU Lampung Timur
Ketua,


DRS. H. AD. SUDIGDO, M.Si

**DAFTAR NILAI
HASIL UJIAN AKHIR MA'ARIF
MADRASAH ALIYAH**

Nama Siswa : ANIS MUSTIKA FITRI

Nomor Induk : 921/9951951363

No.	Mata Pelajaran Pendidikan Ahlus Sunnah wal Jama'ah	Nilai	
		Angka	Huruf
1.	Ujian Tertulis	<u>7,80</u>	<u>Tujuh, Delapan Nol</u>
2.	Ujian Lisan / Praktek		
	2.1. Aqidah	<u>7,50</u>	<u>Tujuh, Lima Nol</u>
	2.2. Akhlaq	<u>8,50</u>	<u>Delapan, Lima Nol</u>
	2.3. Syari'ah	<u>8,00</u>	<u>Delapan, Nol Nol</u>
	2.4. Ke-NU-an	<u>8,00</u>	<u>Delapan, Nol Nol</u>
	2.5. Ibadah	<u>7,50</u>	<u>Tujuh, Lima Nol</u>
	Jumlah Nilai	<u>47,30</u>	<u>Empat Tujuh, Tiga Nol</u>

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Lampung Timur, 24 Mei 2013

Kepala Madrasah,

Drs. H. SYAIFUDDIN

NIM.



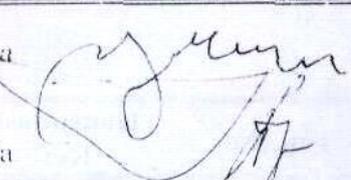
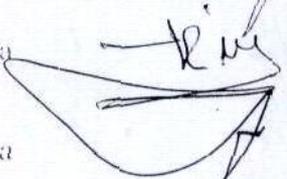
NAMA : Anis Mustika Fitri
 NIM : 13240086
 Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
 Jurusan/Program Studi : MD (Manajemen Dakwah)
 Pembimbing I : Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.
 Pembimbing II :
 Judul : PENGARUH PENERAPAN PRINSIP- PRINSIP SYARIAH TERHADAP KEPUASAN PASIEN MEMILIH PELAYANAN KESEHATAN DI RSI WONOSARI

No.	Tanggal	Konsultasi Ke:	Materi Bimbingan	Tanda Tangan
1	07/12 16	1	Tinjauan terhadap Prinsip-prinsip Syariah, Tujuan dan Fungsi Pelayanan Kesehatan Pelayanan Kesehatan di RSI Wonosari	
2	17/01 17	2	Tata Perencanaan Departemen Operasional	
3	19/02 17	3	Bimbingan BAB 01 dan 02	
4	24/02 17	4	Kelembagaan & Lingkungan Kerja	
5	13/03 17	5	Tinjauan gambaran umum rumah sakit RSI Y. PDHI	
6	05/04 17	6	Tinjauan mengenai tata laksana pelayanan & isi BAB I	
7	08/05 17	7	Tinjauan tabel & isi BAB I, II, III	
8	19/05 17	8	Tinjauan BAB IV & DAFTAR Pustaka	

Yogyakarta

 Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.
 NIP. 19670104 199303 1 003

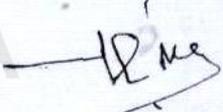
NAMA : Anis Mustika Fitri
 NIM : 13240086
 Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
 Jurusan/Program Studi : MD (Manajemen Dakwah)
 Batas Akhir Studi : 31 Agustus 2020
 Alamat : Ngemplak Sapek Depok Sleman Rw 04 Rt 01

No.	Hari, Tanggal Seminar	Nama & NIM Penyaji	Status	Td. Tangan Ketua_Sidang
1	Senin, 09 Mei 2016	Azizah Miftahul Hasanah (12240083)	Peserta	
2	Senin, 09 Mei 2016	Liz Zulfakhul Hida (12240096)	Peserta	
3	Selasa, 10 Mei 2016	Adhita Ulfa Lestari (12240038)	Peserta	
4	Rabu, 07 September 2016	Adib Rofiqi (13240042)	Peserta	
5	Jumat, 20 Januari 2017	Anis Mustika Fitri (13240086)	Penyaji	
6	Mulai, 31 Januari 2017	Ainun Saesabila (132400100)	Pembahas	

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
 SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

Yogyakarta, 3 Mei 2016

Ketua Jurusan,


 Dr. M. Rusyid Ridla, M.Si.
 NIP 19670104 199303 1 003

Keterangan:

Kartu ini berlaku selama dua (2) semester dan menjadi salah satu syarat pendaftaran munaqasyah



PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Jalan Parasamya Nomor 1 Beran, Tridadi, Sleman, Yogyakarta 55511
Telepon (0274) 868800, Faksimilie (0274) 868800
Website: www.bappeda.slemankab.go.id, E-mail : bappeda@slemankab.go.id

SURAT IZIN

Nomor : 070 / Bappeda / 830 / 2017

**TENTANG
PENELITIAN**

KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Dasar : Peraturan Bupati Sleman Nomor : 45 Tahun 2013 Tentang Izin Penelitian, Izin Kuliah Kerja Nyata, Dan Izin Praktik Kerja Lapangan.
Menunjuk : Surat dari Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Sleman
Nomor : 070/Kesbangpol/791/2017
Hal : Rekomendasi Penelitian

Tanggal : 27 Februari 2017

MENGIZINKAN :

Kepada :
Nama : ANIS MUSTIKA FITRI
No.Mhs/NIM/NIP/NIK : 13240086
Program/Tingkat : S1
Instansi/Perguruan Tinggi : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Alamat instansi/Perguruan Tinggi : Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta
Alamat Rumah : Dusun II 006/003 Sido Makmur Melinting Lampung Timur
No. Telp / HP : 082317669875
Untuk : Mengadakan Penelitian / Pra Survey / Uji Validitas / ~~PKT~~ dengan judul
IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP PASIEN DI RUMAH SAKIT ISLAM YOGYAKARTA
Lokasi : RSIY PDHI
Waktu : Selama 3 Bulan mulai tanggal 27 Februari 2017 s/d 29 Mei 2017

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Wajib melaporkan diri kepada Pejabat Pemerintah setempat (Camat/ Kepala Desa) atau Kepala Instansi untuk mendapat petunjuk seperlunya.
2. Wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan setempat yang berlaku.
3. Izin tidak disalahgunakan untuk kepentingan-kepentingan di luar yang direkomendasikan.
4. Wajib menyampaikan laporan hasil penelitian berupa 1 (satu) CD format PDF kepada Bupati diserahkan melalui Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah.
5. Izin ini dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak dipenuhi ketentuan-ketentuan di atas.

Demikian izin ini dikeluarkan untuk digunakan sebagaimana mestinya, diharapkan pejabat pemerintah/non pemerintah setempat memberikan bantuan seperlunya.

Setelah selesai pelaksanaan penelitian Saudara wajib menyampaikan laporan kepada kami 1 (satu) bulan setelah berakhirnya penelitian.

Dikeluarkan di Sleman

Pada Tanggal : 27 Februari 2017

a.n. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah

Tembusan :

1. Bupati Sleman (sebagai laporan)
2. Kepala Dinas Kesehatan Kab. Sleman
3. Kabid. Kesejahteraan Rakyat & Pemerintahan Bappeda
4. Camat Kalasan
5. Direktur RSIY PDHI
6. Dekan Fak. Dakwah & Komunikasi UIN SUKA Yk.
7. Yang Bersangkutan

Sekretaris

a.n.

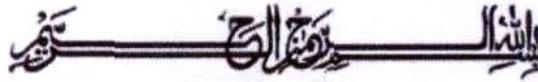
Kepala Bidang Penelitian, Pengembangan dan Pengendalian



Ir. RATNANI HIDAYATI, MT

Perencana, IV/a

NIP 19660828 199303 2 012



SURAT KETERANGAN

No. 324/KT 6.3/IV/2017

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : **dr. Widodo Wirawan, M.P.H.**
Jabatan : **Direktur RSIY PDHI Yogyakarta**
Alamat : **Jalan Solo Km 12,5 Kalasan, Sleman**
Telp. (0274) 498000 Faks. (0274) 498464

menerangkan bahwa

Nama : **Anis Mustika Fitri**
NIM : **13240086**
Program Studi : **Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri
Sunan Kalijaga Yogyakarta**

Telah Menyelesaikan Penelitian "Implementasi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI" dari tanggal 13 Maret 2017 sampai dengan tanggal 10 April 2017.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 12 April 2017

Direktur

Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI



dr. Widodo Wirawan, M.P.H.

NIK. MD 0208 064

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Anis Mustika Fitri

Tempat/Tgl. Lahir : Lampung Timur, 19 Oktober 1996

Alamat : RT 06 Rw 03 Desa Sidomakmur

Kec. Melinting Kabupaten

Lampung Timur

Nama Ayah : Alm. Ahmad Masroh

Nama Ibu : Masliah

Jenis Kelamin : Perempuan

Alamat Sekarang : Wisma Allamanda GK 01/450 Sapen



B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal

a. MI Sirojul Munir Al-Ihsan Lampung Timur

b. SMP Islam Sirojul Munir Al-Ihsan Lampung Timur

c. MA Maarif 06 Pasir Sakti Lampung Timur

2. Pendidikan Non-Formal

a. Pondok Pesantren Darussalam Mekarsari Lampung Timur

Yogyakarta, 22 Mei 2017


Anis Mustika Fitri
NIM. 13240086