

**STUDI *BENCHMARKING* FAKTOR INTERNAL FISIK INSTALASI
RAWAT JALAN RS PKU MUHAMMADIYAH BANTUL DAN RS PKU
MUHAMMADIYAH GAMPING**

TESIS



**MYGGI RIZDWIKE NANDA
20111030051**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2018**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, Agustus 2017

Yang membuat pernyataan



MYGGI RIZDWIKE NANDA

20111030051

MOTTO

“Wahai orang-orang yang beriman jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu.

Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.”

(Al-Baqarah ayat 153)

Kudedikasikasikan karyaku untuk:
Papa tercinta

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala karunia dan rahmat-Nya sehingga telah terselesaikannya tesis yang berjudul “**Studi *Benchmarking* Faktor Internal Fisik Instalasi Rawat Jalan RS PKU Muhammadiyah Bantul dan RS PKU Muhammadiyah Gamping**” guna memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Pendidikan di Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam proses penyusunan tesis ini, berbagai macam hambatan dan kesulitan yang penulis hadapi, namun atas bimbingan dan kerjasama berbagai pihak sehingga hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. DR. dr. Arlina Dewi, M. Kes, AAK, selaku Kepala Program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. DR. Firman Pribadi, M. Si selaku pembimbing tesis.
3. Seluruh dosen Prodi MMR UMY atas seluruh ilmu yang dicurahkan kepada kami,
4. Direktur RS PKU Muhammadiyah Bantul dan RS PKU Muhammadiyah Gamping yang telah memberikan dukungan kesempatan yang sangat luas dalam penelitian ini.
5. Segenap karyawan RS PKU Muhammadiyah Bantul dan RS PKU Muhammadiyah Gamping atas bantuannya selama penelitian.
6. Orang tua dan segenap keluarga besar atas doa dan dukungannya.
7. Rekan-rekan seperjuangan Prodi MMR atas semangat dan kebersamaannya.
8. Teman-teman Geng Sanjaya yang selalu menghibur dan memberi motivasi dalam menyelesaikan tesis.
9. Seluruh dosen beserta staff Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, terima kasih telah memberikan ilmu dan bantuannya selama menempuh kuliah di Magister Manajemen Rumah Sakit.

10. Seluruh pihak yang tak dapat penulis sebutkan satu-persatu, yang telah berjasa baik secara langsung maupun tidak hingga terselesaikannya tesis ini.

Besar harapan penulis, tesis ini memberikan manfaat seluas-luasnya kepada seluruh pihak. Saya menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun saya harapkan demi kemajuan bersama. Mohon iklaskan segala kesalahan dan khilaf penulis, semoga Allah membalas semua kebaikan. Amin.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Yogyakarta, Agustus 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Telaah Pustaka.....	7
1. Pelayanan Rawat Jalan.....	7
2. Studi <i>Benchmarking</i>	8
3. Strategi.....	15
4. Analisis Lingkungan Internal.....	17
B. Penelitian Terdahulu.....	20
C. Landasan Teori.....	22
D. Kerangka Konsep.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	24
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	26
C. Populasi dan Sampel.....	26
D. Variabel Penelitian.....	27
E. Definisi Operasional.....	28
F. Instrumen Penelitian.....	31
G. Analisis Data.....	33
H. Etika Penelitian.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
A. Hasil Penelitian.....	35
B. Pembahasan.....	58

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	72
A. Simpulan.....	72
B. Saran.....	73
C. Keterbatasan Penelitian.....	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Kunjungan Pasien di Poliklinik RS PKU Muhammadiyah.....2 Bantul	2
Tabel 2.1. Daftar Penelitian Sebelumnya.....20	20
Table 3.1. Definisi Operasional.....28	28
Tabel 4.1. Sarana dan Prasarana Di Poliklinik Rawat Jalan RS PKU Muhammadiyah Bantul dan RS PKU Muhammadiyah Gamping..... 44	44
Tabel 4.2. Jumlah Tenaga Medis Di Poliklinik Rawat Jalan RS PKU Muhammadiyah Bantul51	51
Tabel 4.3. Jumlah Tenaga Medis Di Poliklinik Rawat Jalan RS PKU Muhammadiyah Gamping51	51
Tabel 4.4. Total Kunjungan Rawat Jalan RS PKU Muhamamdiyah Bantul dan RS PKU Muhammadiyah Gamping Tahun 2015.....57	57
Tabel 4.5. Total Kunjungan Rawat Jalan RS PKU Muhamamdiyah Bantul dan RS PKU Muhammadiyah Gamping Tahun 2016.....57	57
Tabel 4.6. Kebutuhan Ruang, Luasan Ruang Dan Kebutuhan Fasilitas Berdasarkan Pedoman Teknis Sarana Dan Prasarana Rumah Sakit Kelas C Departemen Kesehatan RI 200761	61
Tabel 4.7. Standar Ketenagaan Minimal (SDMK) Rumah Sakit Umum kelas A, B, C, dan D.....67	67
Tabel 4.8. Standar Ketenagaan Minimal (SDMK) RS PKU Muhammadiyah Gamping.....68	68
Tabel 4.9. Standar Ketenagaan Minimal (SDMK) RS PKU Muhammadiyah Banrul.....69	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Proses <i>Benchmarking</i> dianalogikan dengan siklus Deming.....	13
Gambar 2.2	Kerangka Konsep.....	23
Gambar 4.1	Alur Pasien Rawat Jalan RS PKU Muhammadiyah Gamping.....	42
Gambar 4.2	Alur Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan RS PKU Muhammadiyah Gamping.....	43
Gambar 4.3	Luas Tiap Ruang Poliklinik Rawat Jalan RS PKU Muhammadiyah Bantul.....	49
Gambar 4.4	Alur Kegiatan Pada Instalasi Rawat Jalan Berdasarkan Pedoman Teknis Sarana Dan Prasarana Rumah Sakit Kelas C Departemen Kesehatan RI 2007.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Data Kunjungan Rawat Jalan RS PKU Muhammadiyah Gamping Tahun 2015.....
Lampiran 2	Data Kunjungan Rawat Jalan RS PKU Muhammadiyah Gamping Tahun 2016.....
Lampiran 3	Daftar Pertanyaan Wawancara.....
Lampiran 4	Surat Izin Penelitian RS PKU Muhammadiyah Bantul.....
Lampiran 5	Surat Izin Penelitian RS PKU Muhammadiyah Gamping.....
Lampiran 6	Surat Keterangan Lolos Uji Etik.....
Lampiran 7	Lembar Penjelasan Penelitian Kepada Responden Penelitian.....
Lampiran 8	Lembar Persetujuan Menjadi Responden Penelitian.....

