

**HUBUNGAN IMPLEMENTASI INSTRUMEN  
MANAJER PELAYANAN PASIEN (MPP) TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN DI RAWAT INAP  
RS PKU MUHAMMADIYAH SRUWENG**

**Skripsi**

**Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Mencapai Derajat Sarjana Keperawatan**



**Diajukan Oleh  
Sutrisno  
NIM: 202302229**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG  
2024**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini Menyatakan Bahwa  
Skripsi Yang Berjudul:

### **HUBUNGAN IMPLEMENTASI INSTRUMEN MANAJER PELAYANAN PASIEN (MPP) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI RAWAT INAP RS PKU MUHAMMADIYAH SRUWENG**

**Diajukan Oleh  
Sutrisno  
NIM: 202302229**

Telah disetujui dan dinyatakan  
telah memenuhi persyaratan untuk diujikan.

Pembimbing

  
(Dadi Santoso, M.Kep)

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Keperawatan Program Sarjana



(Cahyu Septiwi, M. Kep., Sp.KMB, PhD)

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi Dengan Judul

**HUBUNGAN IMPLEMENTASI INSTRUMEN MANAJER PELAYANAN PASIEN  
(MPP) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI RAWAT INAP RS PKU  
MUHAMMADIYAH SRUWENG**

**Diajukan Oleh  
Sutrisno  
NIM: 202302229**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada tanggal 15/08/2024  
Susunan Dewan Penguji:

1. Hendri Tamara Yuda, M.Kep (Penguji I) (.....)
2. Bambang Utoyo, M.Kep (Penguji II) (.....)
3. Dadi Santoso, M.Kep (Penguji III) (.....)

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Keperawatan Program Sarjana


(Cahyu Septiwi, M. Kep., Sp.KMB, PhD)

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Skripsi yang saya ajukan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis digunakan sebagai rujukan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Gombong, Juli 2024

Penyusun



(Sutrisno)

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS  
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Muhammadiyah Gombong, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sutrisno  
NIM : 202302229  
Program Studi : Keperawatan Program Sarjana  
Jenis Karya : Skripsi

Dengan pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Gombong Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul:

**HUBUNGAN IMPLEMENTASI INSTRUMEN MANAJER PELAYANAN  
PASIEN (MPP) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI RAWAT INAP  
RS PKU MUHAMMADIYAH SRUWENG**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Gombong berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data, merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Gombong, Kebumen

Pada Tanggal : Juli 2024

Yang Menyatakan



(Sutrisno)

## KATA PENGANTAR

Saya merasa senang dan bersyukur atas kesempatan yang diberikan oleh Allah SWT untuk menyusun Skripsi ini. Segala puji syukur kita panjatkan kepada-Nya, yang senantiasa memberikan rahmat serta hidayah-Nya dalam setiap langkah perjalanan kita. Salam serta sholawat selalu tercurahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa cahaya petunjuk bagi seluruh umat manusia. Semoga dengan rahmat dan berkah beliau, Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan memberikan manfaat bagi penulis serta pembaca yang budiman. Penyusunan Skripsi ini juga tidak terlepas dari dukungan serta bimbingan yang sangat berarti. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini, izinkanlah saya untuk menyampaikan ucapan terima kasih yang mendalam kepada:

1. Keluarga dan orang tua yang selalu memberikan doa, semangat, dan dukungan tanpa henti dalam perjalanan penelitian ini.
2. Dr. Herniyatun, S.Kep.,M.Kep.,Sp.Mat., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Gombong yang senantiasa memberikan bimbingan serta arahan berharga.
3. Cahyu Septiwi, M. Kep., Sp.KMB, PhD, selaku Ketua Prodi Keperawatan Program Sarjana Universitas Muhammadiyah Gombong
4. Dadi Santoso, M.Kep, selaku pembimbing, yang telah dengan sabar dan penuh dedikasi memberikan panduan serta masukan yang sangat berarti dalam pengembangan Skripsi ini.

Akhir kata, semoga Skripsi ini dapat menjadi kontribusi kecil yang bermanfaat dalam upaya peningkatan pemahaman kita mengenai Hubungan Implementasi Instrumen Manajer Pelayanan Pasien (MPP) Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Sruweng. Saya berharap Skripsi ini juga dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak. Terima kasih atas perhatian dan dukungan semua pihak.

Gombong, 26 Januari 2024

**Sutrisno**

Program Studi Keperawatan Program Sarjana  
Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Gombong  
Skripsi, Juli 2024

Sutrisno<sup>1)</sup>, Dadi Santoso<sup>2)</sup>

## ABSTRAK

### HUBUNGAN IMPLEMENTASI INSTRUMEN MANAJER PELAYANAN PASIEN (MPP) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI RAWAT INAP RS PKU MUHAMMADIYAH SRUWENG

**Latar Belakang:** Kualitas pelayanan rawat inap sangat penting untuk keselamatan dan kepuasan pasien. Insiden cedera dan ketidakpuasan masih tinggi di Indonesia. Implementasi Manajer Pelayanan Pasien (MPP) terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan, meskipun masih ada kendala. Diperlukan penelitian lebih lanjut dan upaya perbaikan berkelanjutan di rumah sakit..

**Tujuan:** Mengetahui hubungan implementasi instrumen Manajer Pelayanan Pasien (MPP) Terhadap kualitas pelayanan di rawat inap RS PKU Muhammadiyah Sruweng

**Metode:** Penelitian menggunakan desain korelasional dengan pendekatan Cross-sectional. Sampel 100 pasien, dengan teknik simple random sampling. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner Penelitian menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat menggunakan uji kendal thau.

**Hasil:** Di RS PKU Muhammadiyah Sruweng, responden penelitian mayoritas perempuan (50%) dan berusia dewasa tengah (36-55 tahun) sebanyak 57%. Implementasi Instrumen Manajer Pelayanan Pasien (MPP) dinilai baik oleh 59% pasien, sementara kualitas pelayanan rawat inap dinilai baik oleh 77%. Terdapat hubungan signifikan antara implementasi MPP dan kualitas pelayanan rawat inap, dengan nilai  $p = 0.004$ .

**Kesimpulan:** Implementasi Instrumen Manajer Pelayanan Pasien (MPP) berhubungan signifikan dengan kualitas pelayanan rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Sruweng.

**Rekomendasi:** Perlu adanya upaya berkelanjutan untuk meningkatkan implementasi MPP guna lebih meningkatkan kualitas pelayanan rawat inap. Evaluasi dan pelatihan tambahan untuk petugas pelayanan perlu dilakukan untuk mengatasi kendala yang ada.

**Kata Kunci:** Manajer Pelayanan Pasien (MPP), kualitas pelayanan, rawat inap

---

<sup>1)</sup>Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Gombong

<sup>2)</sup>Dosen Universitas Muhammadiyah Gombong

Nursing Study Program Of Bachelor Program  
Faculty Of Health Sciences  
Muhammadiyah University of Gombong  
Mini Thesis, July 2024

Sutrisno<sup>1)</sup>, Dadi Santoso<sup>2)</sup>

## ABSTRACT

### THE RELATIONSHIP BETWEEN THE IMPLEMENTATION OF PATIENT SERVICE MANAGER (PSM) INSTRUMENTS AND THE QUALITY OF INPATIENT SERVICES AT RS PKU MUHAMMADIYAH SRUWENG

**Background:** The quality of inpatient services is crucial for ensuring patient safety and satisfaction. In Indonesia, incidents of injury and patient dissatisfaction remain notably high. The implementation of Patient Service Manager (PSM) instruments has proven effective in enhancing service quality, though several challenges persist. Further research and continuous improvement efforts are necessary in hospitals to optimize service outcomes.

**Objective:** This study aims to evaluate the relationship between the implementation of Patient Service Manager (PSM) instruments and the quality of inpatient services at RS PKU Muhammadiyah Sruweng.

**Methods:** This study utilized a correlational design with a cross-sectional approach. A sample of 100 patients was selected using simple random sampling. Data were collected using a questionnaire. Both univariate and bivariate analyses were conducted, employing Kendall's Tau test for hypothesis testing.

**Results:** At RS PKU Muhammadiyah Sruweng, the majority of respondents were female (50%) and within the middle adult age range (36-55 years) at 57%. The implementation of Patient Service Manager (PSM) instruments was rated as good by 59% of patients, while the quality of inpatient services was rated as good by 77% of patients. The analysis revealed a significant relationship between the implementation of PSM instruments and the quality of inpatient services, with a p-value of 0.004.

**Conclusion:** There is a significant relationship between the implementation of Patient Service Manager (PSM) instruments and the quality of inpatient services at RS PKU Muhammadiyah Sruweng.

**Recommendations:** Continuous efforts are needed to improve the implementation of PSM instruments to further enhance the quality of inpatient services. Additionally, evaluations and further training for service staff should be conducted to address existing challenges.

**Keywords:** Patient Service Manager (PSM), service quality, inpatient care

---

<sup>1)</sup> Student of Muhammadiyah University of Gombong

<sup>2)</sup> Lecturer of Muhammadiyah University of Gombong

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Keaslian Penelitian .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Tinjauan Teori .....	10
B. Kerangka Teori.....	28
C. Kerangka Konsep .....	29
D. Hipotesis Penelitian .....	29
BAB III METODE PENELITIAN .....	30
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	30
B. Populasi dan sampel .....	30
C. Tempat dan waktu penelitian.....	32
D. Variabel penelitian.....	32
E. Definisi Operasional.....	32
F. Instrumen Penelitian .....	33
G. Uji Coba Instrumen Kuesioner.....	35
H. Pengambilan Data.....	36
I. Teknik Analisa Data .....	37
J. Etika Penelitian.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Hasil Penelitian.....	40
B. Pembahasan .....	42

C. Keterbatasan Penelitian .....	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	50
A. Kesimpulan.....	50
B. Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA .....	52
LAMPIRAN .....	.



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur manager pelayanan pasien.....	18
Gambar 2.2 Kerangka Teori.....	28
Gambar 2.3 Kerangka Konsep.....	29

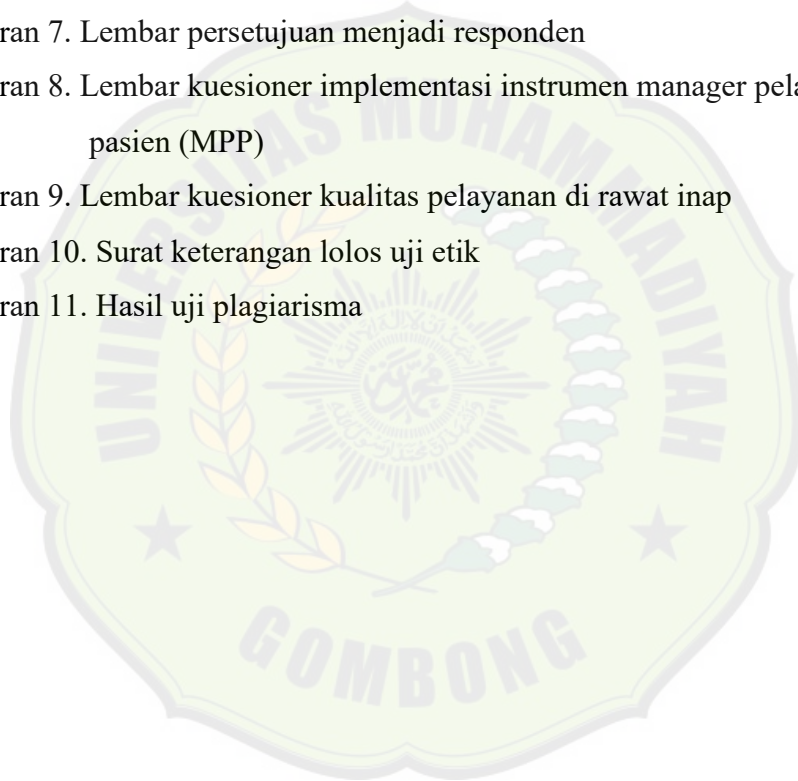


## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian .....	7
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	32
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Kuesioner Implementasi instrumen Manajer Pelayanan Pasien (MPP) .....	34
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Kuesioner Kualitas Pelayanan Rawat Inap .....	34
Tabel 4.1 Karakteristik Pasien Berdasarkan Umur, Jenis Kelamin di RS PKU Muhammadiyah Sruweng.....	40
Tabel 4.2 Implementasi Instrumen Manajer Pelayanan Pasien (MPP) di RS PKU Muhammadiyah Sruweng.....	40
Table 4.3 Implementasi Kualitas Pelayanan Di Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Sruweng .....	41
Tabel 4.4 Hubungan Implementasi Instrumen Manajer Pelayanan Pasien (MPP) Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap di RS PKU Muhammadiyah Sruweng.....	41

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat ijin studi pendahuluan
- Lampiran 2. Surat ijin balasan pendahuluan
- Lampiran 3. Surat ijin penelitian
- Lampiran 4. Jawaban surat ijin penelitian
- Lampiran 5. Lembar bimbingan
- Lampiran 6. Lembar permohonan menjadi responden
- Lampiran 7. Lembar persetujuan menjadi responden
- Lampiran 8. Lembar kuesioner implementasi instrumen manager pelayanan pasien (MPP)
- Lampiran 9. Lembar kuesioner kualitas pelayanan di rawat inap
- Lampiran 10. Surat keterangan lolos uji etik
- Lampiran 11. Hasil uji plagiarisma



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memberikan layanan (Arianto, 2018). Kualitas pelayanan rawat inap adalah tingkat kesempurnaan pelayanan perawatan pasien yang dirawat di rumah sakit dalam memenuhi harapan pasien (Pohan, 2017).

Menurut data WHO tahun 2019, 1 dari 10 pasien di dunia mengalami cedera karena buruknya kualitas pelayanan di rumah sakit. Di Asia Tenggara, angka kejadian cedera akibat rendahnya mutu pelayanan rumah sakit mencapai 8,2% (WHO SEARO, 2021). Di Indonesia, kejadian tidak cedera namun potensial cedera (nearmiss) dilaporkan sebesar 4 per 1000 hari perawatan pasien rawat inap di rumah sakit pada 2018 (KARS, 2019). Secara spesifik, angka insiden tersebut di Jawa Tengah mencapai 4,1 per 1000 hari perawatan dan di Kebumen mencapai 4,3 per 1000 (Profil RS Kebumen, 2021).

Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) pada tahun 2020, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap di seluruh dunia mencapai 72% (WHO, 2020). Di benua Asia, tingkat kepuasan ini sedikit lebih rendah, yaitu 70% (WHO, 2020). Di Indonesia, data terbaru dari Kementerian Kesehatan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap pada tahun 2022 mencapai 75%. Angka ini menunjukkan adanya peningkatan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya, namun masih terdapat ruang untuk perbaikan.

Pada tahun 2018 didapat pengisian form sebanyak 100 %. Bila di lihat dari kelengkapan pengisian didapat kelengkapan assesmen sebesar 69,7 %, kelengkapan perencanaan sebesar 70,9 %, dan kelengkapan implementasi sebesar 87,6 % . hasil ini lebih rendah dari hasil penelitian yang dilakukan di RSUD dr Zainoel abidin banda aceh mendapatkan hasil pelaksanaan standar case management terlaksana sebanyak 95,2% ( Novitasari & Kamil, 2017).

Dari analisa didapat hasil yang kurang optimal. Beberapa penyebab buruknya kualitas pelayanan rawat inap di rumah sakit antara lain kurangnya sumber daya manusia, fasilitas yang tidak memadai, komunikasi yang buruk antar petugas medis, beban kerja berlebih, kurangnya pengawasan, dan evaluasi yang kurang (Soewondo et al., 2020). Selain itu, keterbatasan anggaran rumah sakit, peraturan dan regulasi yang lemah, serta kurangnya kesadaran mutu dan budaya keselamatan pasien turut berkontribusi (WHO SEARO, 2015). Penyebab langsung insiden rawat inap umumnya adalah kesalahan pemberian obat dan infeksi nosokomial (Reis et al., 2018).

Kualitas pelayanan rawat inap di rumah sakit merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pelayanan yang buruk dapat berdampak negatif terhadap pasien, baik secara fisik, mental, maupun sosial. Pasien yang menerima pelayanan rawat inap yang buruk berisiko lebih tinggi mengalami komplikasi penyakit. Hal ini karena pelayanan yang buruk dapat menyebabkan kesalahan medis, seperti diagnosa yang salah, pemberian obat yang salah, atau tindakan medis yang tidak tepat (Hastuti, D., & Astuti, S. (2017). Pasien yang menerima pelayanan rawat inap yang buruk akan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini dapat menyebabkan pasien tidak kembali ke rumah sakit tersebut di masa mendatang, serta dapat menyebarkan informasi negatif tentang rumah sakit tersebut kepada orang lain (Agustina, N. 2014).

Kualitas pelayanan rawat inap merupakan hal yang penting untuk diperhatikan. Kualitas pelayanan rawat inap yang baik dapat memberi kan kepuasan kepada pasien dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nugrahini, et al. (2022), implementasi Manajer Pelayanan Pasien (MPP) dapat meningkatkan kualitas pelayanan rawat inap. MPP merupakan suatu peran yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memastikan bahwa kebutuhan dan harapan pasien terpenuhi secara komprehensif dan holistik.

Rumah sakit memiliki peran dan fungsi untuk memberikan pelayanan kesehatan yang terintegrasi pada pasien. Akan tetapi dalam penyelenggaraan

program JKN terdapat tantangan yang harus dihadapi oleh RS, yaitu dalam melaksanakan kendali mutu dan kendali biaya yang baik (Mahfudhoh and Ikhwanul, 2020). Sasaran Outcome mutu pasien meliputi menurunkan keluhan pasien dan meningkatkan kepuasan pasien. Berbanding dengan hal tersebut pada nyatanya permasalahan keluhan pasien, pelayanan yang kurang, biaya pengobatan tinggi, dan keterbatasan komunikasi dengan dokter masih menjadi permasalahan yang umum untuk ditemukan (Walsh, 2014).

Keberadaan MPP dalam hospital case management system diharapkan dapat mendukung kendali mutu dan kendali biaya (Mardean et al., 2021). MPP memberikan banyak manfaat bagi rumah sakit, diantaranya meningkatkan mutu pelayanan, kepuasan pasien dan keluarga, pasien semakin terlibat dalam asuhan, mengefisienkan biaya pelayanan, penurunan readmisi ke rumah sakit, dan membantu proses evaluasi penerapan Clinical Pathway (KARS, 2015).

Alur kerja MPP meliputi tanggung jawab dengan tugas yang diberikan, peran dan kewenangan, keterampilan dan dukungan, dan membangun hubungan dengan stakeholder dan pasien. Seorang case manager harus memiliki pengetahuan tentang sumber pendanaan, pelayanan kesehatan, dinamika perilaku manusia, pemberian perawatan kesehatan dan sistem pembiayaan, dan standar klinis dan outcome (KARS, 2015). (Ross, Curry and Goodwin, 2014) bahwa MPP dapat mengurangi utilisasi rumah sakit yang mahal, serta meningkatkan outcome dari perawatan pasien dan meningkatkan patient experience yang baik.

Instumen merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam suatu penelitian dan penilaian. Instrumen penelitian adalah suatu alat yang diamati ( sugiyono, 2018 ). Instrumen penelitian yang digunakan adalah lembar kuesioner. CMSA (2010) menyebutkan beberapa peran Manajer Pelayanan Pasien ( MPP ) yaitu : melakukan asesmen yang komprehensif, perencanaan bersama klien, memfasilitasi komunikasi antar anggota tim perawatan kesehatan yang melibatkan klien dalam mengambil keputusan. Edukasi klien, keluarga, dan anggota tim pelayanan kesehatan tentang pilihan pengobatan, pemberdayaan klien untuk memecahkan masalah perawatan, mendorong penggunaan yang tepat

dalam layanan perawatan, membantu klien dalam transisi perawatan yang aman ke tingkat yang paling tepat berikutnya, advokasi antar klien dan penjamin biaya.

Berdasarkan data dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes RI), pada tahun 2022, jumlah pasien rawat inap di rumah sakit di Indonesia mencapai 12,5 juta orang. Jumlah ini meningkat sebesar 10% dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Peningkatan jumlah pasien rawat inap tersebut menunjukkan bahwa pelayanan rawat inap merupakan salah satu jenis pelayanan kesehatan yang paling banyak diminati oleh masyarakat. Hal ini tidak terlepas dari meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan dan pentingnya mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sruweng berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik bagi para pasiennya. Hal ini dibuktikan dengan dilakukannya evaluasi kepuasan pasien secara berkala, baik bulanan maupun triwulanan. Standar pencapaian kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Sruweng adalah 76,61%. Hasil evaluasi triwulan pertama (Januari-Maret) menunjukkan tingkat kepuasan pasien mencapai 74,04%, yang berarti belum mencapai standar rumah sakit, dengan beberapa aspek yang perlu diperbaiki, yaitu sarana dan prasarana serta jam kunjung visit dokter. Menanggapi hal tersebut, RS PKU Muhammadiyah Sruweng akan melakukan berbagai upaya peningkatan, seperti memperbaiki sarana dan prasarana serta menganjurkan visit sesuai jadwal yang telah ditentukan oleh rumah sakit. Upaya peningkatan ini merupakan bagian dari komitmen RS PKU Muhammadiyah Sruweng untuk terus memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan bagi para pasiennya.

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sruweng menunjukkan komitmennya dalam memberikan pelayanan terbaik bagi para pasiennya melalui berbagai upaya, termasuk implementasi instrumen Manajer Pelayanan Pasien (MPP). Meskipun masih terdapat kekurangan, MPP di RS PKU Muhammadiyah Sruweng menunjukkan potensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pasien. Hal ini dibuktikan dengan pengalaman positif sepuluh pasien yang diwawancarai, yang merasakan manfaat MPP selama dirawat.

Namun demikian, implementasi MPP di RS PKU Muhammadiyah Sruweng masih memiliki beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki, seperti: pemahaman pasien tentang kondisi kesehatan dan rencana pengobatannya belum maksimal, penjadwalan pemeriksaan dan pengobatan terkadang tidak tepat waktu, komunikasi antara pasien, dokter, dan perawat belum berjalan dengan lancar, pengurusan administrasi rawat inap masih terasa rumit, serta persiapan pasien untuk pulang ke rumah belum terkoordinasi dengan baik.

Untuk mengatasi kekurangan tersebut, RS PKU Sruweng perlu melakukan beberapa upaya peningkatan, yaitu: meningkatkan pelatihan bagi case manager agar mereka dapat memberikan penjelasan yang lebih jelas dan mudah dipahami pasien tentang kondisi kesehatan dan rencana pengobatannya, memperkuat koordinasi antara case manager, dokter, dan perawat untuk memastikan penjadwalan pemeriksaan dan pengobatan yang tepat waktu serta kelancaran komunikasi antar tim medis, memudahkan proses administrasi rawat inap dengan memanfaatkan teknologi digital, serta meningkatkan koordinasi antara case manager dan pasien dalam persiapan pasien untuk pulang ke rumah. Dengan melakukan upaya-upaya tersebut, RS PKU Muhammadiyah Sruweng diharapkan dapat memaksimalkan potensi MPP dan memberikan pelayanan terbaik bagi para pasiennya.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan ini, maka penelitian lebih lanjut perlu dilakukan untuk mengkaji secara lebih mendalam hubungan Implementasi Instrumen Manajer Pelayanan Pasien (MPP) terhadap kualitas pelayanan rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Sruweng

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, dirumuskan masalah sebagai berikut: Apakah ada hubungan Implementasi Instrumen Manajer Pelayanan Pasien (MPP) terhadap kualitas pelayanan rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Sruweng ?

### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan Implementasi Instrumen Manajer Pelayanan Pasien (MPP) terhadap kualitas pelayanan rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Sruweng.

#### 2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus penelitian ini adalah untuk:

- a. Mengetahui karakteristik pasien berdasarkan umur, jenis kelamin di RS PKU Muhammadiyah Sruweng.
- b. Mengetahui implementasi instrumen Manajer Pelayanan Pasien (MPP) di RS PKU Muhammadiyah Sruweng.
- c. Mengetahui kualitas pelayanan rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Sruweng.
- d. Mengetahui hubungan Implementasi Instrumen Manajer Pelayanan Pasien (MPP) terhadap kualitas pelayanan rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Sruweng.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat Ilmiah

Mengembangkan pengetahuan dan pemahaman tentang peran MPP dalam meningkatkan kualitas pelayanan rawat inap. Penelitian ini akan memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang peran MPP dalam meningkatkan kualitas pelayanan rawat inap, baik dari segi aspek proses, hasil, maupun kepuasan pasien.

#### 2. Manfaat Praktis

##### a. Bagi Rumah Sakit

Meningkatkan kualitas pelayanan rawat inap. Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan rawat inap, terutama melalui optimalisasi peran MPP.

b. Bagi Pasien

Menerima pelayanan yang lebih baik. Pasien yang menerima pelayanan MPP yang baik akan menerima pelayanan yang lebih komprehensif dan terintegrasi, sehingga mereka merasa lebih nyaman dan puas.

c. Bagi Perawat

Meningkatkan kerja sama tim. MPP dapat membantu meningkatkan kerja sama tim antara perawat dengan profesional kesehatan lainnya, sehingga pelayanan pasien dapat diberikan secara lebih komprehensif dan terintegrasi..

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Menambah pengetahuan dan pemahaman tentang peran MPP dalam meningkatkan kualitas pelayanan rawat inap. Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh peneliti lain untuk mengembangkan penelitian lanjutan tentang peran MPP dalam meningkatkan kualitas pelayanan rawat inap.

## E. Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian ini berdasarkan pada beberapa penelitian terdahulu yang mempunyai karakteristik yang relatif sama dalam hal tema kajian, meskipun berbeda dalam hal kriteria subjek, jumlah dan posisi variabel penelitian atau metode analisis yang digunakan. Keaslian penelitian dipaparkan dalam tabel 1.1

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

Nama peneliti dan tahun penelitian	Judul penelitian	Metode penelitian	Hasil penelitian	Persamaan dan perbedaan
Aini (2020)	Peran Manajer Pelayanan Pasien dalam Pelayanan Berfokus pada Pasien di RSUD Dr. Iskak Tulungagung	Dilakukan penelitian deskriptif dengan survei kepuasan pasien/keluarga pasien terhadap MPP yang dilaksanakan pada bulan Juni 2019, serta data sekunder dari laporan bidang	Kehadiran MPP berperan penting sebagai bagian dari penerapan PCC, membantu meningkatkan kolaborasi interprofesional dan meningkatkan keterlibatan serta pemberdayaan pasien serta keluarga dalam	Keduanya tertarik untuk melihat dampak dari implementasi atau peran MPP terhadap pengalaman pasien dan kualitas layanan di rumah sakit. Penelitian terdahulu mungkin

Nama peneliti dan tahun penelitian	Judul penelitian	Metode penelitian	Hasil penelitian	Persamaan dan perbedaan
		<p>elayanan medis dan keperawatan dan sekretariat MPP RSUD Dr. Iskak Tulungagung tahun 2018. Analisis data dilakukan secara deskriptif.</p>	<p>asuhan pasien, sehingga menghasilkan outcome asuhan yang lebih baik, meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan di Rumah Sakit.</p>	<p>memiliki fokus yang lebih spesifik, misalnya, pada peran MPP dalam pelayanan berfokus pada pasien. Sementara itu, penelitian yang akan datang mungkin lebih luas, mengevaluasi dampak MPP terhadap kualitas pelayanan secara umum di rawat inap. Penelitian terdahulu menggunakan metode deskriptif sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan metode analitik korelasional.</p>
Nugrahini (2021)	<p>Pengaruh Implementasi Instrumen Manajer Pelayanan Pasien (MPP) Syariah Terhadap Kelengkapan Dokumentasi Edukasi Islami Di RSI Sultan Agung Semarang</p>	<p>Metode penelitiannya: penelitian quasi experimental dengan desain pre dan post test. Populasi dalam penelitian ini adalah MPP di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Sampel penelitiannya sebanyak 30 responden dengan menggunakan teknik total sampling. Analisis data menggunakan uji Mc Nemar.</p>	<p>Hasil penelitiannya: menunjukkan bahwa sebelum diberikani implementasi MPP syariah, dokumentasi edukasi islami tidak lengkapi sebanyak (70,0%). Sesudah implementasi instrumen syariah sebagian besari dokumentasii edukasi islami tidak lengkap sebanyak (53,3%). Adai pengaruh inplementasi instrumen syariah terhadap kelengkapan dokumentasii</p>	<p>Keduanya tertarik untuk melihat dampak dari implementasi atau peran MPP terhadap pengalaman pasien dan kualitas layanan di rumah sakit. Penelitian yang akan datang difokuskan pada kualitas pelayanan di ruang rawat inap, sementara penelitian terdahulu lebih terkait dengan kelengkapan dokumentasi edukasi Islami. Ini mencerminkan perbedaan dalam</p>

Nama peneliti dan tahun penelitian	Judul penelitian	Metode penelitian	Hasil penelitian	Persamaan dan perbedaan
			edukasi islami dengani nilai p valuei sebesar 0,007 i ( $< 0,05$ ).	konteks dan fokus spesifik MPP. Penelitian terdahulu menggunakan metode quasi experimental dengan desain pre dan post test sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan metode analitik korelasional.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrohim, A. and Setyaningsih, R. (2022). Kepuasan pasien pengguna layanan unissula virtual home care. *Indonesian Journal of Community Services*, 4(2), 219. <https://doi.org/10.30659/ijocs.4.2.219-226>
- Agustina, N. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Bahagia Kota Makassar. [Eprints.unm.ac.id](http://Eprints.unm.ac.id).
- Aerson, J. (2017). Healthcare professionals' competence and patient care: A qualitative study. *Journal of Professional Nursing*, 33(4), 273-279.
- Arianto, A. (2018). Manajemen pemasaran: teori dan aplikasi. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Arfania, M., Daeli, S., & Latifah, Y. (2022). Evaluasi tingkat kepuasan pasien diabetes melitus terhadap pelayanan informasi obat di puskesmas karawang. *Pharma Xplore Jurnal Sains Dan Ilmu Farmasi*, 7(2), 46-54. <https://doi.org/10.36805/jpx.v7i2.2918>
- Brown, C. A., Lilford, R. J., Griffiths, F., & Oppong, R. (2016). Case study of nurse to patient ratios in hospital wards: Patients' perceptions of care and staffing levels. *Journal of Nursing Management*, 24(6), 775-783.
- Cahyanti, N. (2024). Instrumen manajer pelayanan pasien berbasis starkes dalam meningkatkan pelayanan keperawatan: sistematik review. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan Rs Dr Soetomo*, 10(1), 54. <https://doi.org/10.29241/jmk.v10i1.1840>
- Camala, A., Marwati, T., & Akrom, A. (2022). Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan ruang rawat jalan rumah sakit umum daerah baheramas provinsi sulawesi tenggara di masa pandemi covid-19. *Syntax Literate Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2), 2443. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i2.5593>
- Clark, A. (2020). Assessing patient satisfaction in hospital inpatient settings: A systematic review of measures and methods. *Journal of Patient Experience*, 7(4), 517-530.
- Davis, A. (2018). Integrating multidisciplinary care in the hospital setting: The role of inpatient services. *Journal of Hospital Medicine*, 13(5), 340-345.
- Ernawati, E. and Lusiani, M. (2019). Studi fenomenologi: pelaksanaan patient center care perspektif pasien dan perawat di rs dr. dradjat prawiranegara serang. *Faletehan Health Journal*, 6(3), 83-90. <https://doi.org/10.33746/fhj.v6i3.17>

- Fisher, E. (2017). Hospital efficiency: Measures, drivers, and opportunities. *Health Care Management Review*, 42(3), 235-244.
- Fitriasari, N., Nursanti, F., & Siswanto, S. (2020). Persepsi pasien penyakit kronis terhadap kualitas dan kepuasan pelayanan sebelum dan sesudah pemberlakuan bpjs di unit rawat jalan rsh blitar. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 23(3), 198-204. <https://doi.org/10.22435/hsr.v23i3.2999>
- Galleryzki, A., Hariyati, R., Afriani, T., & Rahman, L. (2021). Hubungan sikap keselamatan dengan implementasi sasaran keselamatan pasien oleh perawat di rumah sakit. *Jurnal Kepemimpinan Dan Manajemen Keperawatan*, 4(1). <https://doi.org/10.32584/jkmk.v4i1.855>
- Green, L. V. (2019). Using evidence-based practice to improve inpatient care. *American Journal of Nursing*, 119(1), 42-51.
- Gumilar, R. (2021). Analisis kelengkapan rekam medis rawat inap di rumah sakit umum bina sehat bandung. *Cerdika Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(9), 1192-1199. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i9.163>
- Harrison, T., & McDowell, L. (2019). The role of hospital services in medical care: An integrated approach. *Journal of Health Services Research & Policy*, 24(2), 110-115.
- Hasan, S. and Putra, A. (2019). Loyalitas pasien rumah sakit pemerintah: ditinjau dari perspektif kualitas layanan, citra, nilai dan kepuasan. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18(3), 184. <https://doi.org/10.25124/jmi.v18i3.1731>
- Hastuti, D., & Astuti, S. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Ibu dan Anak Santa Anna. *GEMA: Journal of Gentiaras Management and Accounting*, 2(2), 135-148.
- Hidayat, D. (2024). Analisis manajemen kendali biaya pelayanan rawat inap pasien bpjs kesehatan. *Syntax Idea*, 6(4), 1973-1982. <https://doi.org/10.46799/syntax-idea.v6i4.3259>
- Huber, D.L. 2020. The Role of Patient Service Managers in Healthcare Settings. Dalam *Journal of Nursing Administration*. Vol. 50, No. 6, hlm. 321-323.
- Inciong, J., Chaudhary, A., Hsu, H., Joshi, R., Seo, J., Trung, L., ... & Usman, N. (2020). Hospital malnutrition in northeast and southeast asia: a systematic literature review. *Clinical Nutrition Espen*, 39, 30-45. <https://doi.org/10.1016/j.clnesp.2020.06.001>
- Johnson, M. (2019). Hospital inpatient facilities: Infrastructure and operational management. *Health Facilities Management*, 32(4), 23-29.
- KARS (2019). Laporan Nasional Insiden Keselamatan Pasien Rumah Sakit. Komite Akreditasi Rumah Sakit.

- Kasmir. (2017). Manajemen perbankan. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2018. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Teknis Jabatan Fungsional Manajer Pelayanan Pasien. Jakarta: Kemenkes RI.
- Khafifah, N. and Razak, A. (2022). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien bpjs puskesmas pangkajene. *Hasanuddin Journal of Public Health*, 3(2), 212-222. <https://doi.org/10.30597/hjph.v3i2.21360>
- Khainuddin, K., Kusmanto, H., & Isnaini, I. (2019). Analisis kualitas pelayanan publik rawat inap pada badan layanan umum rumah sakit umum daerah kota subulussalam. *Strukturasi Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(1), 22-31. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v1i1.3>
- Khasanah, U., Sulistyaningsih, S., & Ediyono, S. (2022). Hubungan dimensi reliability pada persepsi dan kepuasan pasien anc di puskesmas wilayah surakarta. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, 65-70. <https://doi.org/10.34035/jk.v13i1.806>
- Khatimah, G. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rs ypk mandiri jakarta pusat. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 8(3), 668-680. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v8i3.30241>
- Kim, L. (2018). Patient safety indicators: A measure for evaluating patient safety in a hospital setting. *Journal of Patient Safety*, 14(4), 211-216.
- Kusumastuti, D., Hilman, O., & Dewi, A. (2021). Persepsi pasien dan perawat tentang patient safety di pelayanan hemodialisa. *Jurnal Keperawatan Silampari*, 4(2), 526-536. <https://doi.org/10.31539/jks.v4i2.1974>
- Larasati, T. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas pasien bpjs dimediasi oleh kepuasan pasien pada klinik mutiara gading medika bekasi. *Journal of Social and Economics Research*, 5(2), 1856-1867. <https://doi.org/10.54783/jser.v5i2.281>
- Librianty, N. (2019). Hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di rsud bangkinang kota tahun 2019. *Jurnal Ners*, 3(2), 103-110. <https://doi.org/10.31004/jn.v3i2.499>
- Mardean, Y., Rahman, L., Handiyani, H., & Rayatin, L. (2021). Optimalisasi pendokumentasian case manager rumah sakit tipe a di jakarta. *Jurnal Kepemimpinan Dan Manajemen Keperawatan*, 4(1). <https://doi.org/10.32584/jkkm.v4i1.865>
- Miller, R. A. (2018). Hospital admissions and inpatient care. *Medical Care*, 56(1), 10-15.

- Mujahidah, Y. and Supadmi, W. (2023). Hubungan kepuasan dengan kepatuhan terapi pada pasien hipertensi rawat jalan di rs pku muhammadiyah yogyakarta. *Medical Sains Junal Ilmiah Kefarmasian*, 8(2), 363-372. <https://doi.org/10.37874/ms.v8i2.276>
- Nugrahini, R. W., Pohan, V. Y., Sri, R., Wuryanto, E., & Mubin, M. F. (2022). Pengaruh implementasi instrumen manajer pelayanan pasien (MPP) syariah terhadap kelengkapan dokumentasi edukasi islami di RSI Sultan Agung Semarang. *Prosiding Seminar Nasional Unimus*, 1(1), 1-10.
- Novitasari, N., Rasmun, R., & Kadir, A. (2023). Hubungan perilaku caring perawat dan pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap di rsd dr. h. soemarno sosroatmodjo tanjung selor. *Aspiration of Health Journal*, 1(2), 281-290. <https://doi.org/10.55681/aohj.v1i2.108>
- Nugrahini, R. W., Pohan, V. Y., Sri, R., Wuryanto, E., & Mubin, M. F. (2022). Pengaruh implementasi instrumen manajer pelayanan pasien (MPP) syariah terhadap kelengkapan dokumentasi edukasi islami di RSI Sultan Agung Semarang. *Prosiding Seminar Nasional Unimus*, 1(1), 1-10.
- Oktavianti, D., Indar, I., & Abadi, Y. (2022). Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien bpjs rawat jalan puskesmas biru bone. *Hasanuddin Journal of Public Health*, 3(2), 135-144. <https://doi.org/10.30597/hjph.v3i2.21274>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pasalli, A. and Patattan, A. (2021). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di rumah sakit fatima makale di era new normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14-19. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i1.57>
- Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia. 2017. Standar Profesi Manajer Pelayanan Keperawatan. Jakarta: PERSI.
- Peterson, M. (2019). Quality assessment in inpatient care: Tools for monitoring and improvement. *Quality Management in Health Care*, 28(2), 116-123.
- Pohan, I.S. (2007). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC.
- Profil RS Kebumen (2021). *Profil Rumah Sakit Daerah Kebumen Tahun 2021*.
- PUJI, L., Pratiwi, R., ARDIYANTI, W., Ratnaningtyas, T., & Ismaya, N. (2022). Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan pengguna bpjs kesehatan di puskesmas maja. *Edu Dharma Journal Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 6(2), 170. <https://doi.org/10.52031/edj.v6i2.426>

- Rahma, D. and Prayoga, D. (2022). Faktor yang berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit: scoping review. *Poltekita Jurnal Ilmu Kesehatan*, 16(3), 384-391. <https://doi.org/10.33860/jik.v16i3.967>
- Reber, E., Gomes, F., Bally, L., Schuetz, P., & Stanga, Z. (2019). Nutritional management of medical inpatients. *Journal of Clinical Medicine*, 8(8), 1130. <https://doi.org/10.3390/jcm8081130>
- Reis, C.T., et al. (2018). Incident reporting systems in medicine: a systematic review. *Jt. Comm. J. Qual. Patient Saf.*, 39(12), 546-AP7.
- Rifai, M., Musfirah, M., Syafar, M., & Muliati, M. (2022). Analisis hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap rumah sakit inco sorowako kabupaten luwu timur. *An-Nadaa Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(1), 45. <https://doi.org/10.31602/ann.v9i1.5316>
- Ripriyanti, R. and Hidayati, M. (2021). Analisis prosedur penerimaan pasien rawat jalan guna menunjang efektivitas pelayanan di rumah sakit x. *Cerdika Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(10), 1360-1367. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i10.211>
- Saefulmilah, H. (2024). Pengukuran implementasi budaya keselamatan pasien di rumah sakit paru bogor jawa barat tahun 2023. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (Mppki)*, 7(2), 422-432. <https://doi.org/10.56338/mppki.v7i2.4686>
- Sipatu, L. (2022). Gambaran kualitas pelayanan kesehatan di ruang rawat inap rsu anutapura palu. *LNJ*, 2(1), 20-24. <https://doi.org/10.33860/lmj.v2i1.834>
- Smith, J., & Jones, M. (2020). Inpatient treatment in modern hospitals: Practices and outcomes. *Healthcare Management Review*, 45(4), 319-327.
- Smith, P. (2015). Hospital infrastructure and patient care. *Health Environments Research & Design Journal*, 8(2), 30-44.
- Soewondo, P., et al. (2020). Factors affecting the quality of medical services in Indonesia. *The International journal of health planning and management*, 25(4), 292-308.
- Sudjadi, S. (2023). Pengaruh mutu layanan terhadap kepercayaan dimediasi kepuasan pasien di rs telogorejo semarang. *Journal of Economics and Business Ubs*, 12(6), 3685-3695. <https://doi.org/10.52644/joeb.v2i6.856>
- Syahidah, N., Redjeki, E., & Puspitasari, S. (2021). Perspektif pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di rawat inap puskesmas arjasa menggunakan hospital consumer assessment of healthcare providers and systems. *Sport Science and Health*, 3(11), 838-844. <https://doi.org/10.17977/um062v3i112021p838-844>

- Taylor, K. (2018). Communication practices in the inpatient setting: Implications for patient satisfaction and safety. *Journal of Hospital Administration*, 7(3), 15-22.
- Utomo, A. (2023). Mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit: literature review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (Mppki)*, 6(9), 1708-1714. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i9.3720>
- Wati, W. (2024). Analisis penanganan keluhan pelayanan kesehatan pasien jkn di rsud kota kendari tahun 2023. *JAKK*, 4(4). <https://doi.org/10.37887/jakk.v4i4.46984>
- WHO SEARO (2015). Strategic directions to improve safety of hospitals in the South-East Asia region. WHO Regional Office for South-East Asia.
- WHO SEARO (2021). Patient safety in South-East Asia Region. WHO Regional Office for South-East Asia.
- Williams, S. (2017). The nature of inpatient care and its implications for quality and safety. *Quality in Health Care*, 26(1), 70-78.
- Yulianti, N. (2023). Tinjauan kelengkapan pengisian rekam medis rawat inap di rumah sakit angkatan laut marinir cilandak. *Jurnal Sosial Dan Sains*, 3(7), 670-677. <https://doi.org/10.59188/jurnalsosains.v3i7.923>

The logo of Universitas Muhammadiyah Gombong is a circular emblem with a scalloped border. It features a central sunburst, a crescent moon, and a star, surrounded by a wreath. The text "UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH" is written along the top inner edge, and "GOMBONG" is written along the bottom inner edge. Two stars are positioned on the left and right sides of the emblem.

# LAMPIRAN



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG  
**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT**  
Sekretariat : Jl. Yos Sudarso no. 461 Gombong, Kebumen Telp. (0287)472433  
Email: [lppm@unimugo.ac.id](mailto:lppm@unimugo.ac.id) Web: <http://unimugo.ac.id/>

No : 110.1/IV.3.LPPM/A/II/2024  
Hal : Permohonan Ijin  
Lampiran : -

Gombong, 06 Februari 2024

Kepada :  
Yth. Direktur Rs PKU muh Sruweng

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Teriring do'a semoga kita dalam melaksanakan tugas sehari-hari senantiasa mendapat lindungan dari Allah SWT. Aamiin

Sehubungan dengan akan dilaksanakannya penelitian bagi mahasiswa Keperawatan Program Sarjana Universitas Muhammadiyah Gombong, dengan ini kami mohon kesediaannya untuk memberikan ijin kepada mahasiswa kami:

Nama : Sutrisno  
NIM : 202302229  
Judul Penelitian : Pengaruh Implementasi Instrumen Manajer Pelayanan Pasien ( MPP )  
Terhadap Kualitas Pelayanan di Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah  
Sruweng  
Keperluan : Ijin Studi Pendahuluan

Demikian atas perhatian dan ijin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Kepala LPPM  
Universitas Muhammadiyah Gombong



Amrika Dwi Asti, M.Kep



# RS PKU MUHAMMADIYAH SRUWENG

Jl. Raya Sruweng No. Sruweng Kebumen Kode Pos 54362

Telp. (0287) 382597,5506677

Web : [www.pkusruweng.com](http://www.pkusruweng.com), Email : [rsmuhammadiyahsruweng@yahoo.co.id](mailto:rsmuhammadiyahsruweng@yahoo.co.id)



No. : 037/PKU.S/DIR/II/2024

Sruweng, 02 Syaban 1445 H

Lamp. : -

12 Februari 2024 M

Hal : Balasan Surat

Kepada : Yth.

Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat

Universitas Muhammadiyah Gombong

Jl. Yos Sudarso No. 461

**Gombong 54412**

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Menindaklanjuti surat dari Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Muhammadiyah Gombong nomor : 101.1/IV.3.LPPM/A/II/2024 tanggal 06 Februari 2024 tentang permohonan ijin studi pendahuluan bagi mahasiswa Keperawatan Program Sarjana Universitas Muhammadiyah Gombong yang bernama **Saudara Sutrisno** dengan **Judul Penelitian** (Pengaruh Implementasi Instrumen Manajer Pelayanan Pasien (MPP) Terhadap Kualitas Pelayanan di Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Sruweng), dengan ini kami sampaikan bahwa **kami tidak keberatan/memberikan izin** untuk memenuhi permohonan tersebut

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*



**Tembusan :**

1. Diklat
2. Arsip



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG  
**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT**  
Sekretariat : Jl. Yos Sudarso no. 461 Gombong, Kebumen Telp. (0287)472433  
Email: [lppm@unimugo.ac.id](mailto:lppm@unimugo.ac.id) Web: <http://unimugo.ac.id/>

No : 630.5/II.3.AU/PN/VII/2024  
Hal : Permohonan Ijin  
Lampiran : -

Gombong, 13 Juli 2024

Kepada :  
Yth. DIREKTUR RS PKU MUHAMMADIYAH SRUWENG

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Teriring do'a semoga kita dalam melaksanakan tugas sehari-hari senantiasa mendapat perlindungan dari Allah SWT. Aamiin

Sehubungan dengan akan dilaksanakannya penelitian bagi mahasiswa Keperawatan Program Sarjana Universitas Muhammadiyah Gombong, dengan ini kami mohon kesediaannya untuk memberikan ijin kepada mahasiswa kami:

Nama : Sutrisno  
NIM : 202302229  
Judul Penelitian : Hubungan Implementasi Instrumen Manajer Pelayanan Pasien (MPP) Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap RS pku Muhammadiyah Sruweng  
Keperluan : Ijin Penelitian

Demikian atas perhatian dan ijin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Kepala LPPM  
Universitas Muhammadiyah Gombong



*Amrika Dwi Asti*  
Amrika Dwi Asti, M.Kep



# RS PKU MUHAMMADIYAH SRUWENG

Jl. Raya Sruweng No. Sruweng Kebumen Kode Pos 54362

Telp. (0287) 382597,5506677

Web : [www.pkusruweng.com](http://www.pkusruweng.com), Email : [rsmuhammadiyahsruweng@yahoo.co.id](mailto:rsmuhammadiyahsruweng@yahoo.co.id)



Nomor : 129/PKU.S/DIR/VII/2024

Sruweng, 10 Muharram 1446 H

Lamp. : -

16 Juli 2024 M

Hal : Balasan Surat

Kepada : Yth.  
Kepala LPPM  
Universitas Muhammadiyah Gombong

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Menindaklanjuti surat dari Kepala LPPM Universitas Muhammadiyah Gombong nomor : 630.5/II.3.AU/PN/VII/2024 tanggal 13 Juli 2024 tentang **permohonan ijin Penelitian** bagi mahasiswa Keperawatan Program Sarjana Universitas Muhammadiyah Gombong yang bernama;

Nama : Sutrisno

NIM : 202302229

Judul Penelitian : Hubungan Implementasi Instrumen Manajer Pelayanan Pasien (MPP) Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Sruweng.

dengan ini kami sampaikan bahwa **kami tidak keberatan/memberikan izin** untuk memenuhi permohonan tersebut.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*



**Dr. H. Hasan Bayuni**

NBM : 1.059.425

**Tembusan :**

1. Diklat
2. Arsip

Lampiran 5. Lembar bimbingan










**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG**  
**FAKULTAS ILMU KESEHATAN**  
**PRODI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA**

**JL. Yos Sudarso No. 461, Telp. Fax. (0287) 472433, Gombong 54412**

Nama Mahasiswa : Sutrisno  
NIM : 202302229  
Pembimbing : Dadi Santoso, M.Kep

Tanggal Bimbingan	Topik / Materi Bimbingan	Paraf Pembimbing
20 november 202	<ul style="list-style-type: none"><li>- Konsul tentang judul Skripsi</li><li>- Acc judul</li><li>- “ pengaruh implementasi instrumen Menejer pelayanan pasien ( MPP ) terhadap Kualitas pelayanan rawat inap di rs pku muh Sruweng “</li></ul>	
04 desember 202	<ul style="list-style-type: none"><li>- Konsus bab 1</li><li>❖ Hasil bimbingan bab 1</li><li>- Tambahkan secara umum pelayanan umum</li><li>- Tambahkan data tentang pelayanan rawat inap</li><li>- Tambahkan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan rawat inap</li><li>- Munculkan data terkait tentang pelayanan MPP</li><li>- Tambahkan data berapa % yang menyatakan Pelayanan diterimanya, berapa % yg merasa Lainnya</li></ul>	

<p>19 desember 202</p> <p>20 januari 2024</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengetahui pengaruh MPP</li> <li>- Persamaan terkait metodologi persamaan</li> <li>- Konsul bab 2</li> <li>❖ Hasil bimbingan bab 2</li> <li>- Tambahkan aspek pelayanan diruang rawat inap, Apa saja indikator pelayanan ruang rawat inap, Apa saja cara penilaian pelayanan rawat inap, Apa saja faktor yang mempengaruhi layanan di Ruang rawat inap.</li> <li>- Tambahkan teori yang perlu : faktor-faktor yang Mempengaruhi kualitas pelayanan rumah Sakit</li> <li>- Konsul bab 3</li> <li>❖ Hasil bimbingan bab 3</li> <li>- Diganti bisa baca tulis saja</li> <li>- Diperbaiki lanjut di lengkapi</li> </ul> <p>Uji Turnitin Dilengkapi proposalnya Acc maju</p>	      
Tanggal Bimbingan	Topik / Materi Bimbingan	Paraf Pembimbing
<p>16 Juli 2024</p>	<p>Konsul BAB V dan VI</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dalam pembahasan keterbatasan penelitian Munculkan akibat terhadap penelitian apa?</li> <li>2. Dan munculkan akibat hasil penelitian apa?</li> </ol>	

25 juli 2024	<p>3. Dalam pemahasan Implementasi Instrumen Manajer Pelayanan Pasien (MPP) hasilnya di Jelaskan, dijelaskan berdasarkan asumsi Peneliti !</p> <p>4. Dalam Pembahasan Kualitas Rawat Inap Dijelaskan lebih berdasarkan asumsi peneliti , pelayanan Keperawatan seperti apa ?</p>	
26 juli 2024	<p>5. Konsul sudah cukup, dilengkapi skripsinya</p> <p>6. Acc Bab 4 dan Bab 5</p>	

Mengetahui,  
Ketua Prodi Keperawatan Sarjana



(Cahyu Septiwi, M.Kep., Sp.KMB., PhD)

Lampiran 6. Lembar permohonan menjadi responden

## PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada

Yth.....

Di

di RS PKU Muhammadiyah Sruweng

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini adalah Mahasiswa Program Studi S1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Gombong :

Nama : Sutrisno

NIM : 202302229

Saat ini sedang mengadakan penelitian dengan judul “Hubungan Implementasi Instrumen Manajer Pelayanan Pasien (MPP) Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rawat Inap Rs Pku Muhammadiyah Sruweng”. Prosedur penelitian ini tidak akan menimbulkan risiko atau kerugian kepada responden. Kerahasiaan semua tindakan yang telah dilakukan akan dijaga dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Adanya potensi risiko termasuk risiko sosial (misalnya risiko reputasi) apabila informasi yang anda berikan disebarkan kepada orang lain, maka kami tidak akan menanyakan informasi pribadi terkait nama, nomor telepon, tempat tanggal lahir dalam penelitian ini. Penelitian ini bersifat sukarela dan tidak ada biaya partisipasi dan insentif dalam penelitian.

Atas kerjasamanya, saya mengucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Peneliti

Sutrisno

Lampiran 7. Lembar persetujuan menjadi responden

**LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN**

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama :

Umur :

Alamat :

Dengan ini saya bersedia menjadi responden pada penelitian dengan judul “Hubungan Implementasi Instrumen Manajer Pelayanan Pasien (MPP) Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Sruweng”. yang diteliti oleh :

Nama : Sutrisno

NIM : 202302229

Demikian persetujuan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tidak ada paksaan dari pihak manapun.

Peneliti,

(Sutrisno )

Sruweng, .....2024

Yang Membuat Pernyataan

(\* \_\_\_\_\_ )

**Hubungan Implementasi Instrumen Manajer Pelayanan Pasien (MPP) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI RAWAT INAP RS PKU MUHAMMADIYAH SRUWENG**

**KUESIONER**

**IMPLEMENTASI INSTRUMEN MANAJER PELAYANAN PASIEN (MPP)**

Petunjuk:

- 1) Berikan penilaian Anda terhadap pernyataan-pernyataan di bawah ini dengan memberikan tanda silang (√) pada salah satu kolom yang tersedia.
- 2) Skala penilaian adalah sebagai berikut:  
 STS : Sangat Tidak Setuju (1)  
 TS : Tidak Setuju (2)  
 S : Setuju (3)  
 SS : Sangat Setuju (4)
- 3) Dimohon untuk tidak mengisi dan mencoret kotak skor

Pernyataan	Jawaban				Skor
	STS	TS	S	SS	
	(1)	(2)	(3)	(4)	
1. MPP bertanya kepada saya tentang kondisi kesehatan saya, termasuk fisik, emosional, dan sosial. 2. MPP menggunakan berbagai metode untuk memahami kondisi saya, seperti wawancara, pemeriksaan fisik, dan tes laboratorium. 3. Saya tidak merasa nyaman berbicara dengan MPP tentang kondisi saya. 4. MPP melibatkan saya dalam mengembangkan rencana perawatan saya. 5. MPP tidak menjelaskan kepada saya tentang tujuan dan cara kerja case management. 6. MPP menanyakan pendapat saya tentang rencana perawatan saya. 7. MPP tidak bekerja sama dengan saya, keluarga saya, dan pemberi perawatan lainnya untuk mengembangkan rencana perawatan saya. 8. MPP menjelaskan kepada saya tentang tujuan dan manfaat bekerja sama dengan berbagai pihak dalam perencanaan perawatan. 9. Saya merasa nyaman bekerja sama dengan MPP, keluarga saya, dan pemberi perawatan lainnya dalam merencanakan perawatan saya.					

<ol style="list-style-type: none"> <li>10. MPP membantu saya berkomunikasi dengan anggota tim perawatan kesehatan saya.</li> <li>11. MPP memastikan bahwa informasi yang penting tentang saya dibagikan kepada anggota tim perawatan kesehatan saya.</li> <li>12. MPP membantu saya untuk terlibat dalam proses pengambilan keputusan tentang perawatan saya.</li> <li>13. MPP memberikan informasi yang akurat dan relevan tentang pilihan pengobatan, sumber daya masyarakat, manfaat asuransi, kekhawatiran psikososial, dan case management kepada saya.</li> <li>14. MPP menjelaskan informasi yang kompleks dengan cara yang mudah dipahami oleh saya.</li> <li>15. Saya merasa nyaman bertanya kepada MPP tentang informasi yang tidak saya pahami.</li> <li>16. MPP membantu saya untuk memahami pilihan perawatan yang tersedia untuk mencapai hasil yang saya inginkan.</li> <li>17. MPP menjelaskan kepada saya tentang manfaat dan risiko dari setiap pilihan perawatan.</li> <li>18. MPP membantu saya untuk mengembangkan rencana alternatif jika rencana perawatan utama tidak berhasil.</li> <li>19. MPP membantu saya untuk mendapatkan perawatan yang saya di butuhkan, tetapi tidak lebih dari yang saya butuhkan.</li> <li>20. MPP membantu saya untuk mendapatkan perawatan yang berkualitas dengan harga yang terjangkau.</li> <li>21. MPP advokasi untuk saya dan memastikan bahwa saya menerima perawatan yang sesuai dengan pedoman praktik terbaik dan standar kualitas.</li> </ol>					
---	--	--	--	--	--

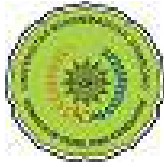
Lampiran 9. Lembar kuesioner kualitas pelayanan di rawat inap

**KUALITAS PELAYANAN DI RAWAT INAP**

Petunjuk:

- 1) Berikan penilaian Anda terhadap pernyataan-pernyataan di bawah ini dengan memberikan tanda silang (√) pada salah satu kolom yang tersedia.
- 2) Skala penilaian adalah sebagai berikut:
  - STS : Sangat Tidak Setuju (1)
  - TS : Tidak Setuju (2)
  - S : Setuju (3)
  - SS : Sangat Setuju (4)
- 3) Dimohon untuk tidak mengisi dan mencoret kotak skor

Pernyataan	Jawaban				Skor
	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)	
Tangibels 1. Memiliki tempat tidur 2. Memiliki ruang inap yang bersih 3. Memiliki perawat yang berpenampilan rapi 4. Memiliki tabung oksigen 5. Memiliki kelengkapan peralatan medis 6. Memiliki peralatan medis yang canggih Empathy 7. Para perawat memberikan perhatian khusus secara tulus 8. RS memahami kebutuhan pasien 9. RS tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan Reliability 10. Dokter memiliki diagnosis yang akurat 11. Menerapkan jam kunjungan dokter tepat waktu 12. Biaya yang dipungut sesuai dengan ketentuan yang ada 13. Memberikan pelayanan tanpa kesalahan Responsiveness 14. Cepat menanggapi keluhan pasien 15. Cepat melayani permintaan medis 16. Dapat menanggapi keluhan, dengan baik 17. Dapat memberikan saran dengan bijaksana Assurance 18. Memiliki dokter yang ahli dibidangnya 19. Memiliki perawat yang dapat diandalkan 20. Memiliki perawat yang selalu bersikap ramah 21. Memiliki perawat yang selalu bersikap sopan					



**KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN**  
**HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG**

eCertificate

**KETERANGAN LAYAK ETIK**  
**DESCRIPTION OF ETHICAL**  
**EXEMPTION**

**No. Protokol : 11113001028**

**"ETHICAL EXEMPTION"**

Nomor : 197.6/II.3.AU/F/KEPK/VII/2024



Peneliti  
*Researcher* : sutrisno

Nama Institusi  
*Name of The Institution* : KEPK Universitas Muhammadiyah Gombong

**"HUBUNGAN IMPLEMENTASI INSTRUMEN MANAJER  
PELAYANAN PASIEN (MPP) TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN DI RAWAT INAP RS PKU MUHAMMADIYAH  
SRUWENG"**

**"THE RELATIONSHIP BETWEEN THE  
IMPLEMENTATION OF THE PATIENT SERVICE  
MANAGER (MPP) INSTRUMENT AND THE QUALITY OF  
SERVICE IN INPATIENT SERVICES AT PKU  
MUHAMMADIYAH SRUWENG HOSPITAL"**

Dinyatakan layak etik sesuai 7 (tujuh) Standar WHO 2011, yaitu 1) Nilai Sosial, 2) Nilai Ilmiah, 3) Pemerataan Beban dan Manfaat, 4) Risiko, 5) Bujukan/Eksploitasi, 6) Kerahasiaan dan Privacy, dan 7) Persetujuan Setelah Penjelasan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016. Hal ini seperti yang ditunjukkan oleh terpenuhinya indikator setiap standar.

*Declared to be ethically appropriate in accordance to 7 (seven) WHO 2011 Standards, 1) Social Values, 2) Scientific Values, 3) Equitable Assessment and Benefits, 4) Risks, 5) Persuasion/Exploitation, 6) Confidentiality and Privacy, and 7) Informed Consent, referring to the 2016 CIOMS Guidelines. This is as indicated by the fulfillment of the indicators of each standard.*

Pernyataan Laik Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 05 Juli 2024 sampai dengan tanggal 05 Oktober 2024

*This declaration of ethics applies during the period July 05, 2024 until October 05, 2024*

July 05, 2024  
Professor and Chairperson,



Ning Iswati, M. Kep

Lampiran 11. Hasil uji plagiarisma

	<p style="text-align: center;"><b>UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG</b> <b>PERPUSTAKAAN</b> Jl. Yos Sudarso No. 461, Telp./Fax. (0287) 472433 GOMBONG, 54412 Website : <a href="https://library.unimugo.ac.id/">https://library.unimugo.ac.id/</a> E-mail : <a href="mailto:lib.unimugo@gmail.com">lib.unimugo@gmail.com</a></p>
---	---

**SURAT PERNYATAAN CEK SIMILARITY/PLAGIASI**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sawiji, M.Sc

NIK : 96009

Jabatan: Kepala UPT Perpustakaan, Multimedia, SIM, dan IT

Menyatakan bahwa karya tulis di bawah ini **sudah lolos** uji cek similarity/plagiasi:

Judul : Hubungam Implementasi Instrumen Manajer Pelayanan Pasien (MPP) Terhadap Kualitas pelayanan Di Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Sruweng

Nama : Sutrisno

NIM :202302229

Program Studi : S1 Keperawatan

Hasil Cek : 28 %

Gombong, 02 Agustus 2024

Pustakawan

  
(Desy Setijawati)

Mengetahui,

Kepala UPT Perpustakaan, Multimedia, SIM, dan IT



(Sawiji, M.Sc)