

**ANALISIS MUTU PELAYANAN RUMAH SAKIT MENGGUNAKAN
PENDEKATAN MODEL *COMPETENCY OUTCOMES AND
PERFORMANCE ASSESSMENT* (COPA) DI
RUMAH SAKIT ISLAM KOTA PADANG**

TESIS

OLEH:

M. ADHARUDIN

BP. 1721312036

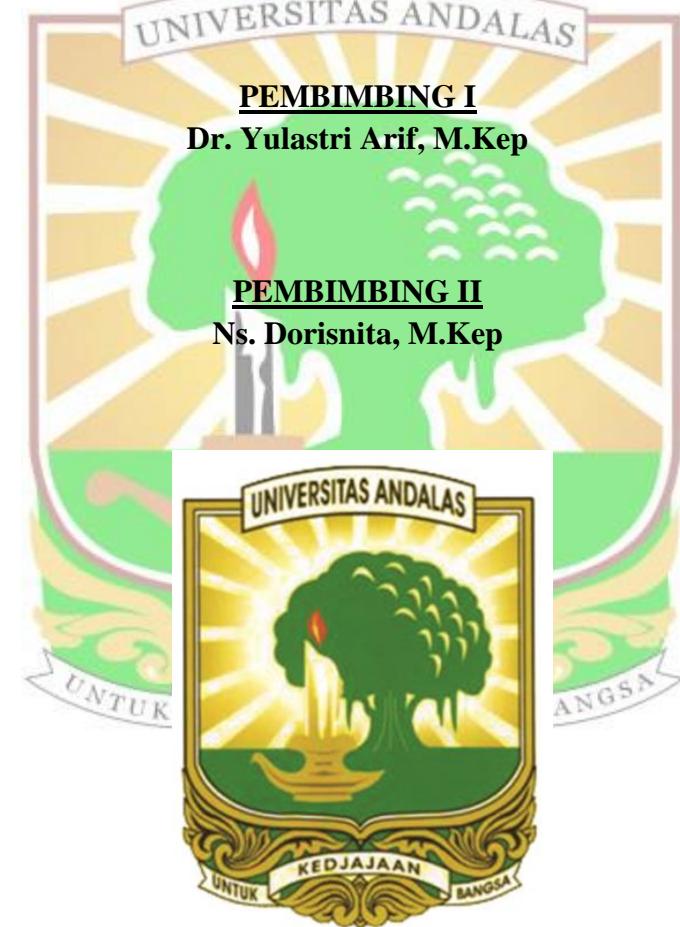
UNIVERSITAS ANDALAS

PEMBIMBING I

Dr. Yulastri Arif, M.Kep

PEMBIMBING II

Ns. Dorisnita, M.Kep



**PROGRAM STUDI S2 KEPERAWATAN
KEKHUSUSAN KEPEMIMPINAN DAN MANAJEMEN KEPERAWATAN
FAKULTAS KEPERAWATAN UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG 2019**

**ANALISIS MUTU PELAYANAN RUMAH SAKIT MENGGUNAKAN
PENDEKATAN MODEL *COMPETENCY OUTCOMES AND
PERFORMANCE ASSESSMENT* (COPA) DI
RUMAH SAKIT ISLAM KOTA PADANG**

TESIS

OLEH:

M. ADHARUDIN

BP. 1721312036

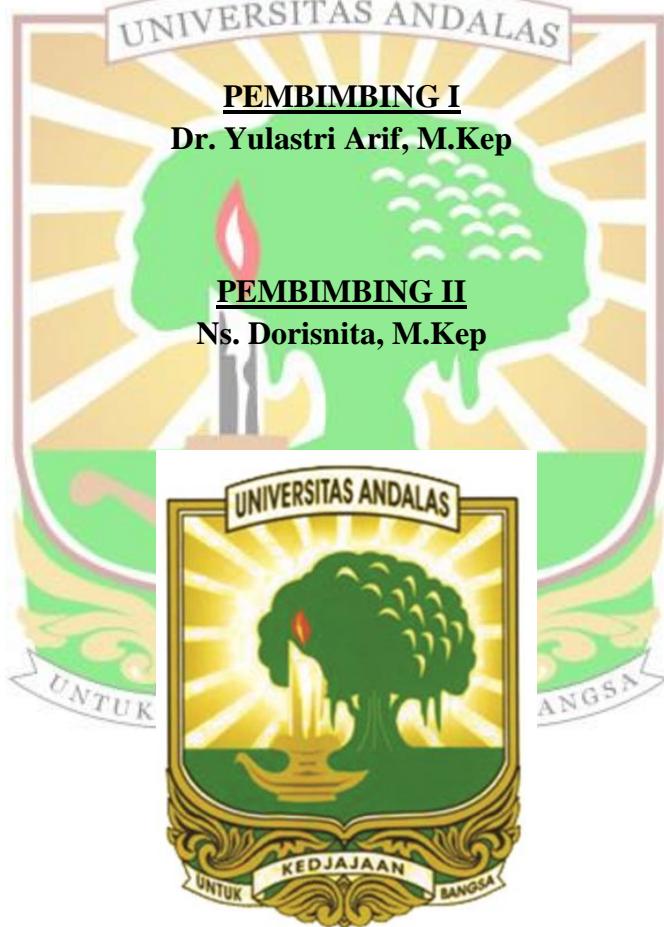
UNIVERSITAS ANDALAS

PEMBIMBING I

Dr. Yulastri Arif, M.Kep

PEMBIMBING II

Ns. Dorisnita, M.Kep

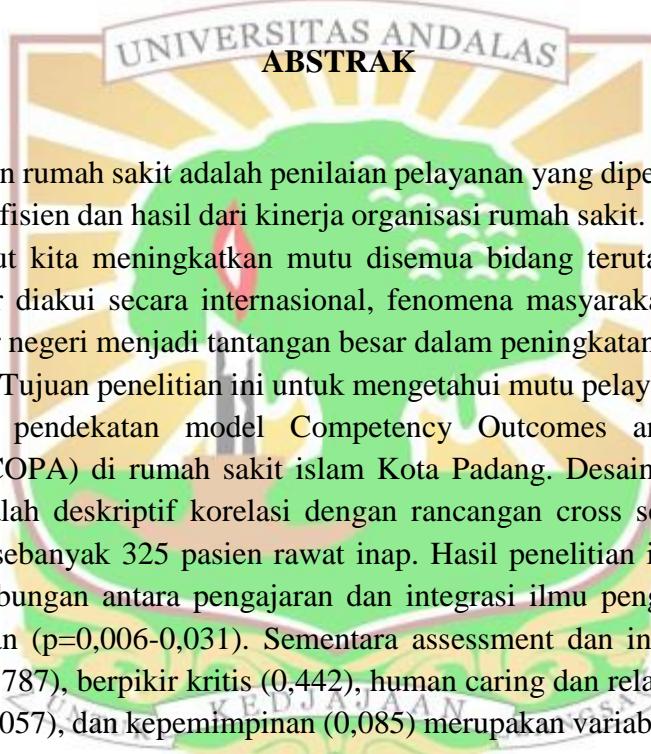


**PROGRAM STUDI S2 KEPERAWATAN
KEKHUSUSAN KEPEMIMPINAN DAN MANAJEMEN KEPERAWATAN
FAKULTAS KEPERAWATAN UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG 2019**

**PROGRAM STUDI S2 KEPERAWATAN
KEKHUSUSAN KEPEMIMPINAN DAN MANAJEMEN KEPERAWATAN
FAKULTAS KEPERAWATAN UNIVERSITAS ANDALAS**

Tesis, Januari 2020
M. Adharudin

Analisis Mutu Pelayanan Rumah Sakit Menggunakan Pendekatan Model Competency Outcomes and Performance Assessment di Rumah Sakit Islam Kota Padang
xvi + 132 Hal + 10Tabel + 8 Lampiran + 2 Skema



Mutu pelayanan rumah sakit adalah penilaian pelayanan yang diperoleh dari pasien dengan biaya efisien dan hasil dari kinerja organisasi rumah sakit. Persaingan pasar bebas menuntut kita meningkatkan mutu disemua bidang terutama dipelayanan kesehatan agar diakui secara internasional, fenomena masyarakat lebih memilih berobat ke luar negeri menjadi tantangan besar dalam peningkatan mutu pelayanan dirumah sakit. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui mutu pelayanan rumah sakit menggunakan pendekatan model Competency Outcomes and Performance Assessment (COPA) di rumah sakit islam Kota Padang. Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif korelasi dengan rancangan cross sectional. Sampel penelitian ini sebanyak 325 pasien rawat inap. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa ada hubungan antara pengajaran dan integrasi ilmu pengetahuan dengan mutu pelayanan ($p=0,006-0,031$). Sementara assessment dan intervensi (0,442), komunikasi (0,787), berpikir kritis (0,442), human caring dan relasi sosial (0,109), manajemen (0,057), dan kepemimpinan (0,085) merupakan variabel yang tidak ada hubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit. Variabel yang paling dominan mempengaruhi mutu pelayanan adalah pengajaran (0,304). Penelitian ini merekomendasikan untuk terus meningkatkan mutu pelayanannya dan mensosialisasikan tentang pentingnya peningkatan mutu pelayanan kepada perawat rawat inap maupun petugas yang berkerja dirumah sakit.

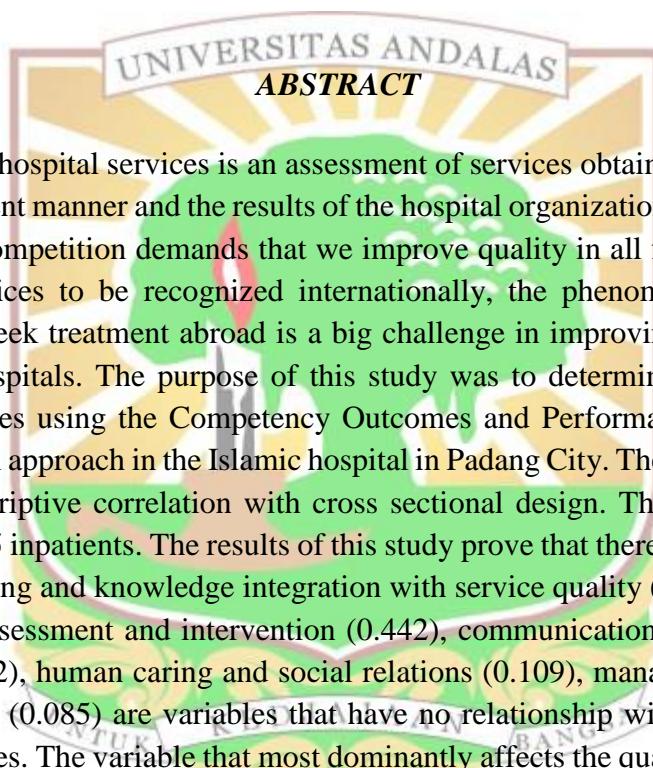
Kata Kunci : Mutu Pelayanan, Model *Competency Outcomes and Performance Assessment* (COPA).
Daftar Pustaka : 97 (2006-2020)

**NURSING FACULTY MASTER PROGRAM
NURSING MANAGEMENT LEADERSHIP SPECIALITY
FACULTY OF NURSING ANDALAS UNIVERSITY**

Thesis, Januari 2020
M. Adharudin

Analysis of Hospital Service Quality Approach Using the Model Competency Outcomes and Performance Assessment in Padang City Islamic Hospital

xvi + 132 pages + 10 tables + 8 attachments + 2 Skema



The quality of hospital services is an assessment of services obtained from patients in a cost efficient manner and the results of the hospital organizational performance. Free market competition demands that we improve quality in all fields, especially in health services to be recognized internationally, the phenomenon of people preferring to seek treatment abroad is a big challenge in improving the quality of services in hospitals. The purpose of this study was to determine the quality of hospital services using the Competency Outcomes and Performance Assessment (COPA) model approach in the Islamic hospital in Padang City. The research design used was descriptive correlation with cross sectional design. The sample of this study were 325 inpatients. The results of this study prove that there is a relationship between teaching and knowledge integration with service quality ($p=0.006-0.031$). Meanwhile, assessment and intervention (0.442), communication (0.787), critical thinking (0.442), human caring and social relations (0.109), management (0.057), and leadership (0.085) are variables that have no relationship with the quality of hospital services. The variable that most dominantly affects the quality of service is teaching (0.304). This study recommends to continue to improve the quality of services and to socialize the importance of improving the quality of service to inpatient nurses and officers who work in hospitals.

Kata Kunci : Service Quality, Competency Outcomes and Performance Assessment (COPA) Model
Daftar Pustaka : 97 (2006-2020)