



**HUBUNGAN ANTARA INOVASI PRODUK DAN MUTU PELAYANAN
DENGAN TINGKAT KUNJUNGAN (*VISIT RATE*)
(Studi pada Poli Akupuntur, Tumbuh Kembang, Fisioterapi,
dan Pelayanan Pijat Bayi di Instalasi Rawat Jalan
Rumah Sakit Jember Klinik tahun 2013)**

SKRIPSI

Oleh

**Sri Rahayu
NIM 092110101109**

**BAGIAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS JEMBER
2013**



**HUBUNGAN ANTARA INOVASI PRODUK DAN MUTU PELAYANAN
DENGAN TINGKAT KUNJUNGAN (*VISIT RATE*)
(Studi pada Poli Akupuntur, Tumbuh Kembang, Fisioterapi,
dan Pelayanan Pijat Bayi di Instalasi Rawat Jalan
Rumah Sakit Jember Klinik tahun 2013)**

SKRIPSI

Oleh

**Sri Rahayu
NIM 092110101109**

**BAGIAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS JEMBER
2013**



**HUBUNGAN ANTARA INOVASI PRODUK DAN MUTU PELAYANAN
DENGAN TINGKAT KUNJUNGAN (*VISIT RATE*)
(Studi pada Poli Akupuntur, Tumbuh Kembang, Fisioterapi,
dan Pelayanan Pijat Bayi di Instalasi Rawat Jalan
Rumah Sakit Jember Klinik tahun 2013)**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan program pendidikan S1 Kesehatan Masyarakat
dan mencapai gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat

Oleh

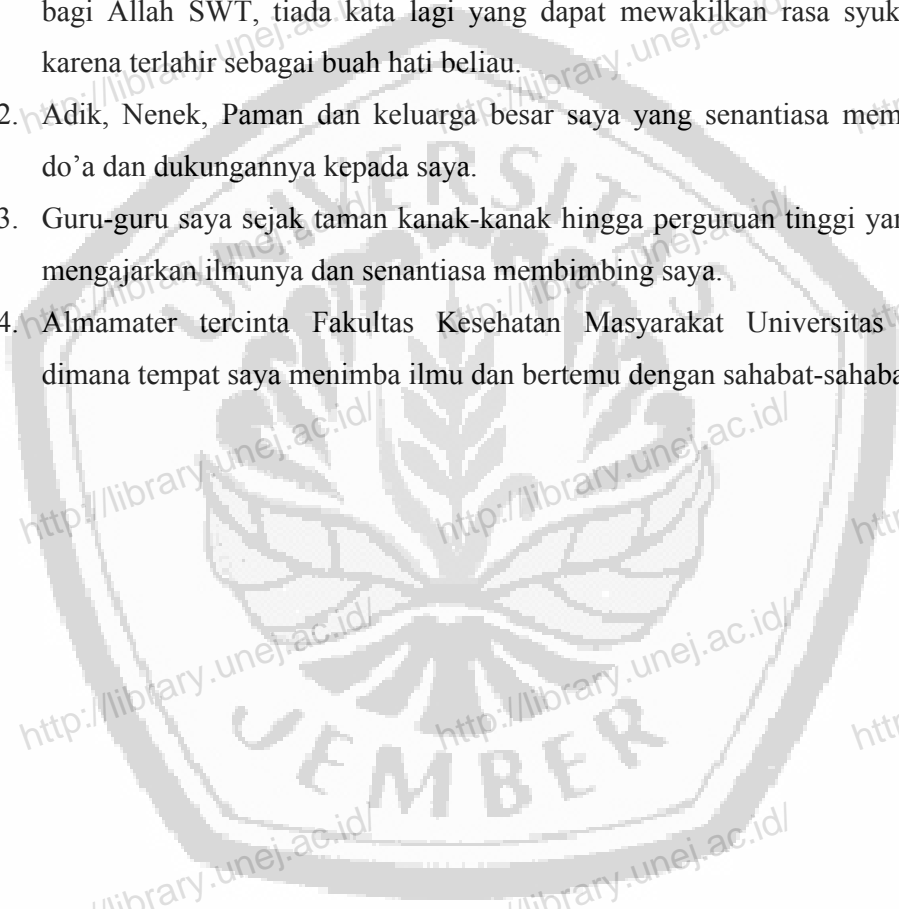
**Sri Rahayu
NIM 092110101109**

**BAGIAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS JEMBER
2013**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ibunda Sri Junaidah dan Ayahanda Asmadi tercinta yang selalu memberikan do'a, dukungan, pengorbanan, dan kasih sayangnya kepada saya. Segala puji bagi Allah SWT, tiada kata lagi yang dapat mewakili rasa syukur saya karena terlahir sebagai buah hati beliau.
2. Adik, Nenek, Paman dan keluarga besar saya yang senantiasa memberikan do'a dan dukungannya kepada saya.
3. Guru-guru saya sejak taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi yang telah mengajarkan ilmunya dan senantiasa membimbing saya.
4. Almamater tercinta Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember dimana tempat saya menimba ilmu dan bertemu dengan sahabat-sahabat saya.



MOTTO

Inovasi atau mati. Tiada hari tanpa inovasi dan tanpa inovasi berarti bunuh diri
(Rama Prihandana)*)

Mutu yang baik merupakan suatu bagian dari pekerjaan, dan hasil akhirnya adalah hubungan karyawan yang lebih baik, produktivitas yang lebih tinggi, kepuasan pelanggan yang lebih baik, meningkatkan pangsa pasar, dan meningkatkan *profitability* (Syahu Sugian O.)**)



*) Hendarko, Roy. 2008. Energi Hijau: Pilihan Bijak Menuju Negeri Mandiri Energi. Depok: Penebar Swadaya.

**) Sugian, Syahu. 2006. Kamus Manajemen (Mutu). Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sri Rahayu

NIM : 092110101109

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: “Hubungan antara Inovasi Produk dan Mutu Pelayanan dengan Tingkat kunjungan (*Visit Rate*) (Studi pada Poli Akupuntur, Tumbuh Kembang, Fisioterapi, dan Pelayanan Pijat Bayi di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jember Klinik tahun 2013)” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan skripsi ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 24 September 2013

Yang menyatakan,

Sri Rahayu

NIM 092110101109

SKRIPSI

**HUBUNGAN ANTARA INOVASI PRODUK DAN MUTU PELAYANAN
DENGAN TINGKAT KUNJUNGAN (*VISIT RATE*)
(Studi pada Poli Akupuntur, Tumbuh Kembang, Fisioterapi,
dan Pelayanan Pijat Bayi di Instalasi Rawat Jalan
Rumah Sakit Jember Klinik tahun 2013)**



Oleh
Sri Rahayu
NIM 092110101109

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Sri Utami, S.KM., MM.

Dosen Pembimbing Anggota : Yennike Tri H, S.KM., M.Kes.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Hubungan antara Inovasi Produk dan Mutu Pelayanan dengan Tingkat kunjungan (*Visit Rate*) (Studi pada Poli Akupuntur, Tumbuh Kembang, Fisioterapi, dan Pelayanan Pijat Bayi di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jember Klinik tahun 2013)” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember pada:

hari, tanggal : Selasa, 24 September 2013

tempat : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua

Sekretaris

Abu Khoiri, S.KM., M.Kes.
NIP. 19790305 200501 1 002

Yennike Tri H., S.KM., M.Kes.
NIP. 19781016 200912 2 001

Anggota I

Anggota II

Hj. Sri Utami, S.KM., MM.

Ns. Endang Purtinah, S.Kep.
NIK. 00101587

Mengesahkan
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat,
Universitas Jember

Drs. Husni Abdul Gani, M.S.
NIP 19560810 198303 1 003

Relationship between Product Innovation and Quality of Service with Visit Rate (Studies on Poly Acupuncture, Growth and Development, Physiotherapy, and Infant Massage Service in Outpatient Installation Jember Klinik Hospital in 2013)

Sri Rahayu

*Department of Health Policy and Administration, Faculty of Public Health
Jember University*

ABSTRACT

Jember Klinik Hospital is a hospital that has experienced the development of which was originally devoted serving medical and health care for employees Plantation (Intern) both active and retired, has now become a private hospital that also serves the general public. Health care products at the Hospital Clinic Jember became more varied, but there is a difference of visit rate respectively poly in each year, such as in poly growth and development increased 34.6% in 2012. While on physiotherapy also increased in 2012 as much as 19.8%. But the decline in the number of visits occurred in infant massage services, which declined by 33.7% in 2011 and the poly acupuncture, which decreased by 11.4% in 2012. Product innovations that will be studied include poly acupuncture, growth, physiotherapy, infant massage service. The population was patients on Poly Acupuncture, Growth and Development, Physiotherapy, Infant Massage Service and obtained sample as many as 92 people. The data were analyzed using Spearman correlation test with 95% confidence level. p values > 0.05 . The results showed that there is a relationship between the product innovation and quality of service with visit rate, with p value = 0.000. p values < 0.05 means that H_0 is rejected. Jember Klinik Hospital need to do business feasibility analysis and improve the quality of service with integrated quality management.

Keywords: *product innovation, quality of service, and visit rate*

RINGKASAN

Hubungan antara Inovasi Produk dan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kunjungan (*Visit Rate*) (Studi pada Poli Akupuntur, Tumbuh Kembang, Fisioterapi, dan Pelayanan Pijat Bayi di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jember Klinik tahun 2013); Sri Rahayu; 092110101109; 2013; 178 halaman; Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember.

Rumah sakit adalah bagian integral dari satu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan kesehatan paripurna, kuratif, dan preventif kepada masyarakat, serta pelayanan rawat jalan yang diberikannya guna menjangkau keluarga di rumah. Rumah Sakit Jember Klinik telah mengalami perkembangan, yang semula dikhususkan melayani pengobatan dan perawatan kesehatan bagi para karyawan Perkebunan (Intern) baik aktif maupun pensiunan beserta batihnya, kini juga melayani masyarakat umum sebagai fungsi sosial dengan permodalan yang kuat didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas menjadikan Rumah Sakit Jember Klinik mampu menjawab tantangan globalisasi yang terus bergulir. Produk pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jember Klinik pun semakin bervariasi. Rumah Sakit Jember Klinik merupakan salah satu rumah sakit yang memiliki berbagai bentuk inovasi berupa produk pelayanan kesehatan dibanding rumah sakit lainnya. Adapun bentuk inovasi produk pelayanan kesehatan yang terdapat pada Rumah Sakit Jember Klinik terutama di Instalasi Rawat Jalan adalah poli akupuntur, poli tumbuh kembang, poli laktasi, poli alergi dan beberapa bentuk inovasi yang terdapat di fisioterapi, yaitu pelayanan *baby spa* dan pijat bayi namun terdapat perbedaan tingkat kunjungan dari masing-masing poli pada tiap tahunnya. Perbedaan tingkat kunjungan ini mencerminkan tingkat penggunaan produk inovasi pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Jember Klinik yang berbeda pula.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara inovasi produk dan mutu pelayanan dengan tingkat kunjungan. Penelitian ini merupakan

penelitian observasional dengan pendekatan analitik kuantitatif. Sampel yang digunakan sebanyak 92 responden dengan teknik pengambilan sampel *disproportionate stratified random sampling*. Penelitian ini berlokasi di poli akupuntur, poli tumbuh kembang, fisioterapi Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jember Klinik. Data primer dalam penelitian ini meliputi Data primer dari penelitian ini diperoleh dengan kuesioner melalui wawancara yang meliputi karakteristik responden, kelima dimensi inovasi produk dan kelima dimensi mutu pelayanan berdasarkan persepsi pasien pada poli akupuntur, poli tumbuh kembang, fisioterapi, dan pelayanan pijat bayi sebagai produk baru hasil inovasi produk di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jember Klinik. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan uji korelasi *Spearman* dan taraf kepercayaan sebesar 95%.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara inovasi produk dengan tingkat kunjungan karena didapatkan nilai *Sig.* (nilai signifikansi) atau ρ value sebesar 0.000. Nilai $\rho < 0.05$ berarti bahwa H_0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara inovasi produk dengan tingkat kunjungan. Serta, adanya hubungan antara mutu pelayanan dengan tingkat kunjungan karena dengan melakukan uji statistik signifikansi korelasi *Spearman* dengan $\alpha = 0,05$ dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% ($\alpha = 0.05$) dan didapatkan nilai *Sig.* (nilai signifikansi) atau ρ value sebesar 0.000. Nilai $\rho < 0.05$ berarti bahwa H_0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan dengan tingkat kunjungan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka saran untuk Rumah Sakit Jember Klinik adalah melakukan analisis kelayakan bisnis dan program manajemen mutu.

PRAKATA

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan antara Inovasi Produk dan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kunjungan (*Visit Rate*) (Studi pada Poli Akupuntur, Tumbuh Kembang, Fisioterapi, dan Pelayanan Pijat Bayi di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jember Klinik tahun 2013)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember.

Ucapan terima kasih dan penghargaan penulis sampaikan kepada Ibu Sri Utami, S.KM., MM. dan Ibu Yennike Tri H, S.KM., M.Kes., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan petunjuk, saran, dan koreksi dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih dan penghargaan penulis sampaikan pula kepada:

1. Drs. Husni Abdul Gani M.S., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat.
2. dr. Suratini, MMRS., selaku Kepala Rumah Sakit Jember Klinik..
3. Abu Khoiri, S.KM., M.Kes., Nuryadi, S.KM., M.Kes., Eri Witcahyo, S.KM., M.Kes., Christyana Sandra, S.KM., M.Kes., selaku Dosen peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan.
4. Ns. Endang Purtinah, S.Kep., dr. Rinto, dr. Koemaroeckmi, dr. Burhan, dr. Zain, dr. Anita, dr. Melyana, dr. Ricky, Endah, Amd.,Kep., Kuswati, Amd.,Kep., Linda K, Amd.,Akp., Waras Widayati, Alm. Mbak Ira (kantor), para fisioterapis dan seluruh staf Rumah Sakit Jember Klinik yang sudah membantu terselesaikannya skripsi ini.
5. Kedua orang tua saya, Ibu Sri Junaidah dan Bapak Asmadi, terima kasih atas do'a, dukungan, dan pengorbanan bapak dan ibu selama ini.
6. Nenek saya Markatoen, Paman saya Teguh Widodo, Adik saya Budi Setiawan, dan keluarga besar saya, terima kasih atas segala do'a, dukungan, dan perhatiannya selama ini.

7. Sahabat-sahabat terbaikku, Yusti R.T., Ittaqillah H.K., Dinda Ayu L., Rizki R., Amalia R.U., Fiska W., Caesaria A.V., Anggita N.I., Lutfiana R., dan Uun F., terima kasih karena selalu menjadi sahabat-sahabat terbaikku di kala suka dan duka.
8. Teman-temanku di peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan (AKK) angkatan 2009.
9. Teman-teman di organisasi Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember, UKM Kesenian PH-9, dan UKM Komplids (Komunitas Mahasiswa Peduli HIV/AIDS) Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember, serta teman-teman di organisasi IKMM (Ikatan Keluarga Mahasiswa Mojokerto) di Jember.
10. Teman-teman seperjuangan, kerabat dan keluarga besar Fakultas Kesehatan Masyarakat.
11. Seluruh pihak yang telah memberikan kontribusi bagi terselesaikannya skripsi ini.

Skripsi ini telah penulis susun dengan optimal, namun tidak menutup kemungkinan adanya kekurangan, oleh karena itu penulis terbuka menerima masukan yang membangun. Semoga tulisan ini berguna bagi semua pihak yang memanfaatkannya.

Jember, 24 September 2013

Penulis

DAFTAR ISI

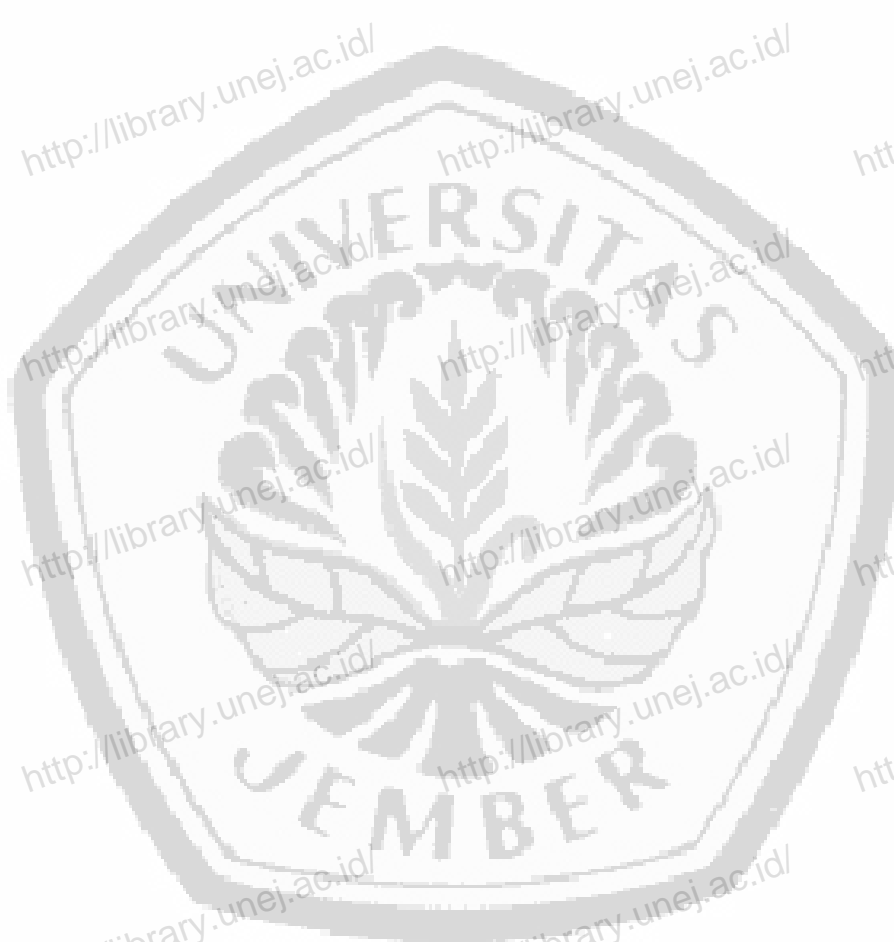
	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PEMBIMBINGAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
ABSTRAK	viii
RINGKASAN	ix
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.3.1 Tujuan Umum	7
1.3.2 Tujuan Khusus	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	8
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Rumah Sakit	9
2.1.1 Definisi Rumah Sakit	9
2.1.2 Jenis dan Klasifikasi Rumah Sakit	9
2.1.3 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	11
2.1.4 Hak dan Kewajiban Rumah Sakit	11

2.2 Inovasi dalam Manajemen	13
2.2.1 Definisi Inovasi.....	13
2.2.2 Jenis-Jenis Inovasi.....	14
2.2.3 Proses Inovasi.....	15
2.2.4 Kegagalan untuk Berinovasi.....	16
2.2.5 Inovasi Bagian dari <i>Balanced Scorecard</i>	17
2.3 Teori Difusi Inovasi	19
2.3.1 Pengertian Difusi Inovasi.....	19
2.3.2 Elemen Difusi Inovasi.....	20
2.3.3 Proses Pengambilan Keputusan Inovasi.....	21
2.3.4 Kecepatan Adopsi Inovasi.....	24
2.4 Mutu Pelayanan Kesehatan	28
2.4.1 Definisi Mutu Pelayanan Kesehatan.....	28
2.4.2 Dimensi Mutu.....	30
2.5 Bauran Pemasaran	33
2.6 Perilaku Konsumen	39
2.7 Tingkat kunjungan (<i>Visit Rate</i>) di Instalasi Rawat Jalan	45
2.8 Kerangka Konseptual Penelitian	49
2.9 Hipotesis Penelitian	51
BAB 3. METODE KEGIATAN	
3.1 Jenis Penelitian	52
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	52
3.2.1 Tempat Penelitian.....	52
3.2.2 Waktu Penelitian.....	52
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	53
3.3.1 Populasi Penelitian.....	53
3.3.2 Sampel Penelitian.....	53
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	55
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	56
3.4.1 Variabel Penelitian.....	56
3.4.2 Definisi Operasional.....	57
3.5 Data dan Sumber Data	67

3.5.1 Data Primer.....	67
3.5.2 Data Sekunder.....	68
3.6 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	68
3.6.1 Teknik Pengumpulan Data.....	68
3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	69
3.7 Teknik Pengolahan, Penyajian, dan Analisis Data	69
3.7.1 Teknik Pengolahan Data.....	69
3.7.2 Teknik Penyajian Data.....	70
3.7.3 Analisis Data.....	70
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	71
3.8.1 Uji Validitas.....	71
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	73
3.9 Kerangka Operasional	75
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	77
4.1.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	77
4.1.2 Responden dalam Penelitian.....	80
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, dan Pekerjaan.....	80
4.1.4 Distribusi Tingkat Penerimaan Inovasi Produk di Rumah Sakit Jember Klinik pada Responden.....	82
4.1.5 Distribusi Mutu Pelayanan (<i>Service Quality</i>) Inovasi Produk pada Responden.....	85
4.1.6 Tingkat Kunjungan (<i>Visit Rate</i>) Inovasi Produk di Rumah Sakit Jember Klinik.....	91
4.1.7 Hubungan antar Variabel-variabel dengan Tingkat Kunjungan Inovasi Produk Rumah Sakit Jember Klinik pada Responden	91
4.2 Pembahasan	93
4.2.1 Hubungan antara Inovasi Produk dengan Tingkat Kunjungan (<i>Visit Rate</i>).....	93
4.2.2 Hubungan antara Mutu Pelayanan (<i>Service Quality</i>) dengan tingkat kunjungan (<i>Visit Rate</i>).....	102

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	109
5.2 Saran	109
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN	116

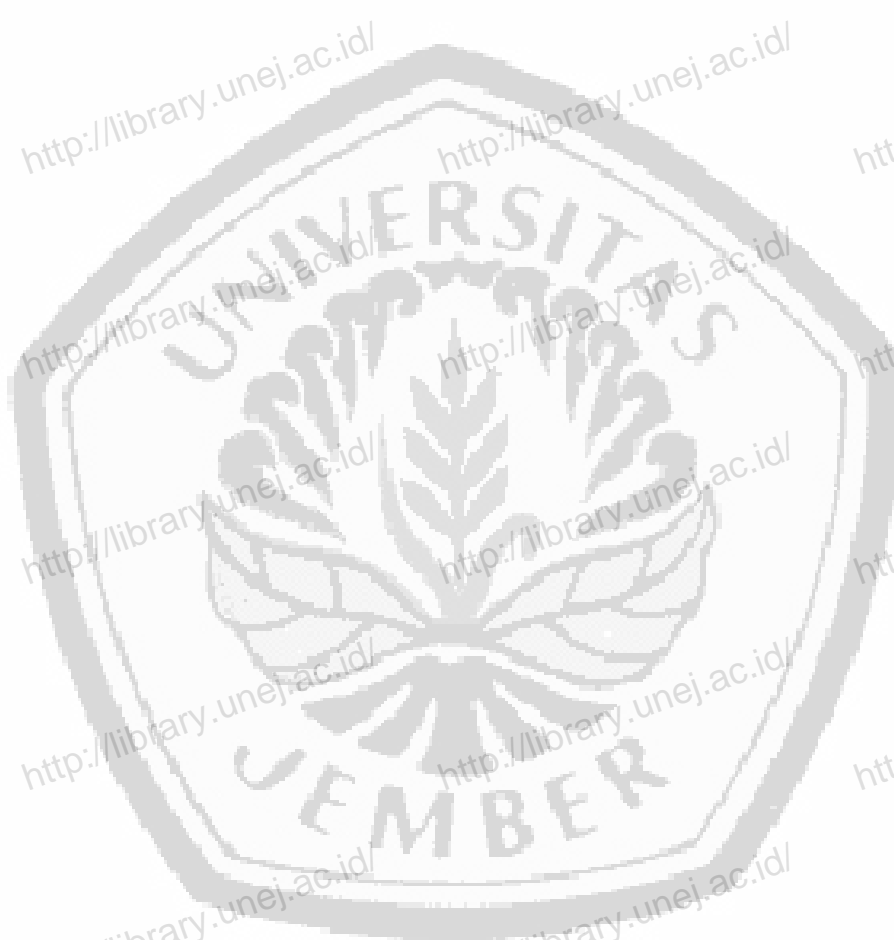


DAFTAR TABEL

	Halaman
3.1 Perhitungan besar populasi produk inovasi pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jember Klinik.....	53
3.2 Tabel pembagian sampel di tiap-tiap produk inovasi pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Jalan rumah Sakit Jember Klinik.....	55
4.1 Distribusi responden pada masing-masing inovasi produk.....	80
4.2 Distribusi karakteristik responden berdasarkan usia.....	81
4.3 Distribusi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	81
4.4 Distribusi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan utama.....	82
4.5 Distribusi tingkat penerimaan inovasi produk pada responden.....	82
4.6 Distribusi tingkat keunggulan relatif (<i>relative advantage</i>) pada responden.....	84
4.7 Distribusi tingkat kesesuaian (<i>compatibility</i>) pada responden.....	84
4.8 Distribusi tingkat kemudahan dalam menggunakan (<i>ease to use</i>) pada responden.....	84
4.9 Distribusi tingkat kesan (<i>image</i>) pada responden.....	85
4.10 Distribusi tingkat manfaat yang nampak pada responden.....	85
4.11 Distribusi mutu pelayanan (<i>service quality</i>) inovasi produk pada responden.....	86
4.12 Distribusi tingkat sarana fisik (<i>tangibles</i>) pada responden.....	89
4.13 Distribusi tingkat kehandalan (<i>reliability</i>) pada responden.....	89
4.14 Distribusi tingkat ketanggapan (<i>responsiveness</i>) pada responden.....	90
4.15 Distribusi tingkat jaminan (<i>assurance</i>) pada responden.....	90
4.16 Distribusi tingkat kepedulian (<i>emphaty</i>) pada responden.....	90
4.17 Tingkat kunjungan inovasi produk Rumah Sakit Jember Klinik bulan Juli 2013.....	91

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Bagan proses pengambilan keputusan inovasi.....	23
2.2 Kerangka konsep penelitian.....	49
3.1 Kerangka operasional.....	75



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A. Lembar Persetujuan (<i>Informed Consent</i>)	116
B. Kuisisioner Penelitian	118
C. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	138
D. Hasil Uji Statistik	139
E. Hasil Rekapitulasi Penelitian	141
F. Dokumentasi Penelitian	159
G. Izin Penelitian	161
H. Hasil Penelitian Tiap Dimensi pada Masing-Masing Inovasi Produk	162

