



UNIVERSITAS INDONESIA

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP
PELAYANAN DOKTER DI RUMAH SAKIT TUGU IBU
DEPOK TAHUN 2009**

SKRIPSI

**OLEH:
VENTY RAHMA AYUNDA
NPM: 0706218854**

**PROGRAM SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS INDONESIA
DEPOK 2009**



UNIVERSITAS INDONESIA

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP
PELAYANAN DOKTER DI RUMAH SAKIT TUGU IBU
DEPOK TAHUN 2009**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT**

**OLEH:
VENTY RAHMA AYUNDA
NPM: 0706218854**

**PROGRAM SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS INDONESIA
DEPOK 2009**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Venty Rahma Ayunda
NPM : 0706218854
Program Studi : Sarjana Kesehatan Masyarakat
Judul Skripsi : Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Dokter di Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2009

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Program Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia

DEWAN PENGUJI

Pembimbing :
Dr. dr. HM Hafizurrachman S., MPH

()

Penguji I:
Dra. Dumilah Ayuningtyas, MARS

()

Penguji II:
dr. Syaifuddin Zuhri, MARS

()

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 23 Juni 2009

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah, dengan pujian yang tak terhitung oleh bilangan dan tidak bisa dicapai siapa pun. Sholawat dan salam semoga tercurah selalu kepada nabi sekaligus rasul-Nya, penghulu kita, Muhammad SAW, manusia terbaik yang senantiasa rukuk dan sujud kepada Allah SWT; juga kepada keluarga, para sahabat dan para pengikut beliau dari para pelaku kebaikan dan kebenaran. Alhamdulillah, syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya.

Dalam penulisan laporan ini, penulis telah banyak mendapat bantuan yang datang dari berbagai pihak, baik yang diduga maupun yang tak terduga. Sehingga penulis sangat ingin mengucapkan terima kasih sebesar – besarnya kepada:

1. dr. Mieke Savitri, M. Kes selaku Koordinator Program Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat Peminatan Manajemen Rumah Sakit.
2. dr. H. Peppy R. Firaidie, MM selaku Direktur Rumah Sakit Tugu Ibu.
3. Dr. dr. HM. Hafizurrachman S., MPH selaku Pembimbing Akademik yang telah memberi dukungan kepada penulis dalam pembuatan Laporan Skripsi ini.
4. Dr. H. E. Kusdinar Achmad, MPH (Pak Heka) selaku dosen mata ajar Metodologi Penelitian AKK yang telah berkenan membantu membimbing dan memberi masukan yang sangat berarti sehingga laporan ini dapat peneliti selesaikan tepat waktu.
5. Dra. Dumilah Ayuningtyas, MARS selaku dosen penguji sidang skripsi yang telah berbaik hati meluangkan waktu mengkritik dan memberi masukan atas kekurangan laporan ini.
6. Dr. Jusuf Kristianto, DDS, MM, MHA, MQIH, selaku dosen mata ajar Aplikasi Mutu Rumah Sakit saat peneliti masih duduk di bangku DIII FKUI yang telah berkenan membantu memberi kritikan dan masukan terhadap laporan ini.
7. dr. Syaifuddin Zuhri, MARS selaku Pembimbing Lapangan yang telah banyak meluangkan waktunya dan pikirannya untuk membantu dan memberikan masukan serta arahan kepada penulis dalam pembuatan Laporan Skripsi ini.
8. Seluruh Kepala Bidang, Kepala Bagian dan Kepala Instalasi RS Tugu Ibu Depok.
9. Bapak Zakaria Simbolon, SE, selaku Manajer Pemasaran yang dengan tulus turut banyak membantu selama penulis menjalani praktikum kesmas di Bagian Pemasaran. Terima kasih atas waktu diskusinya dan ilmu yang berharga.
10. Bapak Chairil Anwar selaku Pjs. Promosi serta Mbak Eka Nuryani, SKM dan Bu Yayi selaku staf Bagian Pemasaran yang telah men – *support* peneliti dari mulai awal mula peneliti akan memulai penulisan laporan ini.
11. Staf RS Tugu Ibu Depok; Ibu Yuni, Ibu Emi, dr. Dini, Bpk Marhadi, dll.
12. Seluruh perawat jaga di tiap kelas perawatan khususnya Ka. Bid. Keperawatan beserta Ka. Ru. Rawat Inap RSTI Depok atas partisipasi dan bantuannya.

13. Mba Nevy serta seluruh staf Sekretariat AKK FKMUI, terima kasih untuk informasinya selama ini.
14. Teman – teman senasib sepenanggungan dan seperjuangan, jeung Erni, jeung Ratih, dan jeung Indry. (*So many thanks to y'all! Finally, we can make it! All've done!, alhamdulillah... ☺*)... *A new day is dawning. Cheer up! All good things come to an end, just like our togetherness, but never give up to create others...*
15. Anak – anak pembimbing Pak Hafiz; Bresna, Ana, Dhita, Fitri n Bang Nawi.. Thanks.... (*fiuh.....*)
16. *My beloved frens, too*, Nilam, Ika, Leni (all anak – anak di kost Karet esp Mba Iis, Mas Safa n Noven), Muthi, Ical, Fadli, Zharief, Imam, Mba Erni, Pak Adam, Sari Boerhan, Benny Murdian, Deni, Putri Arie, Putri Wijayanti, Listy, Macan (Wendra), Efat, Cimit (Andika), Rizki Dev, Kak Andika Darmawi, Kak Egi. Uyi, Ohok, Dwi, Tri, Yoga (*my honeys...*), Danial, Alvan, Alfin, Ivan, Rully.. *love u guys!!*
17. *All of my friends in Hospital Management, Keep ur spirit high!!!*
Rasa hormat dan ucapan terima kasih, yang terdalam dan sedalam – dalamnya kepada:
 1. Mama dan Papa atas do'a yang tak pernah putus untuk kakak, dorongan moril maupun materil, jerih payah, kesabaran dan kasih sayang selama membesarkan kakak. Untuk saat ini, karya tulis inilah yang bisa kakak persembahkan kepada Papa dan Mama. ... *Also dedicated to my grandma and alm grandpa (doa kakak selalu untuk almarhum ayah disana, miss u much Yah..) esp. Amak, grateful to u... Om Ujang dan Om Ujang kakak... big hug!*
 2. *Uncles and Aunts, wherever u are, i miss u..*
 3. *My beloved sisters and bros*; Dedek, Randi, Kiki, Alika, Aldo serta adik sepupuku Maura dan Gibran. Karena kalian kakak kuat, karena kalian kakak semangat menjalani tiap semester kuliah *and* selalu ketagihan pulkam! ;)
 4. *My loveliest brothers*; Bang Rinto, Kak Warha, Bang Dedek, Uda Dullah, Hakim, Kak Oscar, Bang Niel, Aa' Hari *and* Mas Hendra “Borneo”.
 5. Sahabat – sahabat akhwat terbaikku; Cici, Putry, Witri, Ima, Mba Wulan. Sahabat yang lebih dari sekedar sahabat..... , *luv u much!!! ☺*
 6. Mas Jelekqu... ^_^v
Serta seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu – persatu, semuanya sangat berharga... Semoga Allah memberikan balasan kepada semua pihak yang telah disebutkan diatas dengan sebaik – baik balasan dan membekalinya dengan taufik.
Kesadaran akan ketidaksempurnaan yang sejatinya adalah milik manusia, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik sebagai masukan bagi penulis guna perbaikan di kemudian hari. Penulis harap karya tulis ini dapat memberi manfaat kepada siapa saja yang membacanya.

Depok, Juni 2009

Penulis

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

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Venty Rahma Ayunda
NPM : 0706218854
Program Studi : S1 Ekstensi Kesehatan Masyarakat
Departemen : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Fakultas : Kesehatan Masyarakat
Jenis Karya : Skripsi

demikian demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Dokter di Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2009”

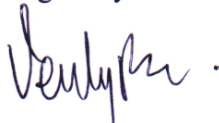
beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 23 Juni 2009

Yang menyatakan




(Venty Rahma Ayunda)

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

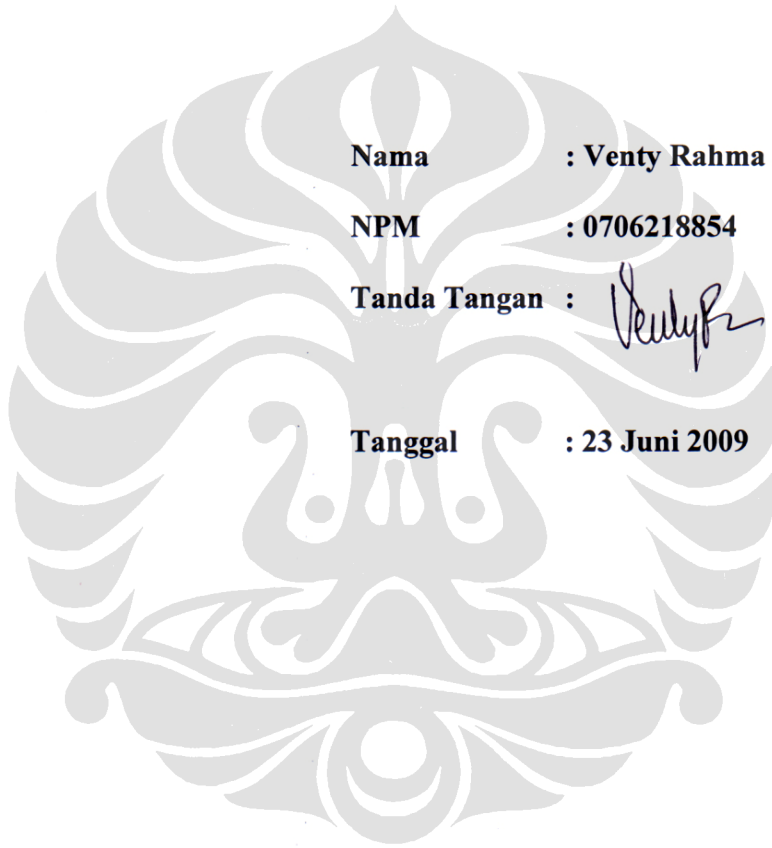
**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Venty Rahma Ayunda

NPM : 0706218854

Tanda Tangan : 

Tanggal : 23 Juni 2009



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
ABSTRAK.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Pertanyaan Penelitian.....	6
D. Tujuan.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	7
F. Ruang Lingkup Penelitian.....	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>).....	10
B. Manfaat Kepuasan Pasien.....	17
C. Pengukuran Kepuasan Pasien.....	18
D. <i>Importance – Performance Analysis</i>	19
E. Pentingnya Pengukuran Tingkat Kepuasan.....	22
F. Persepsi Pelanggan.....	22
G. Harapan Pelanggan.....	27
H. Pelayanan Rawat Inap.....	32
I. Mutu Pelayanan.....	33
J. Pelayanan Dokter.....	46
K. Kerangka Teori.....	46
BAB III. ANALISIS SITUASI UMUM.....	49
A. Sejarah Rumah Sakit Tugu Ibu.....	49
B. Profil Rumah Sakit Tugu Ibu.....	51
C. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Rumah Sakit Tugu Ibu.....	53
D. Komposisi & Jumlah Pegawai Rumah Sakit Tugu Ibu.....	57

E. Sarana & Prasarana.....	59
F. Fasilitas & Pelayanan.....	61
G. Kinerja Rumah Sakit Tugu Ibu.....	64
BAB IV. KERANGKA KONSEP DAN DEFINISI OPERASIONAL.....	67
A. Kerangka Konsep.....	67
B. Definisi Operasional.....	70
BAB V. METODE PENELITIAN.....	74
A. Jenis Penelitian.....	74
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	74
C. Populasi dan Sampel.....	74
D. Instrumen Penelitian.....	76
E. Pengumpulan Data.....	79
F. Pengolahan Data.....	79
G. Analisis Data.....	80
H. Penyajian Data Penelitian.....	81
BAB VI. HASIL PENELITIAN.....	81
A. Gambaran Harapan Pasien.....	89
B. Gambaran Persepsi Pasien.....	93
C. Tingkat Kepuasan Pasien.....	
D. Hasil Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja / Kepuasan (<i>Importance – Performance Analysis</i>).....	94
BAB VII. PEMBAHASAN.....	107
A. Keterbatasan Penelitian.....	107
B. Gambaran Harapan Pasien.....	108
C. Gambaran Persepsi Pasien.....	108
D. Gambaran Tingkat Kepuasan Berdasarkan Lima Dimensi Pelayanan.....	109
E. Tingkat Kepuasan.....	117
F. Tingkat Kesesuaian Antara Harapan dan Kenyataan Melalui <i>Importance – Performance Analysis</i>	119
BAB VIII. KESIMPULAN DAN SARAN.....	127
G. Kesimpulan.....	127
H. Saran.....	128
DAFTAR PUSTAKA.....	130
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Kesesuaian antara Persepsi dan Harapan Pasien berdasarkan Hasil Survey Pendahuluan pada Mei 2009 di RSTI.....	4
Tabel 3.1	Data Ketenagaan Rumah Sakit Tugu Ibu Bulan November Tahun 2008.....	52
Tabel 3.2	Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Tugu Ibu	55
Tabel 3.3	Fasilitas Rawat Inap Rumah Sakit Tugu Ibu.....	56
Tabel 3.4	Indikator Kinerja Rumah Sakit Tugu Ibu Tahun 2003 s/d 2008.....	58
Tabel 5.1	Proporsi Sampel Untuk Tiap Kelas Perawatan di RS Tugu Ibu	70
Tabel 6.1	Gambaran Harapan Pasien Ranap terhadap Aspek <i>Tangibles</i> Pelayanan Dokter RS Tugu Ibu Tahun 2009	75
Tabel 6.2	Gambaran Harapan Pasien Ranap terhadap Aspek <i>Reliability</i> Pelayanan Dokter RS Tugu Ibu Tahun 2009	77
Tabel 6.3	Gambaran Harapan Pasien Ranap terhadap Aspek <i>Responsiveness</i> Pelayanan Dokter RS Tugu Ibu Tahun 2009	79
Tabel 6.4	Gambaran Harapan Pasien Ranap terhadap Aspek <i>Assurance</i> Pelayanan Dokter RS Tugu Ibu Tahun 2009	80
Tabel 6.5	Gambaran Harapan Pasien Ranap terhadap Aspek <i>Empathy</i> Pelayanan Dokter RS Tugu Ibu Tahun 2009	82
Tabel 6.6	Gambaran Persepsi Pasien Ranap terhadap Aspek <i>Tangibles</i> Pelayanan Dokter RS Tugu Ibu Tahun 2009	83
Tabel 6.7	Gambaran Persepsi Pasien Ranap terhadap Aspek <i>Reliability</i> Pelayanan Dokter RS Tugu Ibu Tahun 2009	84
Tabel 6.8	Gambaran Persepsi Pasien Ranap terhadap Aspek <i>Responsiveness</i> Pelayanan Dokter RS Tugu Ibu Tahun 2009	85
Tabel 6.9	Gambaran Persepsi Pasien Ranap terhadap Aspek <i>Assurance</i> Pelayanan Dokter RS Tugu Ibu Tahun 2009	86
Tabel 6.10	Gambaran Persepsi Pasien Ranap terhadap Aspek <i>Empathy</i> Pelayanan Dokter RS Tugu Ibu Tahun 2009	87
Tabel 6.11	Frekuensi Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Dokter di RS Tugu Ibu Depok Tahun 2009....	88
Tabel 6.12	Prioritas Peningkatan Kerja Berdasarkan Tingkat Kesesuaian di Instalasi Rawat Inap RSTI Depok Tahun 2009.....	89
Tabel 6.13	Perhitungan Rata – Rata dari Penilaian Pengalaman dan Harapan (n=103) Pelayanan Dokter di Ruang Rawat Inap RSTI Depok Tahun 2009.....	90
Tabel 6.14	Tingkat Kesesuaian pada Masing-masing Dimensi Pelayanan Dokter dan Faktor-faktor yang Mewakilinya di Ruang Rawat Inap RS Tugu Ibu Tahun 2009	95
Tabel 6.15	Rerata Pengalaman dan Harapan Pasien Rawat Inap terhadap Masing – masing Dimensi Pelayanan Dokter RS Tugu Ibu Tahun 2009.....	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	13
Gambar 2.2	Diagram Kartesius.....	18
Gambar 2.3	Proses Persepsi Pelanggan.....	20
Gambar 2.4	Lima Tahap Pengolahan Informasi.....	21
Gambar 2.5	Model Strategi Pelayanan.....	22
Gambar 2.6	Diagram Model Konseptual dari Tingkat Kepentingan Pelanggan.....	24
Gambar 2.7	<i>Zone of Tolerance</i>	25
Gambar 2.8	Arus Masuk Pasien Rawat Inap.....	27
Gambar 2.9	Model Kualitas Jasa / ServQual Model.....	32
Gambar 2.10	Ilustrasi Model Penggunaan Jasa.....	35
Gambar 2.11	Kerangka Teori.....	43
Gambar 4.1	Kerangka Konsep.....	61
Gambar 6.1	Frekuensi berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien di RSTI Tahun 2009.....	88
Gambar 6.2	Diagram Kartesius Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Dokter RS Tugu Ibu Tahun 2009.....	91
Gambar 6.3	Diagram Kartesius Sebaran Dimensi Pelayanan Dokter Menurut Pasien Rawat Inap RS Tugu Ibu Tahun 2009.....	98

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Peta Lokasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok
- Lampiran 2. Struktur Organisasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok
- Lampiran 3. Kuesioner Penelitian

