

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
DI PAVILIUN CENDRAWASIH RSUPN DR. CIPTO MANGUNKUSUMO
DARI SUDUT PANDANG MANAJEMEN, DOKTER, DAN PASIEN**

TESIS

**ADISTY ANGGRAENI
0606159743**



**UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
JAKARTA
DESEMBER 2008**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Adisty Anggaeni

NPM : 0606159743

Tanda tangan :

Tanggal : Jakarta, 31 Desember 2008

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh

Nama : Adisty Anggraeni
NPM : 0606159743
Program Studi : Magister Manajemen
Judul Test : Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Paviliun
Cendrawasih RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo
Dari Sudut Pandang Manajemen, Dokter, dan
Pasien

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Prof. Dr. Sofjan Assauri, MBA ()

Penguji : Dr. Adi Zakaria, MBA ()

Penguji : Nurdin Sobari, MMCAAE ()

Ditetapkan di :

Tanggal :

KATA PENGANTAR

Assalamua'alaikum Wr. Wb.

Puji dan Syukur Alhamdulillah, penulis panjatkan ke Hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga akhirnya dapat menyelesaikan tugas pembuatan karya akhir ini pada waktunya. Penyusunan karya akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Manajemen Program Studi Magister Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Karya akhir ini masih belum bisa dikatakan sempurna, karena hal ini akan selalu menjadi sebuah pembelajaran yang harus ditingkatkan terus. Penulis juga menyadari segala kekurangan dan keterbatasan pribadi penulis, karena itu penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sangat mendalam kepada berbagai pihak yang telah ikut mendorong, memperbaiki, dan memberi saran dan bantuannya baik berupa perolehan data dan dukungan morilnya. Keterbatasan tempat membuat penulis tidak bisa menuliskan satu persatu dalam halaman ini, namun yang terpenting adalah rasa terima kasih penulis atas segala kebaikan dan keikhlasannya.

Pada kesempatan ini, penulis menghanturkan ucapan terima kasih kepada berbagai pihak, yang terlibat tidak saja dalam pembuatan tesis ini namun juga selama perkuliahan di Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, di antaranya :

1. Bapak Rhenald Kasali, Ph.D selaku Direktur Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
2. Bapak Prof. Dr. Sofjan Assauri, MBA selaku pembimbing penulisan Karya Akhir yang memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam rangka menyelesaikan karya akhir ini.
3. Bapak Nurdin Sobari, MMCAAE dan Bapak Dr. Adi Zakaria, MBA selaku dosen penyidang yang telah banyak memberikan masukan berharga bagi penulis terhadap penulisan tesis ini.

4. Dr. Dini Widiarni W, Sp. THT. (K). M. Epid selaku kepala bagian penelitian RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo, dan Bapak Ubay sebagai wakilnya.
5. Dr. dr. H. Budiman, Sp.PD selaku Kepala Instalasi Paviliun Cendrawasih RSUPN Cipto Mangunkusumo, Ibu Yanti, Mba Pudji dan Ibu Ratna yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian.
6. Seluruh Dokter, Kepala Bagian, para Perawat, dan para Karyawan terkait lainnya yang bertugas di Instalasi Paviliun Cendrawasih yang telah membantu dalam proses penyelesaian tesis ini.
7. Seluruh dosen dan staf Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia yang telah memberikan seluruh dedikasinya untuk kemajuan pendidikan di Indonesia.
8. Ibunda dan Ayahanda tercinta serta adik-adik penulis, Tissa, Adityo, Fariska dan Affy yang selalu mendoakan dan memberi dukungan baik moril maupun materiil untuk terselesaikannya tugas akhir ini..
9. Teman-teman mentoring, Yuniar, Ratu, Maulina, Richy dan Dhany, atas perhatian mereka kepada penulis dengan memberikan masukan yang berharga bagi penulis.
10. Teman-teman di MMUI yaitu Andini, Dian, Alin, Sari, Ayi, Ratna, Sukma, Wiwik, Siska, Dhean, dan seluruh rekan-rekan MMUI terutama angkatan 064 atas nasehat, kebersamaan dan perjuangan selama kuliah sehingga perkuliahan di MMUI menjadi berarti dan berwarna.
11. Sahabat-sahabatku di luar kampus Rahma, Tiwie, Ribka, Mella, Trie, Rocdaf, dan Fajar yang tiada henti menyemangati penulis dalam mengerjakan tesis.

Penulis menyadari bahwa karya akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu semua saran dan kritik demi perbaikan karya akhir ini akan diterima secara terbuka dan lapang dada.

Jakarta, Desember 2008

Adisty Anggraeni

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

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

Nama : Adisty Anggraeni
NPM : 0606159743
Program Studi : Magister Manajemen
Departemen : Ekonomi
Fakultas : Ekonomi
Jenis Karya : Tesis

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

Analisis Kualitas Pelayanan Konsumen Di Paviliun Cendrawasih RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo Yang Dapat Mempengaruhi Konsumen Dalam Memilih Rumah Sakit Sebagai Tempat Perawatan

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 31 Desember 2008

Yang menyatakan

(Adisty Anggraeni)

ABSTRAK

Nama : Adisty Anggraeni
Program Studi : Magister Manajemen
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Paviliun
Cendrawasih RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo Dari
Sudut Pandang Manajemen, Dokter, dan Pasien

Sebagai salah satu industri kesehatan, rumah sakit telah mengalami berbagai peningkatan yang dapat dilihat dengan bertambah banyaknya jumlah dan jenis rumah sakit, khususnya di kota Jakarta. Kondisi demikian menimbulkan persaingan di antara pengelola rumah sakit untuk mendapatkan pangsa pasar konsumen yang lebih besar. Orientasi rumah sakit tidak lagi hanya sebatas fungsi sosial, tetapi bahkan beberapa rumah sakit cenderung menuju ke arah pencapaian profit. Pada umumnya kalangan konsumen yang mereka bidik adalah konsumen dengan kelas sosial ekonomi menengah ke atas, karena aliran keuntungan yang didapatkan bisa lebih cepat. Hal ini membuat masing-masing pihak manajemen mulai membenahi sistem pelayanannya menjadi yang terbaik sesuai dengan keinginan konsumen, salah satunya yaitu dengan mengetahui karakteristik konsumen yang menjadi pasiennya agar pihak manajemen rumah sakit dapat lebih tepat menyusun strategi manajemennya terhadap para pesaingnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi efektifitas dan efisiensi kualitas pelayanan rumah sakit, mengidentifikasi perilaku pasien yang sedang menggunakan jasa pelayanan Instalasi, mengidentifikasi atribut-atribut apa saja yang dapat mempengaruhi pasien dalam memilih rumah sakit, mengetahui segmentasi pasien rumah sakit terhadap atribut yang perlu dimiliki oleh rumah sakit, dan mengidentifikasi proses pengambilan keputusan yang sebaiknya dijalankan oleh pihak rumah sakit.

Kata kunci :

Rumah Sakit, Analisis Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Persaingan

ABSTRACT

Title : Analysis of health care quality in Cendrawasih Pavillion RSUPN-CM
From Point of View Management, Doctor, and Patient.

As one of the medical industries, hospital has undergone many improvements which can be seen from the increase of numbers and types of hospitals, especially in Jakarta. This condition emerges competition between hospital manager to get bigger consumer market. Hospital's orientation is no longer only social functions, some hospitals even tend to get profit. Generally, consumers they are looking for is consumers with middle to high social economic class. This makes every management start to improve the service system to suit the consumer's demand better, one of the improvements is by knowing consumer's characteristic who will be the patient so that hospital management can be more accurate in making it's management strategy to it's competitors.

This research aims to identify effectivity and efficiency hospital's service quality, identify patient's habits who use hospital service, identify essential attributes which can influence patient in choosing hospital, know hospital patient's segmentation based to attributes which must be owned by hospital, and identify decision making process which should be run be hospital.

Keywords :

Hospital, Service Quality Analysis, Consumer Satisfaction, Competition.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PENYATAAN PERSETUJUAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DATAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Pokok Permasalahan.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.6. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1. Jasa / Pelayanan.....	9
2.1.1. Definisi dan Klasifikasi Jasa / Pelayanan.....	9
2.1.2. Karakteristik Jasa / Pelayanan.....	11
2.1.3. Pemasaran Jasa/Pelayanan.....	13
2.1.4. Pemasaran Jasa Rumah Sakit.....	15
2.2. Kualitas Barang Atau Jasa.....	18
2.2.1. Pengertian Kualitas.....	18
2.2.2. Kualitas Jasa Pelayanan Konsumen.....	20
2.3. Kepuasan Pelanggan.....	22
2.3.1. Pengertian Kepuasan.....	22
2.3.2. Pengertian Pelanggan.....	23
2.3.3. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	23
2.3.4. Hubungan Kepuasan Pelanggan Dengan Kesetiaan Pelanggan.....	26
2.3.5. Hubungan Kepuasan Pelanggan Dengan Kualitas Pelayanan.....	27
2.3.6. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	29
2.3.7. Ketidakpuasan Pelanggan.....	33
2.4. Metode <i>Consumer/Patient Driven Quality</i>	37
2.5. Persaingan Jasa Pelayanan Rumah Sakit.....	38
2.6. Pengambilan Keputusan Manajerial.....	39
2.6.1. Proses Pengambilan Keputusan.....	39
2.6.2. Kategori Keputusan.....	42
2.6.3. Strategi Keputusan Manajerial.....	43

BAB III PROFIL PERUSAHAAN.....	47
3.1. Sejarah Perkembangan RSUPN-CM.....	47
3.1.1. Sejarah Berdirinya Perusahaan.....	47
3.1.2. Sejarah Nama Perusahaan.....	50
3.2. Manajemen Dan Organisasi RSUPN-CM.....	53
3.3. Bidang Usaha.....	56
3.3.1. Potensi Perusahaan.....	56
3.3.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	57
3.3.3. Tujuan dan Sasaran Perusahaan.....	58
3.4. Profil Instalasi Paviliun Cendrawasih.....	61
3.4.1. Struktur Organisasi.....	62
3.4.2. Cakupan Kerja Instalasi Paviliun Cendrawasih.....	64
3.4.3. Alur Keuangan dan Dokumentasi.....	66
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN.....	68
4.1. Identifikasi, Pemilihan, dan Perumusan Masalah.....	70
4.2. Penelitian Pendahuluan.....	72
4.3. Tipe Penelitian.....	73
4.4. Skala Pengukuran Penelitian.....	73
4.5. Desain Kuesioner.....	75
4.6. Metode Pengumpulan Data.....	78
4.7. Proses Perancangan Sampling.....	79
4.7.1. Populasi.....	79
4.7.2. Sampel.....	79
4.8. Mengolah, Menganalisis, dan Membuat Interpretasi.....	81
4.9. Membuat Generalisasi dan Kesimpulan.....	82
BAB V ANALISIS PENELITIAN.....	83
5.1. PROSES PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	83
5.1.1. Penelitian Lapangan.....	83
5.1.2. Pesiapan Pengolahan Data.....	84
5.2. ANALISIS VARIABEL DEMOGRAFI.....	84
5.2.1. Komposisi Responden-1 (Manajemen).....	85
5.2.2. Komposisi Responden-2 (Dokter).....	86
5.2.3. Komposisi Responden-3 (Pasien).....	86
5.3. ANALISIS ALAT UKUR DAN PENGOLAHAN DATA - RESPONDEN-3 (PASIEN).....	93
5.3.1. Pengujian Reliabilitas.....	93
5.3.2. Pengujian Validitas.....	93
5.4. ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MENURUT PASIEN.....	96
5.4.1. Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi - <i>Accessability and Responssivenes</i>	97
5.4.2. Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi - <i>Delay in Action</i>	102
5.4.3. Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi - <i>Realistic Expectation</i>	105
5.4.4. Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi - <i>Communication</i>	110

5.4.5. Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi - <i>Professionalism</i>	113
5.4.6. Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi - <i>Continuity of Care</i>	119
5.5. PENGOLAHAN DAN PENGANALISISAN DATA - KUANTITATIF RESPONDEN-1 DAN 2.....	122
5.5.1. Pengolahan dan Penganalisisan Data Kuantitatif - Responden-1 (Manajemen).....	123
5.5.2. Pengolahan dan Penganalisisan Data Kuantitatif - Responden-2 (Dokter).....	132
5.6. HASIL ANALISIS MENGENAI TUJUAN PENINGKATAN - KUALITAS SISTEM PELAYANAN KESEHATAN.....	142
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN.....	144
6.1. Kesimpulan.....	144
6.2. Saran.....	149
DAFTAR PUSTAKA.....	152
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Pemasaran Rumah Sakit.....	17
Gambar 2.2. Skala Kepuasan dan Pengaruhnya.....	22
Gambar 2.3. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	25
Gambar 2.4. Hirarki Ekspektasi.....	31
Gambar 2.5. Diskonfirmasi (<i>Gap</i>) Positif dan Negatif.....	32
Gambar 2.6. Proses Kepuasan Pelanggan.....	33
Gambar 2.7. Penyebab Tidak Terpenuhinya Harapan Pelanggan.....	36
Gambar 3.1. Struktur Organisasi RSUPN-CM	54
Gambar 3.2. Struktur Organisasi Instalasi Paviliun Cendrawasih.....	63
Gambar 3.3. Alur Pengelolaan dan Dokumentasi Aset.....	64
Gambar 3.4. Pelayanan Rawat Jalan.....	66
Gambar 3.5. Pelayanan Rawat Inap.....	67
Gambar 4.1. Alur Penelitian.....	69
Gambar 4.2. Model <i>Consumer/Patient Driven Quality</i>	75
Gambar 5.1. Grafik Komposisi Responden-1 (Manajemen).....	85
Gambar 5.2. Grafik Komposisi Responden-2 (Dokter).....	86
Gambar 5.3. Grafik Responden-3 (Pasien) Menurut Jenis Kelamin.....	87
Gambar 5.4. Grafik Responden-3 (Pasien) Menurut Tempat Tinggal.....	88
Gambar 5.5. Grafik Responden-3 (Pasien) Menurut Usia.....	89
Gambar 5.6. Grafik Responden-3 (Pasien) Menurut Status Perkawinan.....	89
Gambar 5.7. Grafik Responden-3 (Pasien) Menurut Pendidikan.....	90

Gambar 5.8. Grafik Responden-3 (Pasien) Menurut Pekerjaan.....	91
Gambar 5.9. Grafik Responden-3 (Pasien) Menurut Pengeluaran.....	92
Gambar 5.10. Grafik Responden-3 (Pasien) Menurut Jenis Perawatan.....	92
Gambar 5.11. Grafik Komposisi Skor Jawaban Responden-1 (Manajemen).....	125
Gambar 5.12. Grafik Komposisi Skor Jawaban Responden-2 (Dokter).....	134



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 5.1. Uji Validitas 40 Sub Dimensi Responden-3 (Pasien).....	95
Tabel 5.2. Hasil Analisis Pada Dimensi <i>Accessibility And Responsiveness</i>	97
Tabel 5.3. Hasil Analisis Pada Dimensi <i>Delay in Action</i>	102
Tabel 5.4. Hasil Analisis Pada Dimensi <i>Realistic Expectation</i>	105
Tabel 5.5. Hasil Analisis Pada Dimensi <i>Communication</i>	110
Tabel 5.6. Hasil Analisis Pada Dimensi <i>Professionalism</i>	114
Tabel 5.7. Hasil Analisis Pada Dimensi <i>Continuity of Care</i>	119
Tabel 5.8. Mean dan Standar Deviasi dari Responden-1 (Manajemen).....	123
Tabel 5.9. Mean dan Standar Deviasi dari Responden-2 (Dokter).....	133

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A. Kuesioner Penelitian.....	L1
Lampiran A.1. Kuesioner Penelitian Responden-1 (Manajemen).....	L2
Lampiran A.2. Kuesioner Penelitian Responden-2 (Dokter).....	L5
Lampiran A.3. Kuesioner Penelitian Responden-3 (Pasien).....	L8
Lampiran B. Rekapitulasi Skor Jawaban Responden-3 (Pasien).....	L12
Lampiran C. Rekapitulasi Skor Jawaban Responden-1 dan 2.....	L23
Lampiran C.1. Rekapitulasi Skor Jawaban Responden-1 (Manajemen).....	L24
Lampiran C.2. Rekapitulasi Skor Jawaban Responden-2 (Dokter).....	L25
Lampiran D. Validitas-Reliabilitas Variabel Kuesioner Responden-3.....	L26
Lampiran E. Tabel Korelasi Pearson.....	L35
Lampiran F. Surat Izin Penelitian.....	L37