



UNIVERSITAS INDONESIA

**PERSEPSI PASIEN JAMKESMAS RAWAT INAP TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN RSCM DENGAN METODE
SERVQUAL**

TESIS

**APRIYAN LESTARI PRATIWI
0806480460**

**FAKULTAS EKONOMI
MAGISTER PERENCANAAN DAN KEBIJAKAN PUBLIK
JAKARTA
JULI 2010**



UNIVERSITAS INDONESIA

**PERSEPSI PASIEN JAMKESMAS RAWAT INAP TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN RSCM DENGAN METODE
SERVQUAL**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Ekonomi**

**APRIYAN LESTARI PRATIWI
0806480460**

**FAKULTAS EKONOMI
MAGISTER PERENCANAAN DAN KEBIJAKAN PUBLIK
MANAJEMEN SEKTOR PUBLIK
JAKARTA
2010**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sebenarnya menyatakan bahwa tesis ini saya susun tanpa tindakan plagiarisme sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Indonesia.

Jika di kemudian hari ternyata saya melakukan tindakan plagiarisme, saya akan bertanggung jawab sepenuhnya dan menerima sanksi yang dijatuhkan oleh Universitas Indonesia kepada saya.

Jakarta, Juli 2010




(Apriyan Lestari Pratiwi)

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Apriyan Lestari Pratiwi

NPM : 0806480460

Tanda tangan : 

Tanggal : Juli 2010

HALAMAN PENGESAHAN

Tesisi ini diajukan oleh :
Nama : Apriyan Lestari Pratiwi
NPM : 0806480460
Program Studi : Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik
Judul Tesis : Persepsi Pasien Jamkesmas Rawat Inap Terhadap
Kualitas Pelayanan RSCM dengan Metode servqual

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Ekonomi, pada Program Studi Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik, Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Iman Rozani, SE., M.Soc.Sc (.....)

Penguji : Dr. Andi Fahmi Lubis (.....)

Penguji : Dr. Muliadi Widjaja (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : Juli 2010

KATA PENGANTAR/UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, segenap puji dan syukur penulis panjatkan Kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, penulis sudah dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis ini dilakukan sebagai salah satu syarat mencapai gelar Magister Ekonomi pada Program Studi Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Penulis menyadari, bahwa dalam menyelesaikan penulisan tesis ini, penulis telah dibantu oleh banyak pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Iman Rozani, SE, M.Soc, Sc, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membantu penyelesaian tesis ini,
2. Pimpinan Program Studi, dosen dan segenap staf MPKP FE-UI, untuk semua bantuan dan bimbingannya selama ini;
3. Badan Pemeriksa Keuangan (BPK), atas tugas belajar yang telah diberikan
4. Rumah Sakit Cipto Mangunkusumo (RSCM), atas bantuan dalam memperoleh data yang penulis butuhkan
5. Orang tuaku tercinta, ibunda dan almarhum ayahku, yang selalu memberikan cinta, dorongan, semangat dan doa demi keberhasilan penulis, dan juga saudaraku yang tersayang, adikku.
6. Teman – teman yang telah memberikan dorongan dan semangat, yang tidak bisa disebutkan satu persatu
7. Teman – teman angkatan XIX MPKP BPK, yang telah banyak membantu dalam penyelesaian tesis ini

Semoga Allah SWT, berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Akhir kata penulis berharap tesis ini dapat membawa manfaat bagi pembaca dan bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Salemba, Juli 2010


Apriyan Lestari P

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

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

Nama : Apriyan Lestari Pratiwi
NPM : 0806480460
Program Studi : Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik
Departemen : Manajemen Sektor Publik
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 yang berjudul :

Persepsi Pasien Jamkesmas Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan RSCM dengan Metode Servqual.

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini, Universitas Indonesia berhak menyimpan mengalih media/ format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tesis 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 : Juli 2010

Yang menyatakan



(Apriyan Lestari Pratiwi)

ABSTRAK

Nama : Apriyan Lestari Pratiwi
Program Studi : Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik
Judul : Persepsi Pasien Jamkesmas Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan RSCM dengan Metode Servqual

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji persepsi pasien rawat inap pengguna Jamkesmas terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit Dr Cipto Mangunkusumo (RSCM) dan dari ke lima aspek penilaian (*tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *emphaty*), elemen mana yang gap nya paling besar. Penelitian dengan desain *Cross Sectional* ini, memiliki sampel 100 orang yang diambil secara *Systematic Random Sampling* dari populasi sebanyak 482 pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSCM tidak memuaskan. Aspek yang memiliki *gap* paling besar adalah aspek *tangible* yang diikuti oleh aspek *responsiveness* dan aspek *emphaty*. Untuk itu perlu mendapat perhatian untuk dilakukan tindakan perbaikan. Aspek yang memiliki gap positif adalah aspek *reliability* dan *assurance*.

Kata Kunci : Kepuasan pasien, pasien Jamkesmas

ABSTRACT

Name : Apriyan Lestari Pratiwi
Study Program : Master of Planning and Public Policy
Title : Perception of Patient Jamkesmas takes care of lodging to quality of service of RSCM with method servqual

This research aim to study perception of patient takes care of lodging consumer Jamkesmas to quality of service of Hospital Dr Cipto Mangunkusumo (RSCM) and from to five appraisal aspects (*tangibles* , *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *emphaty*), which element its the biggest gap. Research with this Cross Sectional design, has sample 100 mans who taken in Systematic Random Sampling from population 482 patients.

Result of research indicates that quality of service given by dissatisfactory RSCM. Aspect having biggest gap is aspect *tangible* followed by aspect *responsiveness* and aspect *emphaty*. For the purpose requires attention to be conducted action repair. Aspect having positive gap is aspect *reliability* and *assurance*.

Keywords : patient satisfaction, Jamkesmas patient

DAFTAR ISI

| | Hal |
|---|----------|
| HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS..... | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iv |
| HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH | vi |
| ABSTRAK..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL..... | x |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xi |
| | |
| I. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Perumusan Masalah | 6 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.4. Metode Penelitian | 7 |
| 1.4.1. Desain Penelitian..... | 7 |
| 1.4.2. Lokasi dan waktu Penelitian | 8 |
| 1.4.3. Populasi dan sample..... | 8 |
| 1.5. Manfaat Penelitian | 8 |
| 1.6. Sistematika Penulisan | 8 |
| | |
| II. TINJAUAN PUSTAKA | 9 |
| 2.1. Pelayanan Publik | 9 |
| 2.2. Barang Publik..... | 11 |
| 2.3. Pelayanan Kesehatan..... | 13 |
| 2.4. Persepsi | 14 |
| 2.5. Ekspektasi | 15 |
| 2.6. Kualitas Pelayanan | 17 |
| 2.7. Kepuasan Pelanggan Sebagai Indikator Kualitas Pelayanan..... | 18 |
| 2.8. Alat Ukur Kualitas Pelayanan..... | 19 |
| 2.8.1. Konsep Total Quality Service..... | 19 |
| 2.8.2. Dimensi Service Quality (Servqual)..... | 20 |
| 2.8.3. Model Servperf..... | 23 |
| 2.9. Penelitian Terdahulu..... | 23 |
| 2.9.1. Rachmadi..... | 23 |
| 2.9.2. Harun Rosjid..... | 24 |
| 2.9.3. Sartono..... | 26 |

| | |
|---|-----------|
| III. KEBIJAKAN PEMERINTAH DALAM BIDANG KESEHATAN UNTUK MASYARAKAT MISKIN | 27 |
| 3.1. Pelayanan Kesehatan Untuk Masyarakat Miskin | 27 |
| 3.2. Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas)..... | 30 |
| 3.3. Jamkesmas di Jakarta..... | 35 |
| | |
| IV. PERSEPSI PASIEN JAMKESMAS RAWAT INAP TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RSCM..... | 41 |
| 4.1. Metodologi Penelitian | 41 |
| 4.1.1. Desain Penelitian | 41 |
| 4.1.2. Populasi dan sample | 41 |
| 4.1.3. Instrumen Penelitian..... | 43 |
| 4.1.4. Metode Pengumpulan Data..... | 45 |
| 4.1.5. Teknik Analisis Data..... | 46 |
| 4.2. Karakteristik Responden Pasien Jamkesmas..... | 47 |
| 4.3. Persepsi Pasien Jamkesmas Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan RSCM dengan Metode Servqual | 49 |
| 4.3.1. Dimensi <i>Tangible</i> | 50 |
| 4.3.2. Dimensi <i>Reliability</i> | 52 |
| 4.3.3. Dimensi <i>Responsiveness</i> | 53 |
| 4.3.4. Dimensi <i>Assurance</i> | 55 |
| 4.3.5. Dimensi <i>Emphaty</i> | 56 |
| 4.3.6. Uji Realibilitas dan Validitas..... | 57 |
| | |
| V. PENUTUP | 62 |
| 5.1. Kesimpulan..... | 62 |
| 5.2. Saran..... | 62 |
| 5.3. Keterbatasan | 63 |

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| Tabel | Hal |
|--|-----|
| 3.1. Dana Jamkesmas RSCM..... | 38 |
| 4.1. Karakteristik Responden | 49 |
| 4.2. Kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi..... | 49 |
| 4.3. Gap Dimensi <i>Tangible</i> | 52 |
| 4.4. Gap Dimensi <i>Reliability</i> | 53 |
| 4.5. Gap Dimensi <i>Responsiveness</i> | 55 |
| 4.6. Gap Dimensi <i>Assurance</i> | 56 |
| 4.7. Gap Dimensi <i>Emphaty</i> | 57 |
| 4.8. Uji Validitas Harapan..... | 60 |
| 4.9. Uji Validitas Persepsi..... | 61 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : dimensi *tangible*, harapan pasien
- Lampiran 3 : dimensi *tangible*, persepsi pasien
- Lampiran 4 : dimensi *reliability*, harapan pasien
- Lampiran 5 : dimensi *reliability*, persepsi pasien
- Lampiran 6 : dimensi *responsiveness*, harapan pasien
- Lampiran 7 : dimensi *responsiveness*, persepsi pasien
- Lampiran 8 : dimensi *assurance*, harapan pasien
- Lampiran 9 : dimensi *assurance*, persepsi pasien
- Lampiran 10 : dimensi *emphaty*, harapan pasien
- Lampiran 11 : dimensi *emphaty*, persepsi pasien