

UNIVERSITAS OF INDONESIA  
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES  
DEPARTEMENT OF ADMINISTRATIVE SCIENCE  
POSTGRADUATE PROGRAMME  
ADMINISTRATIVE SCIENCE PROGRAMME  
MAJOR IN ADMINISTRATIVE AND BUSINESS POLICY

## ABSTRACT

Kurniana  
0606017555

### **Patient Satisfaction Analysis of Inward Services in Husada General Hospital Jakarta.**

xiv + 126 pages + 37 tables + 5 Picture + 5 Annexes, 41 References + 5 Journals

The quality of service from a hospital is the number one factor that will either turn a customer/patient away or make one for life. More and more hospitals are competing for greater shares in the market and customer-driven quality management is becoming the preferred method for improving their performance. The SERVQUAL instrument has five dimensions that were measured by 25 pairs of itemstatements. One statement from each pair reflects perceptions, the other expectations.

Measurement was accomplished by subtracting expectation from perceptions resulting in a service quality score. Positive or zero scores would reflect ideal or adequate service quality offered by the hospital. A negative score would be indicative of a service experience that did not meet customer expectations. Using the SERVQUAL questionnaire provided, quantifiable reasoning to the research questions in each dimension could be obtained so that precision, objectivity and rigour replaced hunches, experience and intuition as a means of investigating problem areas.

This study will be measured gap between services which has been given from the hospital with the perceived of the patient theirself. From that measured will be known the level of satisfaction and quality of services from this hospital.

The scale decomposes the notion of service quality into five constructs as follows: Tangibles (physical facilities, equipment, staff appearance, etc.), Reliability (ability to perform service dependably and accurately), Responsiveness (willingness to help and respond to customer need), Assurance (ability of staff to inspire confidence and trust), Empathy (the extent to which caring individualized service is given).

This study was a cross sectional study, the data was collected through questioner. Before collecting data, questioner was applied to 20 patients to conduct validity and reliability test. One hundreds (100) patients in Husada General Hospital Jakarta were interviewed. To develop the indicators, data was analyzed by Wilcoxon Match Paris Test. The findings of this study the total

amount of small gap is 120, small total gap greater than T table is 89. The conclusion of this study there is no significancy between perceived and reality of services.

From the assesment of Gap analysis, Kartesius and Wilcoxon Match Paris test between Reality and perceived of the patients for each dimension, the performance of Husada General Hospital could be fulfill of patient perceived.



UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI  
KEKHUSUSAN STUDI ILMU ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN BISNIS

## ABSTRAK

Kurniana  
0606017555

### **Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Husada Jakarta.**

xiv + 126 halaman + 37 tabel + 5 Gambar + 5 lampiran + Daftar Pustaka 41 buku + 5 jurnal

Kualitas pelayanan dari suatu rumah sakit adalah salah satu faktor yang akan membuat pasien atau pelanggan untuk datang kembali berobat atau bahkan meninggalkannya seumur hidupnya. Semakin banyak rumah sakit kini bersaing untuk mendapatkan pelanggan di pasar dan kualitas manajemen *customer driven* kini menjadi metode yang dipilih untuk meningkatkan kualitasnya. Instrumen *SERVQUAL* memiliki 5 dimensi yang mengukur 25 pasang pernyataan. Satu pasang pernyataan dari tiap pasang merefleksikan persepsi, sedangkan yang lainnya merefleksikan harapan.

Pengukuran dilakukan dengan melakukan substraksi harapan pelanggan dari persepsi yang dituangkan dari hasil persepsi mereka terhadap suatu mutu pelayanan. Nilai nol atau positif akan merefleksikan kualitas pelayanan yang ideal atau pelayanan yang tepat. Sedangkan jika skornya negatif akan mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak memenuhi harapannya. Menggunakan kuesioner *SERVQUAL* akan didapatkan hasil-hasil dari penelitian dari tiap-tiap dimensi secara obyektif. Sejumlah pertanyaan penelitian dapat dipergunakan untuk melakukan investigasi atas area permasalahan yang akan diteliti.

Penelitian ini akan mengukur perbedaan (gap) antara pelayanan yang telah diberikan oleh rumah sakit terhadap harapan dari pelanggan itu sendiri. Dari pengukuran tersebut akan diketahui tingkat kepuasan dan mutu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut.

Skala pengukuran terdiri dari aspek pelayanan kesehatan yang dibagi menjadi 5 dimensi yaitu : *Tangible* (fasilitas fisik, peralatan, penampilan staf, dll), *Reliability* (kemampuan untuk menunjukkan pelayanan prima secara mandiri dan tepat), *Responsiveness* (keinginan untuk membantu dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan), *Assurance* (kemampuan petugas untuk memberikan kepercayaan dan menjaga rahasia), *Empathy* (memberikan lanjutan pelayanan kesehatan secara pribadi).

Penelitian ini merupakan penelitian *cross sectional* , data dikumpulkan melalui penyebaran daftar pertanyaan (kuesioner). Sebelum dilaksanakan pengumpulan data, daftar pertanyaan yang telah disusun diberikan kepada 20 orang pasien untuk mengukur validitas dan reliabilitasnya. 100 (seratus) pasien rawat inap di Rumah Sakit Husada Jakarta diinterview dengan menggunakan kuesioner tersebut. Untuk mengembangkan indikator, data dianalisis dengan menggunakan Wilcoxon Match Paris Test. Hasil dari penelitian ini menunjukkan total jumlah dari gap yang kecil adalah 120, total gap yang kecil lebih besar dari tabel T yaitu 89. Kesimpulan dari penelitian ini adalah tidak ada perbedaan antara harapan serta kenyataan dari pelayanan yang telah diberikan.

Dari penilaian dengan menggunakan *Gap Analysis*, Kartesius dan Wilcoxon Match Pairs Test antara persepsi dan harapan dari pelanggan/pasien untuk tiap dimensi pelayanan, kinerja dari Rumah Sakit Husada telah memenuhi harapan pelanggan.

