



**UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA**

TESIS

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT HUSADA
JAKARTA**

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar
Magister Sains (Msi) dalam bidang Ilmu Administrasi**

**Oleh :
Nama : K u r n i a n a
NPM : 0606017555
Program Studi : Ilmu Administrasi
Kekhususan : Administrasi dan Kebijakan Bisnis**

**Jakarta
Desember, 2008**

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.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dan syukur kehadiran Allah sehingga penulisan tesis yang berjudul "Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Husada Jakarta" dapat terselesaikan dengan baik. Penulisan Tesis ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam penyelesaian studi untuk memperoleh gelar Magister Sains dalam Ilmu administrasi.

Dalam proses pembuatan tesis ini, dukungan moril dan materiil di dapat dari berbagai pihak. Untuk itu dari lubuk hati yang paling dalam, diucapkan terima kasih yang tulus kepada:


- Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein, selaku Ketua Program Pascasarjana Departemen Ilmu Administrasi, Universitas Indonesia.
- Dr. Ir. Agus Maulana, MSM selaku dosen pembimbing dalam penulisan tesis ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih atas waktu yang telah banyak terbuang karena membimbing dan membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
- Drs. Pantius D. Soeling, M.Si selaku Penguji Ahli tesis ini.
- Zuliansyah P. Zulkarnain, S.Sos., M.Si, selaku Sekretaris Program Pascasarjana Departemen Ilmu Administrasi, Universitas Indonesia.
- Para Dosen Program Pasca Sarjana Ilmu Administrasi FISIP UI.
- Para staf Sekretariat Program Pasca Sarjana Ilmu Administrasi FISIP UI.
- Para staf perpustakaan Program Pasca Sarjana Ilmu Administrasi FISIP UI.
- Direktur Rumah Sakit Husada Jakarta yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian lapangan serta data-data yang dibutuhkan dalam penyelesaian tesis ini.
- Para perawat dan staf Rumah Sakit Husada Jakarta.
- Istriku Mardijana Devy D.E.K, anak-anakku Allysa Denia Putri, Mohammad Faiz Adam yang dengan penuh pengertian rela menerima porsi perhatian dan waktu yang terbagi, juga atas dorongan dan doa yang memungkinkan terselesaikannya semua ini.

Dan pihak –pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun bagi para pembaca dan pihak lain yang ingin melakukan penelitian lebih mendalam tentang kepuasan pasien.

Penulis





Tesis ini adalah
Hasil karya saya sendiri, dan
Seluruh sumber baik yang dikutip dan dirujuk
Telah saya nyatakan dengan benar

Kurniana

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

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama : Kurniana
NPM : 0606017555
Judul Tesis : Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Inap
di Rumah Sakit Husada Jakarta

Tesis ini telah dipertahankan di hadapan Sidang Penguji Tesis Program Pascasarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia pada tanggal sembilanbelas, bulan Desember, tahun Dua Ribu Delapan dan telah dinyatakan : **LULUS**

Tim Penguji :

Ketua Sidang : (.....)
Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein

Pembimbing : (.....)
Dr.Ir. Agus Maulana, MSM

Penguji Ahli : (.....)
Drs. Pantius D. Soeling, M.Si

Sekretaris Sidang : (.....)
Zuliansyah P. Zulkarnain, S.Sos, M.Si

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

TANDA PERSETUJUAN PEMBIMBING TESIS

Nama : Kurniana
NPM : 0606017555
Judul Tesis : Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat
Inap di Rumah Sakit Husada Jakarta



Pembimbing

(Dr. Ir. Agus Maulana, MSM)

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
JUDUL	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	v
LEMBAR PERSETUJUAN TESIS	vi
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Signifikasi Penelitian	
C.1. Tujuan Penelitian	8
C.2. Signifikasi penelitian	9
D. Sistematika penulisan	9
BAB II TINJAUAN LITERATUR DAN METODE PENELITIAN	
A. Tinjauan Literatur	
A.1. Penelitian Sebelumnya	11
A.2. Konsep Produk dan Jasa	11
A.2.1. Konsep Produk	11
A.2.2. Konsep Jasa	12
A.3. Karakteristik Jasa	13
A.4. Pemasaran Jasa	16
A.5. Konsep Kualitas	20
A.6. Konsep Kualitas Jasa	22
A.7. Konsep Kepuasan	25
A.8. Konsep Kepuasan Pelanggan	25
A.9. Kesenjangan Pada Kepuasan Pelanggan	34
A.10. Pengertian Mutu Pelayanan Rumah Sakit	37
B. Model Analisis	42
C. Hipotesis	45
D. Operasionalisasi Konsep	45
E. Metode penelitian	
E.1. Tipe Penelitian	47
E.2. Teknik Pengumpulan Data	48
E.3. Populasi dan Sampel.	49
E.4. Uji Validitas dan Reliabilitas	50
E.5. Teknik Analisa Data	51

E.5.1. Diagram Kartesius	54
E.5.2. Wilcoxon Match Pairs Test	54
E.6. Keterbatasan Penelitian	55
BAB III GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	
A. Sejarah Berdirinya Perusahaan	
B. Fasilitas Perawatan Kesehatan	56
B.1. Fasilitas Rawat Jalan	57
B.1.1. Poliklinik Umum	57
B.1.2. Klinik Spesialis	
B.2. Fasilitas Rawat Inap	
C. Visi dan Misi	
D. Perkembangan Pelayanan Rumah Sakit Husada	58
	58
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	
A. Profil Responden	
B. Uji Validitas dan Reliabilitas	61
C. Deskripsi Hasil Analisa Data	64
D. Analisis Gap	67
E. Wilcoxon Match Pairs Test	111
F. Diagram Kartesius	117
	119
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	
B. Saran.	124
	125

DAFTAR TABEL

Tabel II.1	Operasionalisasi Konsep	44
Tabel III.1	Indikator Pelayanan Rumah Sakit Husada	57
Tabel IV.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	60
Tabel IV.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	61
Tabel IV.4	Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	62
Tabel IV.5	Hasil Analisis Tingkat Validitas Kuesioner	64
Tabel IV.6.a	Tingkat Persepsi Mengenai Keindahan dan Kebersihan Rumah Sakit.....	68
Tabel IV.6.b	Tingkat Harapan Pasien Mengenai Keindahan dan Kebersihan Rumah Sakit.....	68
Tabel IV.7.a	Tingkat Persepsi Mengenai Kenyamanan Ruang Tunggu Rumah Sakit.....	69
Tabel IV.7.b	Tingkat Harapan Pasien Mengenai Kenyamanan ruang Tunggu Rumah Sakit.....	70
Tabel IV.8.a	Tingkat Persepsi Mengenai Kelengkapan Peralatan di Ruangan yang Dimiliki Rumah Sakit.....	71
Tabel IV.8.b	Tingkat Harapan Pasien Mengenai Kelengkapan Peralatan di Ruangan yang Dimiliki Rumah Sakit.....	71
Tabel IV.9.a	Tingkat Persepsi Mengenai Penampilan Tenaga Medis/ Karyawan Selalu Rapi dan Bersih.....	72
Tabel IV.9.b	Tingkat Harapan Pasien Mengenai Penampilan Tenaga Medis/Karyawan Selalu Rapi dan Bersih.....	73
Tabel IV.10.a	Tingkat Persepsi Mengenai Papan Petunjuk Dan Jelas	74
Tabel IV.10.b	Tingkat Harapan Pasien Mengenai Papan Petunjuk Dan Jelas.....	74
Tabel IV.11.a	Modus Persepsi Per Dimensi Tangibles.....	75
Tabel IV.11.b	Modus Harapan Pasien Per Dimensi Tangibles.....	76
Tabel IV.12.a	Tingkat Persepsi Mengenai Waktu Pelayanan	

	yang Cukup Diberikan Dokter pada Pasien.....	
Tabel IV.12.b	Tingkat Harapan Pasien Mengenai Waktu Pelayanan yang Cukup Diberikan Dokter pada Pasien.....	77
Tabel IV.13.a	Tingkat Persepsi Mengenai Pelayanan Yang Diberikan Perawat Sesuai Dengan Keinginan dan memahami Kebutuhan Pasien.....	77
Tabel IV.13.b	Tingkat Harapan Pasien Mengenai Pelayanan Yang Diberikan Perawat Sesuai Dengan Keinginan dan memahami Kebutuhan Pasien.....	78
Tabel IV.14.a	Tingkat Persepsi Mengenai Perhatian Perawat Kepada Pasien.....	79
Tabel IV.14.b	Tingkat Harapan Pasien Mengenai Perhatian Perawat Kepada Pasien.....	80
Tabel IV.15.a	Tingkat Persepsi Mengenai Tanggapan Dokter Terhadap keluhan Pasien serta Memberikan Jalan keluar Dan Konsultasi.....	80
Tabel IV.15.b	Tingkat Harapan Pasien Mengenai Tanggapan Dokter Terhadap keluhan Pasien serta Memberikan Jalan keluar Dan Konsultasi.....	81
Tabel IV.16.a	Tingkat Persepsi Mengenai Perawat Dalam Melayani Bersikap Sopan Terhadap pasien.....	82
Tabel IV.16.b	Tingkat Harapan Pasien Mengenai Perawat Dalam Melayani Bersikap Sopan Terhadap pasien.....	83
Tabel IV.17.a	Modus Persepsi Per Dimensi Empaty.	83
Tabel IV.17.b	Modus Harapan Pasien Per Dimensi Empaty.....	84
Tabel IV.18.a	Tingkat Persepsi Mengenai Ketelitian dan Kehati-hatian Tenaga Medis serta Ketepatan Waktu yang Di janjikan.....	85
Tabel IV.18.b	Tingkat Harapan Pasien Mengenai Ketelitian dan Kehati-hatian Tenaga Medis serta Ketepatan Waktu yang Di janjikan.....	86
Tabel IV.19.a	Tingkat Persepsi Mengenai Kepedulian Tenaga Medis dan Petugas lainnya membantu jika ada Permasalahan Pasien.....	86

Tabel IV.19.b	Tingkat Harapan Pasien Mengenai Kepedulian Tenaga Medis dan Petugas lainnya membantu jika ada Permasalahan Pasien.....	87
Tabel IV.20.a	Tingkat Persepsi Mengenai Pemberitahuan Jenis Penyakit secara lengkap oleh Perawat , cara Perawatan dan Minum Obat.....	88
Tabel IV.20.b	Tingkat Harapan Pasien Mengenai Pemberitahuan Jenis Penyakit secara lengkap oleh Perawat , cara Perawatan dan Minum Obat.....	89
Tabel IV.21.a	Tingkat Persepsi Mengenai Informasi yang Diberikan Tenaga Medis Sebelum Pelayanan Diberikan.....	89
Tabel IV.21.b	Tingkat Harapan Pasien Mengenai Informasi yang Diberikan Tenaga Medis Sebelum Pelayanan Diberikan.....	90
Tabel IV.22.a	Tingkat Persepsi Mengenai Tenaga Medis Menerangkan Tindakan yang akan Dilakukan.....	91
Tabel IV.22.b	Tingkat Harapan Pasien Mengenai Tenaga Medis Menerangkan Tindakan yang akan Dilakukan.....	92
Tabel IV.23.a	Modus Persepsi Per Dimensi Reliability.....	92
Tabel IV.23.b	Modus Harapan Pasien Per Dimensi Reliability.....	93
Tabel IV.24.a	Tingkat Persepsi Mengenai Tanggapan Keluhan Pasien oleh Tenaga Medis.....	93
Tabel IV.24.b	Tingkat Harapan Pasien Mengenai Tanggapan Keluhan pasien oleh Tenaga Medis.....	94
Tabel IV.25.a	Tingkat Persepsi Mengenai Ketanggapan Perawat Melayani Pasien.....	95
Tabel IV.25.b	Tingkat Harapan Pasien Mengenai Ketanggapan Perawat Melayani Pasien.....	96
Tabel IV.26.a	Tingkat Persepsi Mengenai Tenaga Medis Menerima dan Melayani Pasien dengan Baik.....	96
Tabel IV.26.b	Tingkat Harapan Pasien Mengenai Tenaga Medis Menerima dan Melayani Pasien dengan	97
Tabel IV.27.a	Tingkat Persepsi Mengenai Tenaga Medis Melakukan Tindakan secara tepat dan cepat.....	98

		99
Tabel IV.27.b	Tingkat Harapan Pasien Mengenai Tenaga Medis Melakukan Tindakan secara tepat dan cepat.....	
Tabel IV.28.a	Tingkat Persepsi Mengenai Tenaga Medis Melakukan Tindakan sesuai prosedur.....	99
Tabel IV.28.b	Tingkat Harapan Pasien Mengenai Tenaga Medis Melakukan Tindakan sesuai Prosedur.....	100
Tabel IV.29.a	Modus Persepsi per Dimensi Responsiveness.....	101
Tabel IV.29.b	Modus Harapan Pasien per Dimensi Responsiveness.....	101
Tabel IV.30.a	Tingkat Persepsi Mengenai Kemampuan Dokter Menjawab setiap Pertanyaan Pasien secara Meyakinkan.....	102
Tabel IV.30.b	Tingkat Harapan Pasien Mengenai Kemampuan Dokter Menjawab setiap Pertanyaan Pasien secara Meyakinkan.....	103
Tabel IV.31.a	Tingkat Persepsi Mengenai Ketersediaan obat-obatan dan peralatan medis yang lengkap.....	103
Tabel IV.31.b	Tingkat Harapan Pasien Mengenai Ketersediaan obat-Obatan dan peralatan medis yang lengkap.....	104
Tabel IV.32.a	Tingkat Persepsi Mengenai sikap cekatan Tenaga Medis serta Menghargai pasien	105
Tabel IV.32.b	Tingkat Harapan Pasien Mengenai sikap cekatan Tenaga Medis serta Menghargai Pasien.....	106
Tabel IV.33.a	Tingkat Persepsi Mengenai Pelayanan Dokter Dengan sikap meyakinkan sehingga Pasien merasa aman.....	107
Tabel IV.33.b	Tingkat Harapan Pasien Mengenai Pelayanan Dokter Dengan sikap meyakinkan sehingga Pasien merasa aman	108
Tabel IV.34.a	Tingkat Persepsi Mengenai Tenaga Medis Mempunyai Catatan Medis pasien.....	108
Tabel IV.34.b	Tingkat Harapan Pasien Mengenai Tenaga Medis Mempunyai Catatan Medis Pasien.....	109
Tabel IV.35.a	Modus Persepsi Per Dimensi Assurance.....	110

Tabel IV.35.b	Modus Harapan Pasien Per Dimensi Assurance.....	110
Tabel IV.36.	Nilai Gap Persepsi dan Harapan Pasien Per instrumen Dan Modus Nilai Gap per Dimensi.....	111
Tabel IV.37	Tabel Penolong untuk Test Wilcoxon.....	112
		118



DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Tiga Jenis Pemasaran dan Industri Jasa	
Gambar II.2	Marketing Mix For Service	17
Gambar II.3	Model of Service Quality	22
Gambar II.4	Model Analisis	37
Gambar IV.1	Hasil Diagram Kartesius	44
		120

