

## ABSTRAK

Nama : Winarsih  
Program Studi : Ilmu Administrasi Pengembangan SDM  
Judul : Analisis Kepuasan Pelanggan Layanan Kesehatan Studi Kasus: di Gedung A Rawat Inap Terpadu Rumah Sakit Umum Pusat Nasional Dr. Cipto Mangunkusumo Jakarta + 101 Halaman + 5 Bab + 12 Tabel + 7 Gambar; Daftar Pustaka 37 buku, 4 artikel (2002, 2005, 2009).

Penelitian Analisis Kepuasan Pelanggan Layanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Pusat Nasional Dr. Ciptomangunkusumo telah dilaksanakan pada bulan Juni 2009. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan kesehatan di Gedung A Rawat Inap Terpadu RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo. Tidak semua pelayanan kesehatan yang ada di Gedung A Rawat Inap Terpadu RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo diteliti, dibatasi pada Ruang Rawat Inap Kebidanan, Bedah dan Penyakit Dalam Lantai-6 dengan jumlah responden sebanyak 92 orang.

Pengukuran kualitas layanan dengan model *SERVQUAL*, yang dikembangkan oleh (Parasuraman, Zeithaml dan Berry) terdiri dari lima dimensi *Tangibility* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kesesuaian), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (empati). Berdasarkan lima dimensi kualitas layanan tersebut disusun menjadi 32 (tigapuluh dua) pertanyaan dan disusun berdasarkan *Skala Likert* untuk mengetahui harapan dan persepsi pasien terhadap suatu layanan. Setelah data hasil penelitian terkumpul, untuk mengetahui kualitas layanan yang diterima pasien pada setiap dimensi dilakukan dengan cara skor persepsi (skor terhadap layanan yang dialami/diterima/dirasakan pasien) dikurangi skor harapan (skor terhadap layanan yang diharapkan). Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan membandingkan skor persepsi dengan skor harapan dikalikan seratus persen (Lovelock, 1994).

Dilakukan uji validitas, reliabilitas terhadap instrumen penelitian. Data dianalisis dengan korelasi dan regresi linear sederhana untuk membuktikan adanya hubungan linear antara variabel *dependen* dan *independent*, sedangkan “uji T” untuk mengidentifikasi arah dan hubungan independensi dengan menggunakan program SPSS 15.0

Hasil analisis data, simpulan yang dapat diambil dari penelitian ini bahwa kualitas layanan yang diberikan di Gedung A Rawat Inap Terpadu RSUPN Dr. Ciptomangunkusumo Jakarta, Bagian (Bedah, Kebidanan dan Penyakit Dalam Lantai-6) ada hubungan yang erat antara kualitas layanan yang diberikan dengan tingkat kepuasan pasien, semakin baik kualitas layanan, maka semakin puas pasien, juga terlihat bahwa layanan yang diberikan belum sesuai harapan pasien, ini terlihat dari semua dimensi harapan lebih tinggi nilai perolehannya dibandingkan dengan dimensi persepsi pasien.

Kata kunci : Kepuasan Layanan, Kualitas Jasa

## ABSTRACT

Name : Winarsih  
Program : Human Resource Development Administration  
Title : Customer Satisfaction Analysis Health Services Case Study:  
Building “A” in the Inpatient Integrated General Hospital Center  
for National Dr. Cipto Mangunkusumo Jakarta  
+ 101 pages + 5 + Chapter 12 Table + Figure 7; References 37 books, article 4  
(2002, 2005, 2009).

Customer Satisfaction Research Analysis in Health Services General Hospital Center for National Dr. Ciptomangunkusumo was held in June 2009. This study is a descriptive study conducted to analyze the level of customer satisfaction to quality health services in the Building “A” Inpatient Integrated RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo. Not all health services in the Building “A” Inpatient Integrated RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo examined, limited in space Inpatient Obstetric, Surgery and Internal In 6<sup>th</sup> Floor with the number of respondents was 92 people.

Measuring the quality of service with the SERVQUAL model, developed by (Parasuraman, Zeithaml and Berry) consists of five dimensions Tangibility (Physical Evidence), Reliability (Declaration), Responsiveness (Power Response), Assurance (Assurance), Emphaty (empathy). Based on the five dimensions of service quality is organized into 32 (thirty two) are developed based on questions and Likert scale to determine patient expectations and perceptions of a service. After the results of research data collected, for the quality of services received by patients in each dimension is done with the perception scores (score on the services of experienced / received / felt by the patient) was reduced expectation score (a score of service that is expected). To know the level of patient satisfaction is done with the perception scores with the score multiplied by one hundred percent expectation (Lovelock, 1994).

Conducted test validity, reliability of research instruments. Data analyzed with correlation and linear regression to demonstrate the existence of a simple linear relationship between dependent and independent variables, while the “T test” to identify the direction of independence and the relationship with the program SPSS 15.0

The results of the analysis data, the knot that can be drawn from this research that the quality of services provided in Building “A” Inpatient Integrated RSUPN Dr. Ciptomangunkusumo Jakarta, Section (Surgery, Obstetric and Internal In 6<sup>th</sup> Floor) have a close relationship between the quality of services provided to the level of patient satisfaction, the better the quality of service, the more satisfied the patient, is also seen that the services provided have not been appropriate patient expectations, this is seen expectations of all dimensions higher than the value dimensional acquisition perception of the patient.

Keywords: Service Satisfaction, Quality Services