



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN LAYANAN KESEHATAN  
STUDI KASUS : di GEDUNG A RAWAT INAP TERPADU  
RUMAH SAKIT UMUM PUSAT NASIONAL  
Dr. CIPTO MANGUNKUSUMO JAKARTA**

**T E S I S**

Winarsih  
0706186915

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
PROGRAM PASCA SARJANA UNIVERSITAS INDONESIA**

**JAKARTA  
JUNI, 2009**



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN LAYANAN KESEHATAN  
STUDI KASUS : di GEDUNG A RAWAT INAP TERPADU  
RUMAH SAKIT UMUM PUSAT NASIONAL  
Dr. CIPTO MANGUNKUSUMO JAKARTA**

**T E S I S**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Magister Sains (M.Si) dalam Ilmu Administrasi**

**Winarsih  
0706186915**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM PASCA SARJANA  
Kekhususan : Pengembangan Sumber Daya Manusia**

**JAKARTA  
Juni, 2009**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Winarsih  
NPM : 0706186915

Tangan Tangan :  
Tanggal : 02 Juli 2009

UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI  
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI  
DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

TANDA PERSETUJUAN PEMBIMBING TESIS

Nama : Winarsih  
NPM : 0706186915  
Judul : Analisis Kepuasan Pelanggan Layanan Kesehatan Studi Kasus:  
di Gedung A Rawat Inap Terpadu Rumah Sakit Umum Pusat  
Nasional Dr. Cipto Mangunkusumo Jakarta

Pembimbing Tesis,

Prof. Dr. Martani Huseini

## HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :

Nama : Winarsih  
NPM : 0706186915  
Program Studi : Ilmu Administrasi  
Judul : Analisis Kepuasan Pelanggan Layanan Kesehatan  
Studi Kasus: di Gedung A Rawat Inap Terpadu  
Rumah Sakit Umum Pusat Nasional Dr. Cipto  
Mangunkusumo  
Jakarta

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Sains (M.Si) pada Program Pascasarjana, Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia

### DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Prof. Azhar Kasim, MPA (.....)

Pembimbing : Prof. Dr. Martani Huseini (.....)

Penguji Ahli : Ir. Achmad Purwono, MBA (.....)

Sekretaris Sidang : Drs. Heri Faturahman, M.Si (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 02 Juli 2009

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul: Analisis Kepuasan Pelanggan Layanan Kesehatan Studi Kasus: di Gedung A Rawat Inap Terpadu Rumah Sakit Umum Pusat Nasional Dr. Cipto Mangunkusumo Jakarta

Tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat menyelesaikan program Strata dua (S2) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik jurusan Ilmu Administrasi kekhususan Administrasi dan Sumber Daya Manusia Universitas Indonesia.

Dalam setiap aktivitas penyusunan tesis ini penulis tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan dari semua pihak yang membantu. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Bambang Shergi Laksmono M.Sc, Dekan FISIP Universitas Indonesia
2. Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein, SH, Ketua PPS Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Indonesia
3. Prof. Dr. Martani Huseini, Dosen Pembimbing yang telah berkenan untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam pembuatan tesis ini
4. Direksi RSUPN Dr. Ciptomangunkusumo, yang telah berkenan memberikankan ijin untuk melakukan penelitian dan mengambil data di RSUPN Dr. Ciptomangunkusumo
5. Kepala Bagian Penelitian RSUPN Dr. Ciptomangunkusumo yang telah memberikan Ijin Penelitian / Pengambilan Data
6. Kepala Unit Rawat Inap Terpadu Gedung A RSUPN Dr.Ciptomangunkusumo beserta Jajarannya yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian
7. Bapak/Ibu Staf Pengajar Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI, yang telah berkenan mendidik selama menjadi peserta didik

8. Jajaran Dekanat FKUI periode 2004/2008 dan periode 2008/2012 yang telah mengizinkan, mendukung dan memberikan kesempatan serta beasiswa untuk mengikuti pendidikan
9. Ucapkan terimakasih dan do'a saya panjatkan kepada Allah SWT yang tulus kepada Almarhum Bapak tercinta Hadi Utama dan kepada Ibu Ny. Hadi Utama, terima kasih banyak atas do'a dan dukungannya selama ini baik secara materiil dan spiritual.
10. Suamiku yang baik hati Ketut Palayasa dan anak-anakku yang tercinta Luh Ayu Chandra Utami dan Made Bayu Hari Utama. Maafkan apabila selama ini Ibu kurang memperhatikan dan terimakasih atas dukungan dan motivasi kalian. Juga Ponakanku Sri Wantatik, Pak Gusman, terimakasih atas bantuan dan motivasinya yang tulus. Tak lupa Timo, Mbak Iyah, terimakasih atas bantuan selama saya menempuh studi ini. Hanya Tuhan YME yang akan memberikan balasan kepada kalian.
11. Sekretariat Program Pascasarjana Mbak Elly, Pak Mus, Pak Slamet, Pak Didi dan teman-teman yang lain yang selalu membantu dalam urusan administrasi
12. Perpustakaan FISIP UI Mas Purwono, Mas Pri di Pegangsaan yang selalu membantu menyediakan bahan-bahan perpustakaan
13. Rekan-rekan PSDM angkatan XI yang sangat kompak, saling mendukung, penuh gurauan tetapi memberi motivasi, terimakasih sahabat-sahabatku
14. Juga jasa catering kampus, petugas fotokopi, petugas satpam kampus UI/FKUI yang senantiasa membantu kelancaran aktivitasku di hari libur
15. Rekan-rekan di Fakultas Kedokteran UI dan teman-teman lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, khususnya Mas Nurdin, Mbak Tini terimakasih atas bantuan yang tulus

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang ikut membantu. Semoga tesis ini bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 02 Juli 2009

**Penulis**

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

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

Nama : Winarsih  
NPM : 0706186915  
Program Studi : Pengembangan Sumber Daya Manusia (PSDM)  
Departemen : Ilmu Administrasi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP)  
Jenis Karya : Tesis

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

Analisis Kepuasan Pelanggan Layanan Kesehatan  
Studi Kasus: di Gedung A Rawat Inap Terpadu  
Rumah Sakit Umum Pusat Nasional Dr. Cipto Mangunkusumo  
Jakarta

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmediakan/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir 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 : 2 Juli 2009  
Yang menyatakan

Winarsih



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING TESIS.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN TESIS.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian dan Signifikansi Penelitian.....	10
D. Sistematikan Penulisan.....	10
<b>BAB 2 TINJAUAN LITERATUR</b>	
A. Tinjauan Literatur.....	11
2.1. Jasa dan Kualitas.....	12
2.1.1. Pengertian dan Klasifikasi Jasa.....	15
2.1.2. Karakteristik Jasa.....	16
2.1.3. Pengertian dan Dimensi Kualitas.....	17
2.2. Strategi Jasa.....	27
2.2.1. Ihtisar dari Intisari Orientasi Pasar Strategi Jasa.....	27
2.2.2. Prinsip-prinsip Untuk Mencapai Kualitas Jasa... ..	29
2.2.3. Program Pengelolaan Kualitas Jasa.....	30
2.2.4. Garis Pedoman Untuk Mengelola Persaingan Jasa.....	31
2.3. Rumah Sakit Sebagai Organisasi.....	32
2.4. Lingkungan Organisasi.....	36
2.4.1. Segmen-segmen Lingkungan Organisasi.....	37
2.4.2. Komponen Lingkungan Organisasi.....	39
2.5. Kepuasan Pelanggan.....	41
2.6. Kepuasan Pasien.....	53

	B. Model Analisis.....	56
	C. Hipotesis.....	57
	D. Operasionalisasi Konsep .....	57
<b>BAB 3</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
	A. Pendekatan Penelitian.....	59
	B. Tipe Penelitian .....	59
	C. Teknik Pengumpulan Data .....	59
	D. Populasi dan Sampel .....	60
	E. Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....	61
	F. Teknis Analisis Data .....	61
	G. Keterbatasan Penelitian .....	61
<b>BAB 4</b>	<b>PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN</b>	
	A. Gambaran Umum RSUPN Dr. Ciptomangunkusumo.....	62
	4.1. Sejarah .....	62
	4.2. Pimpinan.....	65
	4.3. Motto .....	65
	4.4. Visi, Misi .....	66
	4.5. Komitmen .....	66
	4.6. Nilai Budaya .....	66
	4.7. Organisasi .....	66
	4.8. Profil.....	67
	4.9. Sumber Daya Manusia .....	68
	4.10. Jenis Pelayanan Medik .....	68
	4.11. Kapasitas Tempat Tidur.....	75
	4.12. Data Statistik.....	75
	4.13. Profil Gedung A Rawat Inap Terpadu .....	75
	4.14. Pelayanan Penunjang.....	80
	4.15. Kapasitas Tempat Tidur.....	78
	B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	77
	4.1. Analisis data kepuasan layanan kesehatan pelanggan eksternal	77
	4.1.1. Gambaran Karakteristik Responden .....	79
	4.1.2. Hasil uji Validitas .....	79
	4.1.3. Hasil Uji Reliabilitas.....	79

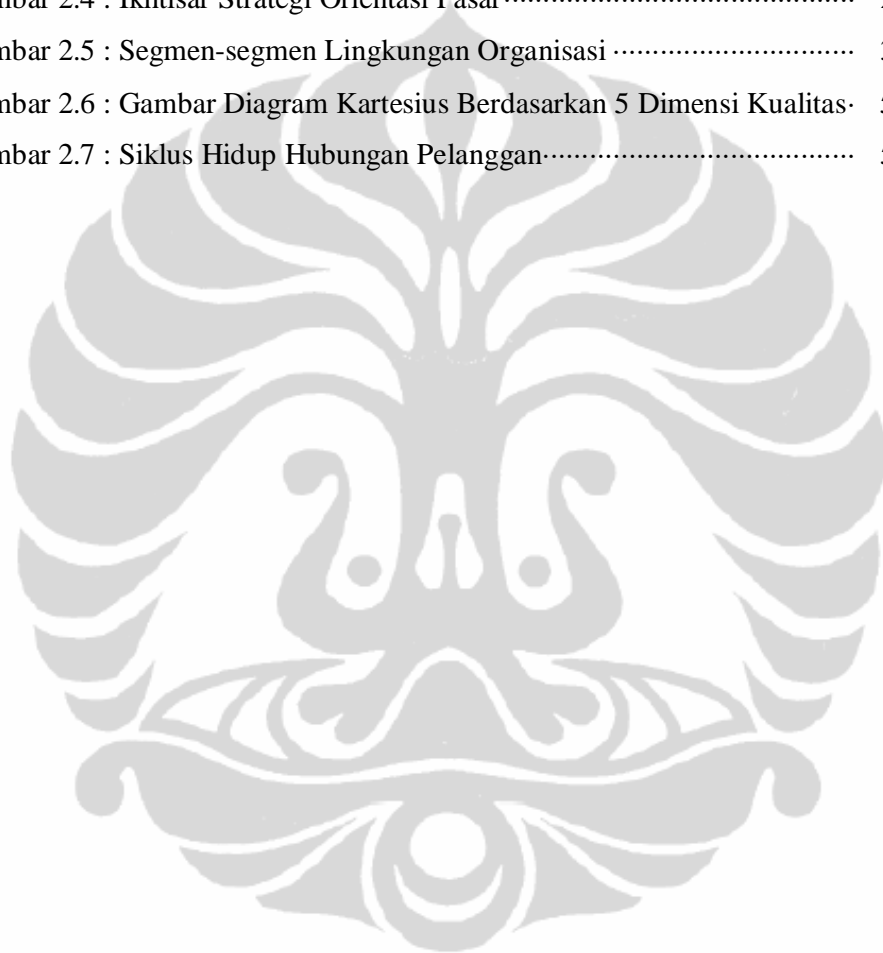
4.1.4.	Gambaran Harapan dan Persepsi .....	80
4.1.5.	Gambaran Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien .	81
4.1.6.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien .....	82
4.1.7.	Diagram Kartesius .....	85
4.1.8.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Tambahan Dimensi Lain-lain .....	89
4.1.9.	RSUPN Dr. Ciptomangunkusumo Sebagai BLU .....	90
4.2.	Hasil Analisis Kualitas Jasa Pelanggan Internal .....	93
BAB 5	SIMPULAN DAN SARAN	
A.	Simpulan.....	97
B.	Saran .....	99
DAFTAR PUSTAKA	.....	101
LAMPIRAN	.....	L-1
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		L-48

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel. 2.1 : Perbedaan Barang dan Jasa .....	17
Tabel. 2.2: Perbedaan Antara Kualitas Barang dan Kualitas Jasa .....	18
Tabel. 2.3 : Prinsip-prinsip yang menuntun perbaikan kualitas jasa.....	29
Tabel. 4.1 : Hasil Uji Reliabilitas .....	79
Tabel. 4.2 : Gambaran Harapan dan Persepsi .....	80
Tabel. 4.3 : Gambaran Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien .....	81
Tabel. 4.4 : Koefisiensi Korelasi Spearman.....	83
Tabel. 4.5 : Tabel Ringkasan Hasil Regresi.....	83
Tabel. 4.6 : Tabel ANOVA.....	84
Tabel. 4.7 : Tabel Koefisien (Uji t) .....	84
Tabel 4.8 : Skor Persepsi dan Harapan.....	85
Tabel. 4.8 : Diagram Kartesius .....	92

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Two Service Quality Dimensions .....	21
Gambar 2.2 : The Total Perceived Quality .....	22
Gambar 2.3 : Model Konseptual Kualitas Layanan .....	25
Gambar 2.4 : Ikhtisar Strategi Orientasi Pasar .....	28
Gambar 2.5 : Segmen-segmen Lingkungan Organisasi .....	37
Gambar 2.6 : Gambar Diagram Kartesius Berdasarkan 5 Dimensi Kualitas ..	50
Gambar 2.7 : Siklus Hidup Hubungan Pelanggan .....	52



## DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1.1 : Kuesioner Pelanggan Eksternal.....	L-1
Lampiran 1.2 : Kuesioner Pelanggan Internal .....	L-7
Lampiran 2.1: Direktori Rumah Sakit di Indonesia .....	L-12
Lampiran 2.2 : Direktori Rumah Sakit di DKI Jakarta.....	L-13
Lampiran 3.1 : Rekapitulasi Keadaan Tenaga Per Pebruari 2009 Berdasarkan Jenis Tenaga & Status Kepegawaian.....	L-16
Lampiran 3.2: Rekapitulasi Keadaan Tenaga Per Pebruari 2009 Berdasarkan Jenis Tenaga & Pendidikan.....	L-17
Lampiran 4 : Struktur Organisasi .....	L-18
Lampiran 5 : Laporan Bulanan BOR.....	L-19
Lampiran 6 : Laporan Bulanan Pasien Masuk .....	L-20
Lampiran 7 : Laporan Bulanan AVLOS.....	L-22
Lampiran 8 : Laporan Bulanan Pasien Keluar .....	L-23
Lampiran 9 : Ringkasan Analisis Data Pelanggan Eksternal.....	L-25
Lampiran 10 : Ringkasan Analisis Data Pelanggan Internal .....	L-37
Lampiran 11 : Daftar Tarif Rawat Inap .....	L-43
Surat-surat Ijin Penelitian .....	L-50
Daftar Riwayat Hidup.....	L-53

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Winarsih  
Tempat tanggal lahir : Yogyakarta, 5 Pebruari 1969  
Pekerjaan : Deputi Manajer  
Bidang Administrasi Umum Fasilitas  
Fakultas Kedokteran UI  
Status : Menikah dengan 2 Putra/i  
Hobbi : Traveling  
Moto Hidup : Berusahalah selagi bisa / pantang menyerah

