

ABSTRAK

ANALISIS HUBUNGAN MUTU PELAYANAN STAF MEDIK TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RSB LIMIJATI BANDUNG TAHUN 2007

Cissy Kurniawan, 2007.

Pembimbing : DR. Felix Kasim, dr., M.Kes.

Latar Belakang : Perkembangan bidang medis pasti dipengaruhi mutu pelayanan yang diberikan staf medik apalagi dalam menolong kelahiran bayi-bayi terutama yang lahir di Rumah Sakit Bersalin diharapkan kepuasan lebih tinggi dibandingkan di rumah sakit umum.

Tujuan : mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap RSB Limijati Bandung.

Metode : pengisian kuosioner oleh pasien rawat inap kriteria inklusi. Data diolah sesuai metode SERVQUAL dengan menggunakan nilai Gap Score : Nilai SERVQUAL = Nilai Persepsi/Kepuasan – Nilai Harapan, dianalisa dengan *dimension-by-dimension analysis*. Semakin besar Gap Score, kepuasan semakin berkurang. Demikian pula sebaliknya. Nilai rata-rata kepuasan didapat dari nilai kepuasan jumlah kelima dimensi dibagi lima.

Hasil : Gap Score dimensi Bukti Fisik Langsung adalah -54,5 (-4,47%), Gap Score dimensi Reliabilitas/keandalan -35,6 (-2,92%), Gap Score dimensi Daya Tanggap -35,5 (-2,91%), Gap Score dimensi Jaminan -45,5 (-3,74%), Gap Score dimensi Empati -28,2 (-2,32%). Nilai rata-rata kepuasan didapatkan sebesar 1178,14 (96,73%).

Kesimpulan : Dimensi Bukti Fisik Langsung mendapat nilai SERVQUAL Gap Score terbesar. Dimensi Empati mendapat nilai SERVQUAL Gap Score terkecil. Terdapat peningkatan kepuasan periode Juli-Desember 2007 dibanding periode bulan Januari-Juni 2007. Mutu pelayanan yang baik dari staf medik mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap RSB Limijati Bandung, terutama dalam faktor : bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Kata kunci : Mutu pelayanan, Gap Score SERVQUAL, Kepuasan.

ABSTRACT

ANALYSIS RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY OF MEDIC STAFF AND THE SATISFACTION OF HOSPITALIZED PATIENTS IN LIMIJATI MATERNITY HOSPITAL BANDUNG 2007

Cissy Kurniawan, 2007.

Tutor : DR. Felix Kasim, dr., M.Kes.

Backgrounds : Medical developmental surely influenced by service quality of medic staff, specially on helping birth of babies that borned in Maternity Hosital are very hopefully have more satisfaction than in general hospital.

Objectives : to know the factors that influenced the satisfaction of hospitalized patient in Limijati Maternity Hospital Bandung.

Methods : answering the questioner by hospitalized patient in inclusion criteria. Received data proceded as the method of SERVQUAL using Gap Score : $SERVQUAL\ Score = Perception/Satisfaction\ Score - Expectation\ Score$, analysed with dimension-by-dimension analysis. The higher Gap Score, means the lower satisfaction. So as for the contrary. To see the mean of satisfaction, sum satisfaction score for all five dimension, divide with five.

Results : Gap Score dimension of Tangibles is -54,5 (-4,47%), Gap Score dimension of Reliability -35,6 (-2,92%), Gap Score dimension of Responsibility -35,5 (-2,91%), Gap Score dimension of Assurances -45,5 (-3,74%), Gap Score dimension of Emphaty -28,2 (-2,32%). Mean of satisfaction is 1178,14 (96,73%).

Conclusions : Dimension of Tangibles has the highest SERVQUAL Gap Score. Dimension of Emphaty has the lowest SERVQUAL Gap Score. There is higher satisfaction score period July-Desember 2007 compared to period January-June 2007. Good Service Quality of medic staff influences the satisfaction of hospitalized patient in Limijati Maternity Hospital Bandung, specially in factors : Tangibles, Reliability, Responsibility, Assurances, and Emphaty.

Keywords : Service quality, SERVQUAL Gap Score, Satisfaction.

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang	1
1.2.Identifikasi Masalah	3
1.3.Maksud dan Tujuan	3
1.4.Manfaat Penelitian.....	3
1.5.Kerangka Pemikiran	3
1.6.Metodologi Penelitian.....	4
1.7.Lokasi dan Waktu.....	4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Definisi	5
2.1.1. Definisi Rumah Sakit Bersalin	5
2.1.2. Definisi Pelayanan	5
2.1.3. Definisi Kepuasan	7
2.2. Pemahaman.....	8
2.2.1. Pemahaman Rumah Sakit Bersalin	8
2.2.1.1.Fungsi Rumah Sakit Bersalin	8
2.2.1.2.Visi dan Misi Rumah Sakit Bersalin.....	9
2.2.2. Pemahaman Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Bersalin	9
2.2.2.1.Kriteria Penilaian Mutu Pelayanan Rumah Sakit Bersalin	14
2.2.2.2.Pengukuran Mutu Pelayanan.....	15
2.2.3. Pemahaman Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bersalin	16
2.2.3.1.Penilaian Kepuasan Rumah Sakit Bersalin	18

BAB III BAHAN DAN METODE PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian	20
3.2. Rancangan Penelitian	20
3.3. Instrumen Penelitian.....	20
3.4. Pengumpulan Data	20
3.4.1. Metode Pengumpulan Data	20
3.4.2. Pengambilan Sampel.....	21

3.4.3. Kriteria objek	21
3.4.4. Ruang Lingkup Populasi dan Sampel	21
3.5. Analisis Data.....	21

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum.....	25
4.2. Analisis Data.....	26
4.2.1. Karakteristik Responden	26
4.2.2. Jawaban responden	29
4.2.3. Hasil Gap Score metode SERVQUAL dengan <i>dimension-by-dimension analysis</i>	36
4.2.4. Nilai Rata-rata Kepuasan Pasien rawat inap secara menyeluruh...	38

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	39
5.2. Saran.....	40

DAFTAR PUSTAKA	41
LAMPIRAN	42
RIWAYAT HIDUP	48

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Distribusi Usia Responden.....	26
Tabel 4.2. Distribusi Pendidikan terakhir Responden	27
Tabel 4.3. Distribusi Pekerjaan Responden	28
Tabel 4.4. Distribusi Agama Responden.....	29
Tabel 4.5. Distribusi Jawaban Harapan Responden dalam dimensi Bukti Fisik Langsung (H1-H4)	29
Tabel 4.6. Distribusi Jawaban Harapan Responden dalam dimensi Reliabilitas / keandalan (H5-H9).....	30
Tabel 4.7. Distribusi Jawaban Harapan Responden dalam dimensi Daya Tanggap (H10-H13)	31
Tabel 4.8. Distribusi Jawaban Harapan Responden dalam dimensi Jaminan (H14-H17)	31
Tabel 4.9. Distribusi Jawaban Harapan Responden dalam dimensi Empati (H18-H22).....	32
Tabel 4.10. Distribusi Jawaban Persepsi Responden dalam dimensi Bukti Fisik Langsung (P1-P4).....	33
Tabel 4.11. Distribusi Jawaban Persepsi Responden dalam dimensi Reliabilitas / keandalan (P5-P9).....	33
Tabel 4.12. Distribusi Jawaban Persepsi Responden dalam dimensi Daya Tanggap (P10-P13).....	34
Tabel 4.13. Distribusi Jawaban Persepsi Responden dalam dimensi Jaminan (P14-P17)	35
Tabel 4.14. Distribusi Jawaban Persepsi Responden dalam dimensi Empati (P18-P22)	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model SERVQUAL.....	10
---------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuosioner Harapan	42
Lampiran 2 Kuosioner Persepsi / Kepuasan	45