

## ABSTRAK

Rumah Sakit Gigi Mulut Maranatha (RSGM Maranatha) merupakan salah satu perusahaan yang memberikan pelayanan kesehatan berupa pelayanan kesehatan umum, pelayanan kesehatan gigi, instalasi gawat darurat dan pelayanan penunjang lain sejak tahun 2013. Saat ini, poliklinik umum Rumah Sakit Gigi Mulut Maranatha memberikan pelayanan kepada pasien internal (mahasiswa, dosen dan karyawan UK Maranatha) dan pasien eksternal (bukan mahasiswa, dosen dan karyawan UK Maranatha). Namun hingga saat ini, jumlah pasien eksternal poliklinik umum RSGM Maranatha belum mencapai target yaitu 50:50 bila dibandingkan dengan pasien internal.

Permasalahan tersebut dapat disebabkan karena adanya ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan, pihak rumah sakit belum mengetahui tingkat kepuasan pasien, pihak rumah sakit belum mengetahui harapan pasien dan adanya persaingan dari poliklinik umum lain. Berdasarkan kemungkinan penyebab yang telah disebutkan, maka diperlukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien, kesenjangan atau gap 1-5 dan usulan untuk meningkatkan kualitas pelayanan poliklinik umum RSGM Maranatha.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk. Dalam metode ini terdapat lima dimensi yaitu : *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Penelitian ini memiliki tiga jenis kuesioner yang akan disebarluaskan kepada pasien, manajemen dan karyawan.

Metode ini digunakan untuk mengetahui penyebab ketidakpuasan pasien dengan mengukur Gap 1 (kesenjangan antara harapan pasien dan persepsi manajemen), Gap 2 (kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan pasien dengan formalisasi standar kinerja), Gap 3 (kesenjangan antara formalisasi standar kinerja dengan penyampaian jasa), Gap 4 (kesenjangan antara penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal) dan Gap 5 (kesenjangan antara persepsi pasien dengan harapan pasien). Selain itu, dihitung pula nilai gap 5 tertimbang yang merupakan hasil perkalian nilai gap 5 dengan bobot kepentingan yang berbeda untuk setiap dimensi. Apabila diperoleh nilai gap lebih kecil dari nol ( $< 0$ ), maka terdapat gap atau kesenjangan yang menyebabkan masalah dalam pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan pasien merasa puas terhadap 17 variabel penelitian dan pasien merasa tidak puas terhadap 31 variabel penelitian. Untuk hasil perhitungan SERVQUAL diperoleh nilai gap 1 sebesar 0,7904, gap 2 sebesar 0,0789, gap 3 sebesar -2,8476, gap 4 sebesar -4,8692, gap 5 sebesar -1,2384 dan gap 5 tertimbang sebesar -0,2629. Yang artinya terdapat gap 3, gap 4 dan gap 5 di RSGM Maranatha. Maka diperlukan perbaikan kualitas pelayanan dengan memperketat pengawasan area parkir, menyediakan air minum gratis, membuat pengumuman, membuat standar tertulis, kontrol ketersediaan obat secara berkala, memberikan pengarahan untuk karyawan, memberlakukan sanksi, mengadakan pelatihan karyawan, mempermudah proses administrasi, menampilkan *port folio* dokter, membuat *sign system* dan menyediakan *customer service*.

## DAFTAR ISI

COVER .....	i
LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1    Latar Belakang Masalah .....	1-1
1.2    Identifikasi Masalah .....	1-3
1.3    Pembatasan Masalah dan Asumsi .....	1-3
1.4    Perumusan Masalah .....	1-4
1.5    Tujuan Penelitian .....	1-4
1.6    Sistematika Penulisan .....	1-5
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1    Definisi dan Klasifikasi Produk .....	2-1
2.2    Definisi, Karakteristik dan Klasifikasi Jasa .....	2-2
2.2.1    Definisi Jasa .....	2-2
2.2.2    Karakteristik Jasa .....	2-3
2.2.3    Klasifikasi Jasa .....	2-4
2.3    Kualitas Jasa .....	2-9
2.4    Pengukuran SERVQUAL .....	2-15
2.5    Jenis Penelitian .....	2-17
2.6    Teknik Pengumpulan Data .....	2-18
2.6.1    Wawancara .....	2-18
2.6.2    Kuesioner .....	2-19

2.6.3	Observasi .....	2-19
2.7	Teknik Sampling .....	2-19
2.8	Skala Pengukuran .....	2-22
2.9	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	2-26
2.9.1	Uji Validitas .....	2-26
2.9.2	Uji Reliabilitas .....	2-28
2.10	Uji Hipotesis .....	2-30

### BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Penelitian Pendahuluan .....	3-4
3.2	Konsultasi dengan Dosen Ahli .....	3-5
3.3	Identifikasi Masalah .....	3-5
3.4	Pembatasan Masalah .....	3-5
3.5	Perumusan Masalah .....	3-6
3.6	Tujuan Penelitian .....	3-6
3.7	Tinjauan Pustaka .....	3-7
3.8	Identifikasi Variabel Penelitian .....	3-7
3.9	Penyusunan Kuesioner .....	3-10
3.9.1	Kuesioner Pasien .....	3-10
3.9.2	Kuesioner Manajemen .....	3-12
3.9.3	Kuesioner Karyawan .....	3-13
3.10	Penentuan Jumlah Sampel .....	3-14
3.10.1	Pasien .....	3-14
3.10.2	Manajemen .....	3-15
3.10.3	Karyawan .....	3-15
3.11	Uji Validitas Konstruk .....	3-16
3.12	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner .....	3-16
3.12.1	Kuesioner Pasien .....	3-16
3.12.2	Kuesioner Manajemen .....	3-17
3.12.3	Kuesioner Karyawan .....	3-17
3.13	Pemeriksaan Data Kuesioner .....	3-17
3.14	Uji Validitas .....	3-17

3.15	Uji Reliabilitas .....	3-18
3.16	Pengolahan Data .....	3-19
3.16.1	Statistika Deskriptif .....	3-19
3.16.2	Gap 5 .....	3-19
3.16.3	Gap 1 .....	3-21
3.16.4	Gap 2 .....	3-22
3.16.5	Gap 3 .....	3-24
3.16.6	Gap 4 .....	3-25
3.17	Analisis .....	3-27
3.17.1	Statistika Deskriptif .....	3-27
3.17.2	Gap 5 .....	3-27
3.17.3	Gap 1 .....	3-27
3.17.4	Gap 2 .....	3-28
3.17.5	Gap 3 .....	3-28
3.17.6	Gap 4 .....	3-28
3.18	Usulan .....	3-29
3.19	Kesimpulan dan Saran .....	3-29

#### BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1	Data Umum Perusahaan .....	4-1
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan .....	4-1
4.1.2	Motto, Visi dan Misi .....	4-2
4.1.3	Struktur Organisasi .....	4-3
4.2	Penyebaran dan Pengumpulan Data Kuesioner Penelitian .....	4-4
4.2.1	Kuesioner Pasien .....	4-4
4.2.2	Kuesioner Manajemen .....	4-5
4.2.3	Kuesioner Karyawan .....	4-5
4.3	Pemeriksaan Kuesioner Penelitian .....	4-6

#### BAB 5 PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

5.1	Uji Validitas Konstruk .....	5-1
5.2	Uji Validitas .....	5-1

5.3	Uji Reliabilitas .....	5-4
5.4	Statistika Deskriptif .....	5-6
5.5	Gap 5 .....	5-7
5.6	Gap 1 .....	5-16
5.7	Gap 2 .....	5-26
5.8	Gap 3 .....	5-36
5.9	Gap 4 .....	5-45
5.10	Hubungan Antar Gap .....	5-55
5.11	Usulan .....	5-71
<b>BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
6.1	Kesimpulan .....	6-1
6.2	Saran .....	6-7
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Hal
3.1	Variabel Penelitian	3-8
3.1	Variabel Penelitian (Lanjutan)	3-9
3.1	Variabel Penelitian (Lanjutan)	3-10
4.1	Rekapitulasi Pengumpulan Kuesioner	4-6
5.1	Hasil Uji Validitas Harapan Pasien	5-1
5.2	Hasil Uji Validitas Persepsi Pasien	5-2
5.3	Hasil Uji Validitas Komunikasi Eksternal	5-2
5.4	Hasil Uji Validitas Persepsi Manajemen	5-3
5.5	Hasil Uji Validitas Formalisasi Standar Kinerja	5-3
5.6	Hasil Uji Validitas Kemampuan Memenuhi Standar Kinerja	5-4
5.7	Hasil Uji Reliabilitas Harapan Pasien	5-4
5.8	Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Pasien	5-4
5.9	Hasil Uji Reliabilitas Komunikasi Eksternal	5-5
5.10	Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Manajemen	5-5
5.11	Hasil Uji Reliabilitas Formalisasi Standar Kinerja	5-5
5.12	Hasil Uji Reliabilitas Kemampuan Memenuhi Standar Kinerja	5-5
5.13	Data Usia Responden (Pasien)	5-6
5.14	Data Pekerjaan Responden (Pasien)	5-6
5.15	Data Penghasilan per Bulan Responden (Pasien)	5-6
5.16	Data Jumlah Kedatangan Responden (Pasien)	5-6
5.17	Data Alasan Berobat Responden (Pasien)	5-6
5.18	Data Lama Bekerja (Karyawan)	5-7
5.19	Data Lama Bekerja (Manajemen)	5-7
5.20	Tingkat Kepuasan Pasien	5-8
5.20	Tingkat Kepuasan Pasien (Lanjutan)	5-9
5.21	Hasil Perhitungan SERVQUAL Gap 5 per Item	5-9

## DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Hal
5.21	Hasil Perhitungan SERVQUAL Gap 5 per Item	5-10
5.22	Hasil Perhitungan SERVQUAL Gap 5 per Dimensi	5-10
5.23	Hasil Uji Hipotesis Gap 5 per Item	5-13
5.23	Hasil Uji Hipotesis Gap 5 per Item (Lanjutan)	5-14
5.24	Hasil Uji Hipotesis Gap 5 per Dimensi	5-15
5.25	Perbandingan SERVQUAL dan Uji Hipotesis Gap 5 per Item	5-16
5.25	Perbandingan SERVQUAL dan Uji Hipotesis Gap 5 per Item (Lanjutan)	5-17
5.26	Perbandingan SERVQUAL dan Uji Hipotesis Gap 5 per Dimensi	5-17
5.27	Hasil Perhitungan SERVQUAL Gap 1 per Item	5-19
5.27	Hasil Perhitungan SERVQUAL Gap 1 per Item (Lanjutan)	5-20
5.28	Hasil Perhitungan SERVQUAL Gap 1 per Dimensi	5-20
5.29	Hasil Uji Hipotesis Gap 1 per Item	5-22
5.29	Hasil Uji Hipotesis Gap 1 per Item (Lanjutan)	5-23
5.30	Hasil Uji Hipotesis Gap 1 per Dimensi	5-23
5.31	Perbandingan SERVQUAL dan Uji Hipotesis Gap 1 per Item	5-24
5.31	Perbandingan SERVQUAL dan Uji Hipotesis Gap 1 per Item (Lanjutan)	5-25
5.32	Perbandingan SERVQUAL dan Uji Hipotesis Gap 1 per Dimensi	5-25
5.33	Penyebab Gap 1	5-27
5.34	Hasil Perhitungan SERVQUAL Gap 2 per Item	5-28
5.34	Hasil Perhitungan SERVQUAL Gap 2 per Item (Lanjutan)	5-29
5.35	Hasil Perhitungan SERVQUAL Gap 2 per Dimensi	5-29
5.36	Hasil Uji Hipotesis Gap 2 per Item	5-31
5.36	Hasil Uji Hipotesis Gap 2 per Item (Lanjutan)	5-32
5.37	Hasil Uji Hipotesis Gap 2 per Dimensi	5-32

## DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Hal
5.38	Perbandingan SERVQUAL dan Uji Hipotesis Gap 2 per Item	5-33
5.38	Perbandingan SERVQUAL dan Uji Hipotesis Gap 2 per Item (Lanjutan)	5-34
5.39	Perbandingan SERVQUAL dan Uji Hipotesis Gap 2 per Dimensi	5-34
5.40	Penyebab Gap 2	5-36
5.41	Hasil Perhitungan SERVQUAL Gap 3 per Item	5-37
5.41	Hasil Perhitungan SERVQUAL Gap 3 per Item (Lanjutan)	5-38
5.42	Hasil Perhitungan SERVQUAL Gap 3 per Dimensi	5-39
5.43	Hasil Uji Hipotesis Gap 3 per Item	5-40
5.43	Hasil Uji Hipotesis Gap 3 per Item (Lanjutan)	5-41
5.44	Hasil Uji Hipotesis Gap 3 per Dimensi	5-41
5.45	Perbandingan SERVQUAL dan Uji Hipotesis Gap 3 per Item	5-42
5.45	Perbandingan SERVQUAL dan Uji Hipotesis Gap 3 per Item (Lanjutan)	5-43
5.46	Perbandingan SERVQUAL dan Uji Hipotesis Gap 3 per Dimensi	5-43
5.47	Penyebab Gap 3	5-45
5.47	Penyebab Gap 3 (Lanjutan)	5-46
5.48	Hasil Perhitungan SERVQUAL Gap 4 per Item	5-47
5.48	Hasil Perhitungan SERVQUAL Gap 4 per Item (Lanjutan)	5-48
5.49	Hasil Perhitungan SERVQUAL Gap 4 per Dimensi	5-48
5.50	Hasil Uji Hipotesis Gap 4 per Item	5-50
5.50	Hasil Uji Hipotesis Gap 4 per Item (Lanjutan)	5-51
5.51	Hasil Uji Hipotesis Gap 4 per Dimensi	5-51
5.52	Perbandingan SERVQUAL dan Uji Hipotesis Gap 4 per Item	5-52
5.52	Perbandingan SERVQUAL dan Uji Hipotesis Gap 4 per Item (Lanjutan)	5-53

## DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Hal
5.53	Perbandingan SERVQUAL dan Uji Hipotesis Gap 4 per Dimensi	5-53
5.54	Penyebab Gap 4	5-55
5.55	Hubungan Antar Gap	5-56
5.55	Hubungan Antar Gap (Lanjutan)	5-57
5.55	Hubungan Antar Gap (Lanjutan)	5-58
5.55	Hubungan Antar Gap (Lanjutan)	5-59



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Hal
2.1	Klasifikasi Jasa Berdasarkan Sifat Tindakan Jasa	2-5
2.2	Klasifikasi Jasa Berdasarkan Hubungan dengan Pelanggan	2-6
2.3	Klasifikasi Jasa Berdasarkan Tingkat <i>Customization</i> dan Kemampuan Mempertahankan Standar Konstan dalam Penyampaian Jasa	2-7
2.4	Klasifikasi Jasa Berdasarkan Sifat Permintaan dan Penawaran Jasa	2-8
2.5	Klasifikasi Jasa Berdasarkan Metode Penyampaian Jasa	2-9
2.6	Model Konseptual SERVQUAL	2-10
3.1	<i>Flowchart</i> Penelitian	3-1
3.1	<i>Flowchart</i> Penelitian (Lanjutan)	3-2
3.1	<i>Flowchart</i> Penelitian (Lanjutan)	3-3
3.1	<i>Flowchart</i> Penelitian (Lanjutan)	3-4
4.1	Struktur Organisasi Rumah Sakit Gigi Mulut Maranatha	4-3

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran	Judul	Hal
1	Kuesioner Penelitian	L1-1
2	Data Mentah	L2-1
3	Pengolahan Data	L3-1
4	Tabel Statistik	L4-1

