

ABSTRAK

TINJAUAN DIMENSI *SERVICE QUALITY* PADA PASIEN RAWAT INAP BAGIAN PENYAKIT DALAM DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA SARTIKA ASIH BANDUNG TAHUN 2008

Dessica Astrisaskia N, 2008; Pembimbing : Dr. Felix Kasim, dr., M.Kes.

Sejalan dengan perubahan sosial budaya, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta peningkatan pengetahuan masyarakat tentang kesehatan menyebabkan masyarakat berpikir kritis dan menuntut kualitas pelayanan kesehatan yang prima. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menilai faktor – faktor pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap bagian penyakit dalam di RS Bhayangkara Sartika Asih Bandung.

Penelitian ini dilakukan dengan metodologi *SERVQUAL Analysis*, yaitu dengan pengisian kuesioner oleh pasien rawat inap bagian penyakit dalam di RS Bhayangkara Sartika Asih Bandung. 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* berarti kepuasan semakin rendah dan semakin kecil *Gap Score* berarti kepuasan semakin tinggi. Nilai rata-rata kepuasan didapat dari nilai kepuasan jumlah kelima dimensi dibagi lima.

Nilai *Gap Score* dimensi Bukti Fisik Langsung adalah -79,8 (-30%), *Gap Score* dimensi Keandalan adalah -62 (-23,3%), *Gap Score* dimensi Daya Tanggap adalah -36,5 (-13,27%), *Gap Score* dimensi Jaminan adalah -46,17 (-17,36%), dan *Gap Score* dimensi Empati adalah -32,25 (12,13%). Nilai rata-rata kepuasan didapatkan sebesar 214,66 (80,70%).

Kualitas pelayanan yang terdiri dari faktor - faktor berikut, yaitu : bukti fisik langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dapat mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap bagian penyakit dalam di RS Bhayangkara Sartika Asih Bandung.

Kata kunci : kualitas pelayanan, *gap score SERVQUAL*, kepuasan pasien.

ABSTRACT

REVIEW OF SERVICE QUALITY DIMENSION FOR HOSPITALIZED PATIENTS IN INTERNE SECTION AT BHAYANGKARA SARTIKA ASIH HOSPITAL BANDUNG IN YEAR 2008

Dessica Astrisaskia N, 2008; Tutor : Dr. Felix Kasim, dr., M.Kes.

With the changes of social culture, enhanced of science and technology, also increase of health society knowledge makes society critical opinion to get a prime health service quality. The aim if the study is to know the value of service quality factors that influenced the satisfaction of hospitalized patients in interne section at Bhayangkara Sartika Asih Hospital Bandung.

This research is using SERVQUAL Analysis Method, by answering the questioner by hospitalized patients in interne section at Bhayangkara Sartika Asih Hospital Bandung. Received data proceded as the method of SERVQUAL using Gap Score : $\text{SERVQUAL Score} = \text{Perseption/Satisfaction Score} - \text{Expectation Score}$, analyzed with dimension-by-dimension analysis. The higher Gap Score means the lower satisfaction and the lower Gap Score means the higher satisfaction. To see the mean of satisfaction, sum satisfaction score for all five dimension, divide with five.

Gap Score dimension of Tangibles is -79,8 (-30%), Gap Score dimension of Reliability is -62 (-23,3%), Gap Score dimension of Responsibility is -36,5 (-13,27%), Gap Score dimension of Assurances is -46,17 (-17,36%), and Gap Score dimension of Emphaty is -32,25 (12,13%). Mean of satisfaction is 214,66 (80,70%).

Factors of service quality such as : tangibles, reliability, responsibility, assurances, and emphaty influence the patients satisfaction at Bhayangkara Sartika Asih Hospital Bandung.

Keywords : service quality, SERVQUAL gap score, patient's satisfaction.

DAFTAR ISI

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

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	4
1.6 Metodologi Penelitian	5
1.7 Lokasi dan Waktu	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi	6
2.1.1 Definisi Kualitas	6
2.1.2 Definisi Jasa (Pelayanan)	9
2.2 Total Quality Service	12
2.2.1 Pengertian Total Quality Service	12
2.2.2 Fokus dari Total Quality Service	13
2.3 Konsep	15
2.3.1 Konsep Kualitas Jasa (Pelayanan)	15
2.3.1.1 Penilaian Kualitas Jasa (Pelayanan)	17
2.3.1.2 Pemahaman Kualitas Jasa (Pelayanan)	18
2.3.1.3 Pengukuran Kualitas Jasa (Pelayanan)	22
2.3.2 Konsep Kepuasan Pelanggan	23
2.3.2.1 Penilaian Kepuasan Pelanggan	26

BAB III BAHAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian	28
3.2 Rancangan Penelitian	28
3.3 Instrumen Penelitian	28
3.4 Pengumpulan Data	28
3.4.1 Metode Pengumpulan Data	28
3.4.2 Pengambilan Sampel	29
3.4.3 Kriteria Objek	29
3.4.4 Ruang Lingkup Populasi dan Sampel	29

3.4.5	Jumlah Sampel	29
3.5	Analisis Data	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum	33
4.2	Analisis Data	34
4.2.1	Karakteristik Responden	34
4.2.2	Jawaban Responden	36
4.2.3	Hasil Gap Score Metode SERVQUAL dengan <i>dimension-by-dimension analysis</i>	43
4.2.4	Nilai Rata-rata Kepuasan Pasien Rawat Inap secara menyeluruh	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	46
5.2	Saran	46
DAFTAR PUSTAKA		47
LAMPIRAN		48
RIWAYAT HIDUP		54

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Distribusi Usia Responden	34
Tabel 4.2	Distribusi Pendidikan Terakhir Responden	34
Tabel 4.3	Distribusi Pekerjaan Responden	35
Tabel 4.4	Distribusi Agama Responden	35
Tabel 4.5	Distribusi Jawaban Harapan Responden dalam dimensi Bukti Fisik Langsung (H1-H5)	36
Tabel 4.6	Distribusi Jawaban Harapan Responden dalam dimensi Reliabilitas / Keandalan (H6-H11)	37
Tabel 4.7	Distribusi Jawaban Harapan Responden dalam dimensi Daya Tanggap (H12-H15)	37
Tabel 4.8	Distribusi Jawaban Harapan Responden dalam dimensi Jaminan (H16-H21)	38
Tabel 4.9	Distribusi Jawaban Harapan Responden dalam dimensi Empati (H22-H25)	39
Tabel 4.10	Distribusi Jawaban Persepsi Responden dalam dimensi Bukti Fisik Langsung (P1-P5)	39
Tabel 4.11	Distribusi Jawaban Persepsi Responden dalam dimensi Reliabilitas / Keandalan (P6-P11)	40
Tabel 4.12	Distribusi Jawaban Persepsi Responden dalam dimensi Daya Tanggap (P12-P15)	41
Tabel 4.13	Distribusi Jawaban Persepsi Responden dalam dimensi Jaminan (P16-P21)	42
Tabel 4.14	Distribusi Jawaban Persepsi Responden dalam dimensi Empati (P22-P25)	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Sistem TQS	12
------------	------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Harapan	49
Lampiran 2 Kuesioner Persepsi / Kepuasan	52