

ABSTRAK

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP BANGSAL BEDAH RUANG KUTILANG DAN MAWAR DI RUMAH SAKIT "X" DI BANDAR LAMPUNG 2010

Samuel Marco Halomoan

Pembimbing I: July Ivone, dr.,M.K.K., MPdKed

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan sehingga meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Pengukuran dilakukan dengan melihat dari lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif dengan metode *cross sectional* dan menggunakan teknik pengambilan data berupa wawancara tertutup menggunakan instrumen kuesioner. Subjek penelitian adalah pasien dan keluarga pasien yang dirawat di ruang rawat inap bangsal bedah ruang Kutilang dan Mawar Rumah Sakit "X" di Bandar Lampung yang termasuk kriteria inklusi dengan metode pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*.

Dari hasil penelitian diambil kesimpulan bahwa didapatkan skor gap *SERVQUAL* negatif (-0,3) yang berarti tidak puasnya responden atas pelayanan yang diberikan oleh ruang rawat inap bangsal bedah ruang Kutilang dan Mawar di Rumah Sakit "X" di Bandar Lampung. Dan yang merupakan faktor prioritas adalah lingkungan yang belum terlihat bersih, informasi mengenai ruang rawat inap belum cukup jelas, tanggapan dari perawat dan dokter yang belum cukup cepat, dan masih belum dirasakannya pemberian pelayanan yang sama.

kata kunci : kepuasan, rawat inap, *servqual*

ABSTRACT

LEVEL OF HOSPITALIZED PATIENTS SATISFACTION IN THE KUTILANG AND MAWAR ROOM SURGERY WARD OF “X” HOSPITAL IN BANDAR LAMPUNG 2010

Samuel Marco Halomoan

Tutor I: July Ivone, dr.,M. K. K., MPdKed

The level of customer satisfaction towards the service is an important factor to improve a service delivering system that responsive to customer needs, thus minimizing cost and time, but also maximizing the service effect towards target population. Measurements have been done by seeing from five SERVQUAL dimensions, which are tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

This is a quantitatively descriptive research that applies cross sectional method and using data collection technique in the form of closed interviews and observation which using questionnaire as the tool for the interviews. The subject of this research are patients and their family who were hospitalized in the Kutilang and Mawar room surgery ward of “X” hospital in Bandar Lampung. They are a part of the inclusion criteria which is using an accidental sampling method.

According to this research we can make a conclusion that there is a negative SERVQUAL score gap (-0,3), which means that they were not satisfy about the service that is provided by all aspect in both of the room. Factors that need to be improved are the unclean environment, unclear information about the room, doctor and nurse responsiveness and discrimination felt by patients.

keywords : *satisfaction, hospitalized, servqual*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	2
1.3.1 Maksud Penelitian.....	3
1.3.2 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.4.1 Manfaat Bagi Rumah Sakit.....	3
1.4.2 Manfaat Bagi Fakultas Kedokteran Umum UKM.....	3
1.4.3 Manfaat Bagi Peneliti	4
1.5 Kerangka Pemikiran.....	4
1.6 Metodologi Penelitian	4
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian	5

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas	6
2.1.1 Definisi.....	6
2.1.2 Dimensi Kualitas Jasa	6

2.1.3 Determinan Kualitas Pelayanan	7
2.1.4 Persepsi Terhadap Layanan	9
2.1.5 Harapan Pelanggan	10
2.2 Jasa	11
2.2.1 Definisi.....	11
2.2.2 Proses Jasa	12
2.3 Kepuasan.....	13
2.4 <i>SERVQUAL</i>	15
2.4.1 Dimensi <i>SERVQUAL</i>	15
2.4.2 Gap <i>SERVQUAL</i>	16
2.5 <i>Importance and Performance Analysis</i>	17
2.6 Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	18

BAB III. BAHAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Bahan Penelitian	20
3.2 Metode Penelitian	20
3.2.1 Jenis Penelitian.....	20
3.2.2 Metode Penelitian	20
3.2.3 Rancangan Penelitian.....	21
3.2.4 Tempat dan Waktu Penelitian.....	21
3.2.5 Definisi Operasional	21
3.2.6 Populasi dan Sampel	22
3.2.6.1 Populasi.....	22
3.2.6.2 Sampel.....	23
3.2.7 Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	23
3.2.7.1 Kriteria Inklusi	23
3.2.7.2 Kriteria Eksklusi	23
3.2.8 Prosedur Kerja.....	23
3.2.9 Pengolahan dan Analisis Data.....	25
3.2.9.1 Pengolahan Data	25
3.2.9.2 Analisis Data.....	25

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Lokasi Penelitian	26
4.1.1 Visi dan Misi RSUD AM.....	26
4.1.2 Profil RSUD AM	26
4.1.3 Sejarah Singkat RSUD AM	26
4.1.4 Ruang Kutilang	27
4.1.5 Ruang Mawar.....	28
4.2 Kerangka Penyajian	28
4.2.1 Identitas Responden.....	28
4.2.2 Kuesioner Harapan.....	32
4.2.3 Kuesioner Persepsi.....	34
4.2.4 Analisis Kuesioner Harapan dan Persepsi	36
4.2.5 Diagram Kartesius	37
4.3 Keterbatasan Penelitian.....	39

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	42
5.1.1 Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien	42
5.1.2 Faktor Prioritas.....	42
5.2 Saran.....	43

DAFTAR PUSTAKA	44
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	46
----------------------	-----------

RIWAYAT HIDUP	51
----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Distribusi Jenis Kelamin Pasien Rawat Inap	28
Tabel 4.2 Distribusi Umur Responden.....	29
Tabel 4.3 Distribusi Tingkat Pendidikan Responden.....	30
Tabel 4.4 Distribusi Pekerjaan Responden	30
Tabel 4.5 Distribusi Sumber Biaya Responden	31
Tabel 4.6 Distribusi Harapan Responden	32
Tabel 4.7 Distribusi Persepsi Responden.....	34
Tabel 4.8 Distribusi Harapan dan Persepsi	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 The Flower of Services	8
Gambar 2.2 Empat Karakter Jasa.....	12
Gambar 2.3 Model Proses Generik	13
Gambar 2.4 Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan	14
Gambar 2.5 Tabel Penyesuaian antara dimensi <i>SERVQUAL</i> dan 10 dimensi awal untuk evaluasi service quality.....	16
Gambar 4.1 Diagram Kartesius.....	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Harapan dan Persepsi Pasien/ Keluarga Pasien	46
Lampiran 2 Surat Persetujuan melakukan penelitian dari pihak RSUD AM kepada peneliti.....	49
Lampiran 3 Komisi Etik Penelitian.....	50