

## ABSTRAK

Layanan kesehatan adalah sebuah upaya yang diselenggarakan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat termasuk layanan kesehatan gigi dan mulut. Mahalnya biaya layanan kesehatan menjadi kendala bagi masyarakat terutama masyarakat yang tidak mampu untuk mendapatkan layanan kesehatan. Maka pemerintah membentuk Program Jaminan Kesehatan Nasional baik untuk kesehatan umum maupun kesehatan gigi di hampir semua rumah sakit. Kualitas layanan akan dianggap memuaskan jika persepsi melebihi harapan, kualitas layanan akan dianggap baik atau memadai jika sama dengan harapan, dan akan dianggap buruk jika layanan buruk atau kurang baik.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran dan perbedaan pengaruh kualitas layanan yang dilihat dari beberapa dimensi, yaitu *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *emphaty* terhadap kepuasan dan kepentingan pasien Jaminan Kesehatan Nasional di RSKGM Kota Bandung.

Metode penelitian yang digunakan adalah analitik komparatif dengan desain *cross sectional* menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner yang berisi 22 pernyataan. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *quota sampling* dengan jumlah responden 400 pasien dan diuji dengan metode MANOVA.

Hasil penelitian yang didapat menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan dan kepentingan pasien Jaminan Kesehatan Nasional baik PBI dan Non-PBI terkait kinerja kualitas layanan di RSKGM Kota Bandung.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan, Kepentingan, Jaminan Kesehatan Nasional, RSKGM Kota Bandung

## **ABSTRACT**

*Health services is an effort that is organized to maintain and improve the health status of the community including oral health services. The high cost of health services becomes an obstacle for the community, especially people who can not afford to get health services. So the government established a National Health Insurance Program for both general and dental health in almost all hospitals. Service Quality will be considered satisfactory if the perception exceeds expectations, the quality of service will be considered good or adequate if the same as expectations, and will be considered bad if the service is bad or less good.*

*The purpose of this research is to know the picture and the difference of service quality impact seen from several dimensions, namely tangibles, responsiveness, reliability, assurance, and empathy to satisfaction and importance of patient of National Health Insurance in RSKGM Bandung.*

*The research method was used a comparative analytic with cross sectional design using research instrument in the form of questionnaire which contains 22 questions. The sampling technique used was quota sampling with the number of respondents 400 patients and tested by MANOVA method.*

*The result of the research shows that there is no difference of satisfaction level and importance of patient of National Health Insurance both PBI and Non-PBI related to service quality performance in RSKGM Bandung.*

*Keywords: Service Quality, Satisfaction, Importance, National Health Insurance, RSKGM Kota Bandung*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
<b>PRAKATA</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Karya Tulis Ilmiah .....	5
1.5 Kerangka Pemikiran .....	6
1.6 Hipotesis Penelitian .....	10
1.7 Metodologi Penelitian .....	10
1.8 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	11

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Kualitas Layanan**

2.1.1. Pengertian Kualitas Layanan.....	12
2.1.2. Dimensi Kualitas Layanan .....	13
2.1.3. Pengertian Jasa.....	15
2.1.4. Karakteristik Jasa .....	15
2.1.5. Dimensi Kualitas Jasa .....	16
2.1.6. Kualitas Layanan Kesehatan.....	18

### **2.2 Kepuasan Pelanggan**

2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	22
2.2.2 Komponen Harapan Pelanggan.....	22
2.2.3 Kepuasan Pasien.....	24
2.2.4 Faktor-faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien.....	25
2.2.5 Konsep Mengukur Kepuasan .....	26
2.2.6 Kebutuhan Pelanggan dan Proses Terbentuknya Harapan.....	27

### **2.3 Jaminan Kesehatan Nasional**

2.3.1 Pengertian Jaminan Kesehatan Nasional .....	28
2.3.2 Manfaat Jaminan Kesehatan Nasional .....	29
2.3.3 Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional.....	30
2.3.4 Hak dan Kewajiban Peserta Jaminan Kesehatan Nasional .....	33

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

### **3.1 Instrumen Penelitian**

3.1.1 Alat.....	34
-----------------	----

3.2 Metode Penelitian.....	34
3.2.1 Desain Penelitian, Jenis Penelitian, dan Teknik Pengumpulan Data ...	
.....	34
3.2.2 Populasi dan Sampel .....	35
3.2.3 Variabel Penelitian .....	36
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	37
3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Pra Penelitian	
3.3.1 Uji Validitas .....	39
3.3.2 Uji Reliabilitas .....	39
3.5 Prosedur Penelitian.....	40
3.6 Metode Analisis Data.....	41
3.6.1 Uji Hipotesis.....	41
3.6.2 Analisis Data .....	41
3.7 Aspek Etik Penelitian.....	42
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil .....	44
4.1.1 Profil Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut (RSKGM) Kota Bandung	
.....	44
4.1.2 Hasil Analisis Deskriptif .....	45
4.1.2.1 Karakteristik Responden .....	45
4.1.2.2 Kualitas Layanan RSKGM Kota Bandung .....	48
4.1.3 Hasil Analisis Statistik .....	54

4.1.3.1 Uji Validitas Kepuasan Kualitas Layanan Pasien JKN di RSKGM Kota Bandung.....	54
4.1.3.2 Uji Validitas Kepentingan Kualitas Layanan Pasien JKN di RSKGM Kota Bandung .....	55
4.1.3.3 Uji Reliabilitas Kepuasan Kualitas Layanan Pasien JKN di RSKGM Kota Bandung.....	57
4.1.3.4 Uji Reliabilitas Kepentingan Kualitas Layanan Pasien JKN di RSKGM Kota Bandung .....	58
4.1.3.5 Uji Hipotesis MANOVA.....	59
4.1.3.5.1 <i>Box's Test</i> .....	59
4.1.3.5.2 Uji Multivariate.....	60
4.1.3.5.3 Levene's Test .....	61
4.1.3.5.4 <i>Between-Subjects Effect Test</i> .....	62
4.2 Pembahasan .....	63
4.2.1 Karakteristik Responden.....	63
4.2.2 Analisis Statistik.....	66
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Simpulan .....	68
5.2 Saran .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	70
<b>LAMPIRAN</b> .....	76
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	120

## DAFTAR TABEL

No.	Teks	Hal.
Tabel 2.1	Dimensi dan Definisi Sepuluh Kualitas Jasa.....	17
Tabel 3.1	Variabel Kualitas Layanan.....	38
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	45
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	46
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kepesertaan JKN.....	46
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan...	47
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Poli Gigi yang sering Dikunjungi.....	47
Tabel 4.7	Dimensi <i>Tangible</i> Kualitas Layanan berdasarkan Kepuasan (Persepsi/ Kinerja).....	48
Tabel 4.8	Dimensi <i>Reliability</i> Kualitas Layanan Berdasarkan Kepuasan (Persepsi/ Kinerja).....	49
Tabel 4.9	Dimensi <i>Responsiveness</i> Kualitas Layanan berdasarkan Kepuasan (Persepsi/ Kinerja).....	49
Tabel 4.10	Dimensi <i>Assurance</i> Kualitas Layanan berdasarkan Kepuasan (Persepsi/ Kinerja).....	50
Tabel 4.11	Dimensi <i>Emphaty</i> Kualitas Layanan berdasarkan Kepuasan (Persepsi/Kinerja).....	51

Tabel 4.12	Dimensi <i>Tangible</i> Kualitas Layanan berdasarkan Kepentingan (Harapan).....	51
Tabel 4.13	Dimensi <i>Reliability</i> Kualitas Layanan berdasarkan Kepentingan (Harapan).....	52
Tabel 4.14	Dimensi <i>Responsiveness</i> Kualitas Layanan berdasarkan Kepentingan (Harapan).....	53
Tabel 4.15	Dimensi <i>Assurance</i> Kualitas Layanan berdasarkan Kepentingan (Harapan).....	53
Tabel 4.16	Dimensi <i>Emphaty</i> Kualitas Layanan berdasarkan Kepentingan (Harapan).....	54
Tabel 4.17	Uji Validitas Kepuasan (Persepsi/ Kinerja).....	55
Tabel 4.18	Uji Validitas Kepentingan (Harapan.).....	56
Tabel 4.19	Uji Reliabilitas Kepuasan (Persepsi/ Kinerja).....	58
Tabel 4.20	Uji Reliabilitas Kepentingan (Harapan).....	58
Tabel 4.21	<i>Box's Test</i> .....	59
Tabel 4.22	Uji Multivariate.....	60
Tabel 4.23	<i>Levene's Test</i> .....	61
Tabel 4.16	<i>Between-Subjects Effects Tests</i> .....	62



## DAFTAR GAMBAR

No.	Teks	Hal.
Gambar 1.1	Kepentingan dan Kepuasan.....	10



## DAFTAR LAMPIRAN

No.	Teks	Hal.
Lampiran 1	Surat Izin Penelitian dari RSKGM Kota Bandung.....	76
Lampiran 2	Surat Persetujuan Etik Penelitian.....	77
Lampiran 3	Kuesioner.....	78
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	83
Lampiran 5	Data Responden.....	85
Lampiran 6	Data <i>Output</i> SPSS.....	96
Lampiran 7	Foto Lokasi Penelitian dan Dokumentasi Penelitian.....	117

