

ABSTRAK

Dalam melakukan upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada pelanggan, RS Hermina Pasteur sangat perlu memperhatikan kualitas jasa pelayanannya. Untuk mencapai hal tersebut, RS Hermina perlu terlebih dahulu mengetahui bagaimana kondisi persepsi dan tanggapan pasien terhadap pelayanan yang diberikan saat ini. karena citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan pada sudut pandang pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pada pandang konsumen. Saat ini ditemui ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan, diantaranya tidak teraturnya dokter dalam melakukan kunjungan, harga yang tidak sesuai dengan pelayanan yang diberikan, kurang tanggapnya pihak RS dalam menghadapi keluhan pasien pembayaran RS yang memberatkan pasien dan sikap dari karyawan yang terkadang kurang ramah dalam melayani pasien. Maka untuk mengatasi masalah tersebut, diperlukan suatu pengukuran kesenjangan harapan persepsi terhadap pelayanan yang diberikan saat ini dan mencari faktor-faktor penyebabnya.

Alat ukur yang digunakan penulis dalam melakukan pengukuran tersebut adalah dengan metode SERVQUAL, pengujian Hipotesis serta dengan metode *Important Performance Analysis* untuk mengetahui prioritas perbaikan yang harus dilakukan. Pengukuran kesenjangan ini diperoleh dari hasil kuesioner yang telah diberikan kepada pasien, pihak manajemen, dan karyawan RS Hermina Pasteur. Teknik sampling yang digunakan pada pembagian kuesioner pasien adalah *Purposive Sampling*

Dari pengukuran dan analisis kualitas pelayanan, diperoleh nilai *Total Servqual Quality* (TSQ) adalah -2,120. Dan dimensi *Emphaty* adalah dimensi yang dirasakan oleh oleh pasien paling tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rawat inap RS Hermina kepada pasien saat ini belum memuaskan. Kemudian diteliti apa saja yang menjadi penyebab terjadinya ketidakpuasan pasien untuk masing-masing kesenjangan yang ada.

Setelah ditemukan penyebab-penyebabnya penulis memberikan usulan-usulan yang dapat mengurangi kesenjangan yang ada. Usulan-usulan tersebut diberikan kepada pihak manajemen dan karyawan RS Hermina Pasteur. Diantaranya mengadakan rekapitulasi kuesioner kinerja kerja karyawan kepuasan dan ketidakpuasan pasien setiap harinya, sehingga keluhan-keluhan pasien yang dianggap dapat segera ditangani, langsung ditangani, membuat secara rinci bagaimana sikap-sikap yang ramah dan sopan kepada pasien agar tercipta jalinan komunikasi yang baik antara pasien dan perawat. Saran diberikan kepada pihak manajemen dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanannya adalah menetapkan sasaran kualitas pelayanan pasien secara rinci. Dan juga Sebaiknya pihak manajemen RS berinteraksi dengan pasien secara langsung untuk mengetahui keluhan-keluhan dan kebutuhan pasien.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1 – 1
1.2 Identifikasi Masalah	1 – 2
1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi	1 – 4
1.4 Perumusan Masalah	1 – 4
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian	1 – 5
1.6 Sistematika Penulisan	1 – 6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Jasa	2 – 1
2.1.1 Konsep dan Pengertian Jasa	2 – 1
2.1.2 Karakteristik Jasa	2 – 2
2.1.3 Kualifikasi Jasa	2 – 4
2.1.4 Klasifikasi Jasa	2 – 5
2.2 Kualitas Jasa	2 – 10
2.2.1 Pengertian dan Perspektif terhadap Kualitas.....	2 – 10
2.2.2 Definisi Kualitas Jasa.....	2 – 11
2.2.3 Dimensi Kualitas Jasa	2 – 16
2.2.4 Model Kualitas Jasa	2 – 17
2.2.5 Prinsip-Prinsip Kualitas Jasa	2 – 22
2.2.6 Pengukuran Kualitas Jasa	2 – 22

2.3	Kepuasan Pelanggan.....	2 - 26
2.4	Teknik dan Metode Pengumpulan Data	2 – 27
2.5	Penarikan Sampel	2 – 30
2.5.1	Populasi dan Sampel.....	2 – 30
2.5.2	Metode Pengambilan Sampel.....	2 – 30
2.5.2.1	Probability Sampling.....	2 – 31
2.5.2.2	Nonprobability Sampling.....	2 – 32
2.6	Skala Pengukuran.....	2 – 33
2.7	Tipe Skala Pengukuran....	2 – 35
2.8	Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	2 – 37
2.8.1	Pengujian Validitas Kuesioner.....	2 – 38
2.8.1.1	Pengujian Validitas Konstruksi.....	2 – 38
2.8.1.2	Pengujian Validitas Isi.....	2 – 39
2.8.1.3	Pengujian Validitas Eksternal.....	2 – 39
2.8.2	Pengujian Reliabilitas Kuesioner.....	2 – 36
2.9	Important Performance Analysis.....	2 – 40
2.11.1	Importance – Performance Analysis.....	2 - 40

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Penelitian Awal... ..	3 - 1
3.2	Pengidentifikasian Masalah	3 - 1
3.3	Perumusan Masalah	3 - 2
3.4	Tujuan Penelitian	3 - 3
3.5	Studi Literatur.....	3 - 3
3.6	Pengumpulan Data Pendahuluan.....	3 - 7
3.7	Penentuan Variabel Penelitian.....	3 - 7

3.8	Pengidentifikasian Variabel Penelitian.....	3 – 7
3.8.1	Identifikasi Variabel Gap 5	3 – 8
3.8.2	Identifikasi Variabel Penyebab Gap 1.....	3 – 9
3.8.3	Identifikasi Variabel Penyebab Gap 2.....	3 – 11
3.8.4	Identifikasi Variabel Penyebab Gap 3.....	3 – 12
3.8.5	Identifikasi Variabel Penyebab Gap 4.....	3 – 14
3.9	Penyusunan Kuesioner Penelitian.....	3 – 14
3.9.1	Penyusunan Kuesioner Konsumen.....	3 – 15
3.9.2	Penyusunan Kuesioner Manajemen.....	3 – 16
3.9.3	Penyusunan Kuesioner Karyawan.....	3 – 17
3.10	Validitas Konstruksi.....	3 – 19
3.11	Penentuan Ukuran Sampel Konsumen Awal.....	3 – 20
3.12	Penentuan Teknik Sampling Konsumen Awal.....	3 – 20
3.13	Penyebaran Kuesioner Konsumen Awal.....	3 – 20
3.14	Pemeriksaan Kuesioner Konsumen Awal.....	3 – 20
3.15	Pengujian Validitas Kuesioner Konsumen Awal.....	3 – 21
3.16	Pengujian Reliabilitas Kuesioner Konsumen Awal.....	3 – 21

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1	Data Umum Perusahaan	4 – 1
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	4 – 1
4.1.2	Struktur Organisasi	4 – 4
4.2	Pengumpulan Data Pendahuluan	4 – 5
4.3	Pengumpulan Data Penelitian	4 – 6
4.3.1	Pengumpulan Data Awal	4 – 6
4.3.1.1	Penentuan Teknik Sampling dan Ukuran Sampel	4 – 6
4.3.1.2	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	4 – 8
4.3.2	Pengumpulan Data Lanjutan	4 – 8..
4.3.2.1	Kuesioner Konsumen.....	4 – 9

4.3.2.2 Kuesioner Manajemen.....	4 - 9
4.3.2.3 Kuesioner Karyawan.....	4 - 9

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

5.1 Pengolahan Data Awal	5 - 1
5.1.1 Pengujian Validitas Instrumen	5 - 1.
5.1.1.1 Pengujian Validitas Internal	5 - 2
5.1.1.2 Pengujian Validitas Eksternal	5 - 3
5.1.2 Pengujian Reliabilitas Instrumen	5 - 3
5.2 Pengukuran Kesenjangan Pelayanan dan Analisis Data.....	
5.2.1 Pengolahan Data dan Analisis Gap 5	
5.2.1.1 Pengolahan Data Gap 5 dengan Metode Servqual	5-5
5.2.1.2 Pengolahan Data Gap 5 dengan Metode Pengujian Hipotesis	5-5
5.2.1.2.1 Uji Kesamaan Rata-Rata Tiap Dimensi Gap 5	5-6
5.2.1.2.2 Uji Kesamaan Rata-Rata Tiap Item Pernyataan Gap 5	5-7.
5.2.1.3 Analisis Gap 5	5-9
5.2.2 Pengolahan Data dan Analisis Gap 1	5-19
5.2.2.1 Pengolahan Data Gap 1 dengan Metode Servqual	5-19
5.2.2.2 Pengolahan Data Gap 1 dengan Metode Pengujian Hipotesis	5-21
5.2.2.2.1 Uji Kesamaan Rata-Rata Tiap Dimensi Gap 1	5-21
5.2.2.2.2 Uji Kesamaan Rata-Rata Item Gap 1	5-22
5.2.2.3 Pengolahan Variabel Penyebab Gap 1	5-25
5.2.2.4 Analisis Gap 1	5-29
5.2.3 Pengolahan Data dan Analisis Gap 2	5-38
5.2.3.1 Pengolahan Data Gap 2 Tiap Item	5-41.
5.2.3.2 Pengolahan Variabel Penyebab Gap 2	5-45

5.2.3.3	Analisis Gap 2	5-48
5.2.4	Pengolahan Data Gap 3	5-61
5.2.4.1	Pengolahan Variabel Penyebab Gap 3.	5-66
5.2.5	Pengolahan Data dan Analisis Gap 4	5-90
5.2.5.1	Penyebab Gap 4	5-91
5.2.5.2	Analisis Keeterkaitan Penyampaian Jasa Pemimpin Cabang dengan Persepsi pasien terhadap Penyebab Gap 4	5-93
5.3	Analisis Keterkaitan Antara Kelima Gap (Gap 1, Gap 2, Gap 3, Gap 4 dan gap 5)	5-94
5.4	Important Performance Analysis (IPA) Persepsi dan Harapan pasien.....	5-95
5.5	Usulan-Usulan Perbaikan Guna Perbaikan Pelayanan dan Kepuasan pasien.....	5-99

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1	Kesimpulan	6-1
6.2	Saran	
6.2.1	Saran Bagi Perusahaan	6-4

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

6 -
6 -
6 -
6 -
6 -
6 -

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
3.1	Variabel Penelitian Gap 5	3 – 9
3.2	Variabel Penyebab Gap 1 Untuk Manajemen	3 – 12
3.3	Variabel Penyebab Gap 2 Untuk Manajemen	3 – 13
3.4	Variabel Penyebab Gap 3 Untuk Karyawan	3 – 14
3.5	Variabel Penyebab Gap 4 Untuk Karyawan	3 – 16
3.6	Skala Likert untuk Persepsi pasien	3 – 17
3.7	Skala Likert untuk Harapan pasien	3 – 18
3.8	Bobot Kelima dimensi Servqual	3 - 18
3.9	Skala Likert untuk Persepsi Manajemen terhadap Harapan pasien	3 – 19
3.10	Skala Performasi Standar Pelayanan di RS Hermina Pasteur	3 – 20
3.11	Skala Penilaian Manajemen terhadap hasil Kerja Karyawan	3 – 20
3.12	Skala untuk Persepsi Manajemen terhadap RS dan Operasinya	3 – 21
3.13	Skala Penilaian RS Hermina dan Karyawan dalam Memenuhi Janji	3 – 22
3.14	Skala Penilaian Kejelasan Standar Bagi Karyawan	3 – 22
4.1	Jumlah Kuesioner Lanjutan Yang Dibutuhkan	4 – 14
5.1	Hasil Pengujian Validitas Eksternal Kuesioner Persepsi konsumen Awal	5 – 2
5.2	Hasil Pengujian Validitas Eksternal Kuesioner Harapan konsumen Awal	5 – 4
5.3	Hasil Perhitungan Rata-Rata Servqual Gap 5	5 – 9
5.4	Hasil Pengujian Hipotesis Untuk Gap 5 Tiap Dimensi	5 – 10
5.5	Hasil Pengujian Hipotesis Untuk Gap 5 Tiap Item	5 – 12
5.6	Hasil Perhitungan Rata-Rata Servqual Gap 1	5 – 30

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
5.7	Hasil Pengujian Hipotesis Gap 1 Tiap Dimensi	5 – 31
5.8	Hasil Pengujian Hipotesis Gap 1 Tiap Item	5 – 33
5.9	Hasil Nilai Penyebab Gap 1	5 – 36
5.10	Hasil Perbandingan Persepsi Manajemen, Spesifikasi Kualitas, Kesesuaian Standar serta Kejelasan Standar Tiap Item	5 – 54
5.11	Hasil Nilai Penyebab Gap 2	5 – 59
5.12	Perbandingan Persepsi Manajemen dan Karyawan mengenai Penyampaian Jasa	5 – 81
5.13	Hasil Nilai Penyebab Gap 3	5 – 84
5.14	Perbandingan Penyampaian Jasa dengan Persepsi pasien	5 – 92
5.15	Hasil Nilai Penyebab Gap 4	5 – 94
5.16	Kesimpulan Pengolahan Data dari Kelima Gap	5 – 96
5.17	Item Pernyataan Pada Masing-Masing Kuadran	5 – 97

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Penilaian Pelanggan atas Kualitas Jasa	2 – 15
2.2	Model Kualitas Jasa	2 – 20
2.3	Model Kualitas Jasa yang Diperluas	2 – 21
2.4	Konsep Kepuasan Pelanggan	2 – 27
2.5	Teknik Sampling	2 – 31
2.6	Peta Posisi Importance – Performance Analysis Diagram Kartesianus	2 – 48
3.1	Bagan Alir Penelitian	3 – 4
4.1	Struktur Organisasi RS Hermina Pasteur	4 – 4
5.1	Diagram Batang Rata-Rata Servqual Gap 5	5 – 9
5.2	Diagram Batang Rata-Rata Servqual Gap 1	5 – 18
5.3	Diagram Batang Persepsi Manajemen terhadap Harapan pasien	5 – 30
5.4	Penyebab Gap 1, Gap 2, Gap 3, Gap 4 dan Gap 5 serta Ketidakpuasan terhadap Dimensi Kualitas Gap 5	5 – 30
5.5	Matrik Important Performance Analysis Persepsi dan Harapan pasien	5 – 97

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	- Kuesioner Penelitian Untuk Konsumen	L1 – 1
2	- Kuesioner Penelitian Untuk Manajemen	L2 – 1
3	- Kuesioner Penelitian Untuk Karyawan	L3 – 1
4	- Jawaban Kuesioner Awal Konsumen	L4 – 1
5	- Hasil Pengujian SPSS (Uji Validitas dan Uji	L5 – 1
6	Reliabilitas)	L5 – 1
	- Jawaban Kuesioner Lanjutan Konsumen	
7	Beserta Bobot Dimensi Kualitas Jasa	L5 – 2
	- Jawaban Kuesioner Persepsi Manajemen	
	terhadap Harapan Konsumen Bersama Bobot	L5 – 18
	Dimensi Kualitas jasa	
	- Jawaban Kuesioner Performansi Standar	L5 – 20
	Pelayanan	
	- Jawaban Kuesioner Penilaian Manajemen	L5 – 21
	terhadap Hasil Kerja Karyawan	
	- Jawaban Kuesioner Persepsi Manajemen	L5 – 21
	terhadap RS Hermina dan Operasinya	
	- Jawaban Kuesioner Persepsi Karyawan	L5 – 22
	terhadap RS Hermina dan Operasinya	
	- Jawaban Kuesioner Penilaian Seberapa Besar	L5 – 23
	RS Hermina Pasteur dan Karyawan Memenuhi	
	Janji untuk Memberikan Kualitas Pelayanan	
	kepada Konsumen	
	- Jawaban Kuesioner Kejelasan Standar yang	L5 – 24
	Ditetapkan oleh Manajemen yang Diketahui	
	Oleh Karyawan	
	- Jawaban Kuesioner Konsistensi dalam	L5 – 26
	Menjalankan Standar Kerja	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
8	- Pengolahan Data Gap 5	L6 – 1
9	- Pengolahan Data Gap 1	L7 – 1
10	- Pengolahan Data Gap 2	L8 – 1
11	- Pengolahan Data Gap 3	L9 – 1
12	- Pengolahan Data Gap 4	L10 – 1
13	- Deskripsi Pekerjaan	
14	- Tabel Wilayah Luas Di Bawah Kurva Normal (Tabel Z)	L14 – 1
	- Tabel Nilai-Nilai r Product Moment	L14 – 1
	- Tabel Bilangan Random	