

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Survey Mengenai Tingkat Kepuasan Pasien Rumah Sakit Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan di RSUD dr Abdul Aziz Singkawang Kalimantan Barat”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran tentang tingkat kepuasan pasien rumah sakit terhadap kualitas pelayanan yang diberikan RSUD dr Abdul Aziz Singkawang, dan mengetahui dimensi pelayanan yang berperan terhadap kepuasan pasien rumah sakit.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey, populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa rumah sakit, kemudian dilakukan pengambilan sample yang diambil dalam berdasarkan pada ketersediaan dan kemudahan untuk mendapatkannya dan karena sample tersebut ada pada waktu yang tepat maka didapatkan responden sebanyak 100 orang.

Alat ukur yang digunakan untuk menjaring informasi mengenai kepuasan pasien rumah sakit ini adalah modifikasi dari Servqual A Multidimensional Scale to Capture Customer Perceptions and Expectation of service Quality yang dibuat oleh Valerie A Zeithaml pada tahun 2000. Alat ukur ini terdiri atas 40 item pernyataan yang menggali dimensi-dimensi kualitas pelayanan tentang kepuasan pengguna jasa. Data yang diperoleh diolah menggunakan analisis gap (kesenjangan) dan tabulasi silang.

Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa mayoritas pengguna jasa RSUD merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Pengguna jasa yang tidak puas sebanyak 100%. Dari hasil penelitian ini, ketidakpuasan yang menonjol adalah pada dimensi tangible kemudian diuji oleh reliability dan responsiveness.

Saran bagi peneliti selanjutnya, diharapkan meneliti mengenai sejauhmana dimensi tangible berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa RSUD secara keseluruhan.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR BAGAN.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Maksud dan Tujuan.....	6
1.4 Kerangka Pikir.....	7
1.5 Asumsi.....	16

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Tentang Jasa.....	17
2.1.1 Pengertian Jasa.....	17
2.1.2 Karakteristik Jasa.....	18
2.2 Kualitas Jasa.....	19
2.2.1 <i>Perceived Service</i>	19
2.2.2 <i>Expected Service</i>	21
2.2.3 Model Kualitas Jasa.....	24

2.3 Dimensi Kualitas Jasa.....	28
2.4 Kepuasan Pengguna Jasa.....	29
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pengguna Jasa.....	29
2.4.2 Metoda Pengukuran Kepuasan Pengguna Jasa.....	32
2.5 Teori Kebutuhan.....	35
2.6 Organisasi Pelayanan Kesehatan.....	37
2.7 Jenis-Jenis Rumah Sakit.....	40
2.8 Rumah Sakit Umum Daerah dr Abdul Aziz Singkawang.....	44
2.8.1 Sejarah RSUD dr Abdul Aziz Singkawang.....	44
2.8.2 Visi,Misi, dan Motto RSUD dr Abdul Aziz Singkawang.....	44
2.8.3 Fasilitas Pelayanan Kesehatan.....	46

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian.....	49
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	49
3.2.1 Variabel Penelitian.....	49
3.2.2 Definisi Operasional.....	50
3.3 Populasi dan Sampel.....	51
3.3.1 Populasi.....	51
3.3.2 Karakteristik Populasi.....	51
3.3.3 Teknik Penarikan Sampling.....	52
3.3.4 Demografi Pasien Rumah Sakit.....	52
3.4 Alat Ukur.....	52

3.4.1 Kisi-Kisi Alat Ukur.....	53
3.4.2 Data Penunjang.....	54
3.5 Validitas dan Reliabilitas.....	54
3.5.1 Validitas Alat Ukur.....	55
3.5.2 Reliabilitas Alat Ukur.....	56
3.6 Hasil Uji Coba Alat Ukur.....	57
3.7 Teknik Analisis.....	58

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Hasil Utama.....	60
4.1.1 Analisa GAP Secara Umum.....	60
4.1.2. Analisa GAP Berdasrkan Dimensi Kualitas Pelayanan.....	61
4.1.2.1 Dimensi <i>Tangible</i>	61
4.1.2.2 Dimensi <i>Reliability</i>	61
4.1.2.3 Dimensi <i>Responsiveness</i>	62
4.1.2.4 Dimensi <i>Assurance</i>	62
4.1.2.5 Dimensi <i>Empathy</i>	63
4.2 Pembahasan.....	63

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	72
5.2 Saran.....	73
5.2.1 Saran Praktis.....	73

5.2.2 Saran Teoritis.....	74
---------------------------	----

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1	Skema Kerangka Pikir.....	15
Bagan 2.1	Model Kualitas Pelayanan.....	27
Bagan 2.2	Konsep Kepuasan Pengguna Jasa.....	30
Bagan 2.3	Rumah Sakit Sebagai Suatu Sistem.....	39
Bagan 2.4	Struktur Organisasi.....	48
Bagan 3.1	Skema Rancangan Penelitian.....	49

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Fasilitas Fisik	46
Tabel 2.2	Data Ketenagaan RSUD dr Abdul Aziz.....	48
Tabel 3.2	Operasional Variabel Penelitian.....	50
Tabel 3.3	Skor Penilaian.....	53
Tabel 3.4	Kriteria Kepuasan Konsumen.....	58
Tabel 4.1.1	Tingkat Kepuasan Secara Umum.....	60
Tabel 4.1.2.1	Tingkat Kepuasan Pada Dimensi <i>Tangible</i>	61
Tabel 4.1.2.2	Tingkat Kepuasan Pada Dimensi <i>Reliability</i>	61
Tabel 4.1.2.3	Tingkat Kepuasan Pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	62
Tabel 4.1.2.4	Tingkat Kepuasan Pada Dimensi <i>Assurance</i>	62
Tabel 4.1.2.5	Tingkat Kepuasan Pada Dimensi <i>Empathy</i>	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Lampiran kisi-kisi

Lampiran Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran Tabel

Lampiran Kuesioner