

ABSTRAK

Penelitian yang berjudul “Survey Mengenai Kualitas Pelayanan Klinik Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat (JPKM) di Rumah Sakit “X” ini bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kualitas pelayanan klinik JPKM di Rumah Sakit “X” yang dipersepsi oleh pengguna jasa mencakup dimensi-dimensi Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy.

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik survey dengan populasi sasaran adalah pengguna jasa klinik JPKM di Rumah Sakit “X”. Adapun teknik sampling yang digunakan adalah Accidental Sampling, yaitu teknik sampling berdasarkan ketersediaan sampel dengan hanya dibatasi oleh waktu dan izin dari pihak terkait, maka didapatkan responden sebanyak 123 orang.

*Alat ukur yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan adalah kuesioner kualitas pelayanan dari **Zeithaml** yang telah dimodifikasi oleh peneliti berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan. Setelah dilakukan try out alat ukur, didapatkan hasil reliabilitas alat ukur yaitu sebesar 0,917, hasil uji validitas alat ukur berkisar 0,363 – 0,795. Dari 50 item pada alat ukur, 41 item dipakai dan 9 item dibuang. Data yang diperoleh dalam penelitian ini kemudian dianalisis dengan menggunakan distribusi frekuensi dan tabulasi silang.*

Secara umum, kualitas pelayanan klinik JPKM di rumah sakit “X” masih dipersepsi kurang baik oleh para pengguna jasa. Dari 123 orang responden, persentase terbesar (56,9 %) mempersepsi pelayanan yang diberikan oleh klinik JPKM di rumah sakit “X” kurang baik dan 8,1 % responden mempersepsi pelayanan yang diberikan oleh klinik JPKM di rumah sakit “X” masih sangat kurang baik. Namun walaupun demikian, masih ada sebanyak 29,3 % responden yang mempersepsi pelayanan yang diberikan oleh klinik JPKM di rumah sakit “X” sudah cukup baik dan bahkan ada juga responden yang mempersepsi kualitas pelayanan yang diberikan oleh klinik JPKM di rumah sakit “X” sudah sangat baik, yaitu sebanyak 5,7 % responden.

Saran bagi penelitian selanjutnya, diharapkan meneliti mengenai kepuasan pengguna jasa klinik JPKM di Rumah Sakit “X”.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii – iv
DAFTAR ISI	v - viii
DAFTAR BAGAN	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi - xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Maksud dan Tujuan.....	7
1.3.1 Maksud	7
1.3.2 Tujuan.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian	8
1.4.1 Kegunaan Teoritis	8
1.4.2 Kegunaan Praktis	8
1.5 Kerangka Pemikiran.....	9
1.6 Asumsi.....	12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Jasa.....	13
---------------	----

2.1.1 Pengertian Jasa	13
2.1.2 Klasifikasi Jasa.....	14
2.1.3 Karakteristik Jasa	15
2.1.4 Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Konsumen Terhadap Jasa	17
2.2 Dimensi Kualitas Jasa	17
2.3 Teori Kebutuhan	18
2.4 Klinik Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat (JPKM).....	21
2.4.1 Falsafah.....	21
2.4.2 Visi	22
2.4.3 Misi.....	22
2.4.4 Nilai.....	22
2.4.5 Maksud dan Tujuan program JPKM	22
2.4.6 Sarana dan Fasilitas Pelayanan	23
2.4.7 Keuntungan Menjadi Pengguna Jasa Klinik JPKM	24
2.4.8 Kekhususan yang Membedakan Klinik JPKM dengan Klinik Kesehatan Lain	25

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian	26
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	27
3.2.1 Variabel Penelitian	27
3.2.2 Definisi Operasional.....	27
3.3 Alat Ukur.....	29

3.3.1 Kisi-kisi Alat Ukur	30
3.3.2 Data Penunjang	32
3.3.4 Sampel Penelitian dan Teknik Sampling	32
3.3.4.1 Sampel Penelitian	32
3.3.4.2 Teknik Sampling	33
3.4 Validitas dan Reliabilitas	33
3.4.1 Validitas Alat Ukur	33
3.4.2 Reliabilitas Alat Ukur	34
3.4.3 Hasil Uji Coba Alat Ukur	34
3.5 Teknik Analisis	35

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Responden	37
4.1.1 Jenis Kelamin	37
4.1.2 Usia	38
4.1.3 Pekerjaan	38
4.1.4 Alasan memilih berobat ke klinik JPKM	39
4.1.5 Intensitas menggunakan pelayanan klinik JPKM	40
4.2 Hasil Penelitian	41
4.2.1 Kualitas Pelayanan Secara Umum	41
4.2.2 Kualitas Pelayanan Pada Setiap Dimensi	42
4.2.2.1 Kualitas Pelayanan Pada Dimensi <i>Tangible</i>	42
4.2.2.2 Kualitas Pelayanan Pada Dimensi <i>Reliability</i>	43

4.2.2.3 Kualitas Pelayanan Pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	44
4.2.2.4 Kualitas Pelayanan Pada Dimensi <i>Assurance</i>	45
4.2.2.5 Kualitas Pelayanan Pada Dimensi <i>Empathy</i>	46
4.3 Pembahasan	47

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	51
5.2 Saran	52
5.2.1 Saran Praktis	52
5.2.2 Saran Teoritis	52

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.5 : Bagan Kerangka Pikir

Bagan 3.1 : Rancangan Penelitian

DAFTAR TABEL

Tabel 3.3	Skala Penilaian
Tabel 3.3.1	Kisi-kisi Alat Ukur
Tabel 3.7	Kriteria skor tingkat jawaban
Tabel 3.7.1	Kategori kuartil
Tabel 4.1.1	Gambaran jenis kelamin responden
Tabel 4.1.2	Gambaran usia responden
Tabel 4.1.3	Gambaran pekerjaan responden
Tabel 4.1.4	Gambaran alasan responden memilih berobat ke klinik JPKM di rumah sakit “X”
Tabel 4.1.5	Gambaran intensitas berobat ke klinik JPKM di rumah sakit “X”
Tabel 4.2.1	Total skor kualitas pelayanan
Tabel 4.2.2.1	Gambaran kualitas pelayanan pada dimensi <i>Tangible</i>
Tabel 4.2.2.2	Gambaran kualitas pelayanan pada dimensi <i>Reliability</i>
Tabel 4.2.2.3	Gambaran kualitas pelayanan pada dimensi <i>Responsiveness</i>
Tabel 4.2.2.4	Gambaran kualitas pelayanan pada dimensi <i>Assurance</i>
Tabel 4.2.2.5	Gambaran kualitas pelayanan pada dimensi <i>Empathy</i>

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN A : Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur
- LAMPIRAN B : Kuesioner Kualitas Pelayanan Klinik JPKM di Rumah Sakit “X”
- LAMPIRAN C : Tabulasi silang antara kualitas pelayanan dengan jenis kelamin
- LAMPIRAN D : Tabulasi silang antara kualitas pelayanan dengan usia
- LAMPIRAN E : Tabulasi silang antara kualitas pelayanan dengan pekerjaan
- LAMPIRAN F : Tabulasi silang antara kualitas pelayanan dengan paket program JPKM
- LAMPIRAN G : Tabulasi silang antara kualitas pelayanan dengan intensitas berobat ke klinik JPKM di rumah sakit ”X”
- LAMPIRAN H : Tabulasi silang antara kualitas pelayanan dengan alasan berobat ke klinik JPKM di Rumah Sakit “X”
- LAMPIRAN I : Tabulasi silang antara kualitas pelayanan dengan pelayanan klinik JPKM di Rumah Sakit “X”
- LAMPIRAN J : Tabulasi silang antara kualitas pelayanan dengan reputasi klinik JPKM di Rumah Sakit “X”
- LAMPIRAN K : Tabulasi silang antara kualitas pelayanan dengan biaya
- LAMPIRAN L : Tabulasi silang antara kualitas pelayanan dengan kesesuaian biaya

- LAMPIRAN M : Tabulasi silang antara kualitas pelayanan dengan kesediaan menerima kritik dan saran
- LAMPIRAN N : Tabulasi silang antara kualitas pelayanan dengan pernah/tidak mengalami hal yang kurang berkenan
- LAMPIRAN O : Tabulasi silang antara kualitas pelayanan dengan pengalaman yang kurang berkenan
- LAMPIRAN P : Tabulasi silang antara kualitas pelayanan dengan harapan bagi klinik JPKM
- LAMPIRAN Q : Tabulasi silang antara kualitas pelayanan dengan hal yang perlu ditingkatkan
- LAMPIRAN R : Tabulasi silang antara kualitas pelayanan dengan kesediaan merekomendasikan
- LAMPIRAN S : Derajat kepentingan dimensi bagi pengguna jasa klinik JPKM di Rumah Sakit “X”
- LAMPIRAN T : Data analisis item