



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN RAWAT JALAN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) NGANJUK**
(Studi pada Poli Umum, Poli Anak, Poli Kulit & Kelamin, Poli Penyakit Dalam dan
Poli Paru)

**ANALYSIS OF AMBULATORY HEALTH SERVICE QUALITY
IN REGION GENERAL HOSPITAL NGANJUK**
(Study at General poly, Childs poly, Skin and Venereal poly, Internist poly, And
Emphysema poly)

SKRIPSI

Oleh:

RIOJANA WI HASTHA NUGRAHA
NIM. 030910201053

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2008



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN RAWAT JALAN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) NGANJUK**
(Studi pada Poli Umum, Poli Anak, Poli Kulit & Kelamin, Poli Penyakit Dalam dan
Poli Paru)

**ANALYSIS OF AMBULATORY HEALTH SERVICE QUALITY
IN REGION GENERAL HOSPITAL NGANJUK**
(Study at General poly, Childs poly, Skin and Venereal poly, Internist poly, And
Emphysema poly)

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk
menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Oleh:

RIOJANA WI HASTHA NUGRAHA
NIM. 030910201053

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2008

PERSEMBAHAN

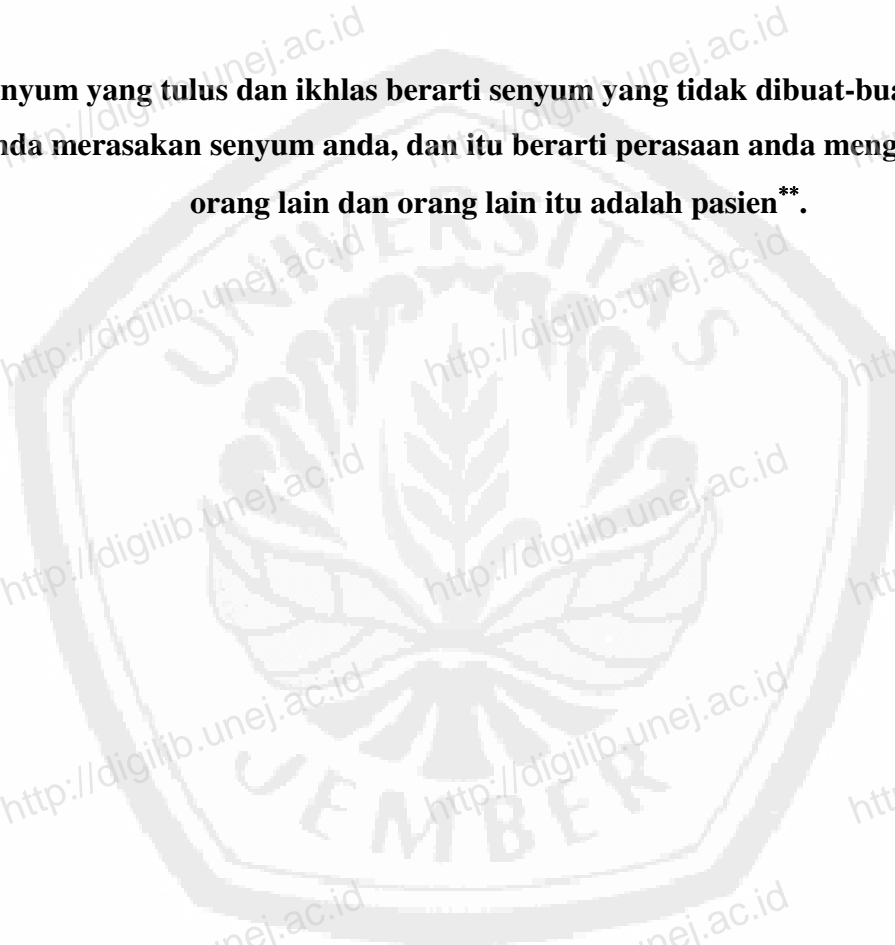
Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua Orang Tuaku tercinta **Bapak Winarto,S.Pd dan Ibu Misriati**, yang selalu mendoakan, memberikan motivasi dan kasih sayang serta mendukung baik materiil maupun moril dalam penyelesaian skripsi ini;
2. Adikku yang tersayang **Deswyntha Shinta Nur Fajarina**, terima kasih atas perhatian dan kasih sayangnya selama ini. Kita merupakan kebanggaan keluarga.
3. Adik **Ika Mindarti Suryo Utomo, S.Pd** , yang telah memberikan motivasi dan selalu sabar membantu dalam menyelesaikan skripsi ini;
4. Keluarga Trawas Mojokerto : **Bapak Suminaryo, Ibu Darmiati dan Dik Dwi** yang telah memberikan dukungan dan doa;
5. Sanggar Seni Laras Agung, Grup Karawitan Ngesti Budoyo dan Grup Campursari Gongjing Miring, yang telah banyak memberikan bantuan baik moril maupun materiil selama ini;
6. **Bapak Triyono,SP dan Ibu Ir.Wiwit** beserta keluarga (Fatah, Ulik “Endut” dan Alan), yang selalu memberikan dorongan serta motivasi selama masa kuliah;
7. Para guru sejak Sekolah Dasar sampai Perguruan Tinggi yang telah memberikan ilmu serta membimbing dengan penuh kesabaran;
8. Almamater tercinta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTTO

Sehat itu adalah hak asasi, gaya hidup dan investasi*.

Senyum yang tulus dan ikhlas berarti senyum yang tidak dibuat-buat, berarti anda merasakan senyum anda, dan itu berarti perasaan anda mengalir pada orang lain dan orang lain itu adalah pasien.**



* Dinas Kesehatan Jawa Timur

** Adikoesoemao, Suparto, 2003. Manajemen Rumah Sakit. Jakarta: Pustaka Harapan

PERNYATAAN:

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Riojana Wi Hastha Nugraha

Nim : 030910201053

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul: *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Nganjuk (Studi pada Poli Umum, Poli Anak, Poli Kulit & Kelamin, Poli Penyakit Dalam dan Poli Paru)* adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 18 Juni 2008

Yang menyatakan,

Riojana Wi Hastha Nugraha

NIM 030910201053

SKRIPSI
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN RAWAT JALAN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) NGANJUK
(Studi pada Poli Umum, Poli Anak, Poli Kulit & Kelamin, Poli Penyakit Dalam dan Poli Paru)

ANALYSIS OF AMBULATORY HEALTH SERVICE QUALITY
IN REGION GENERAL HOSPITAL NGANJUK
(Study at General poly, Childs poly, Skin and Venereal poly, Internist poly, And Emphysema poly)

Oleh:

RIOJANA WI HASTHA NUGRAHA
NIM. 030910201053

Pembimbing:

Dosen Pembimbing I : Dra.Inti Wasiati, MM

Dosen Pembimbing II : Drs. Agus Suharsono, M.Si

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul : Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Nganjuk (*Studi pada Poli Umum, Poli Anak, Poli Kulit & Kelamin, Poli Penyakit Dalam dan Poli Paru*) telah di uji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 18 Juni 2008

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim penguji,

Ketua,

Sekretaris,

Drs.H. Boedijono, M.Si

NIP: 131 832 304

Dra. Inti Wasiati, MM

NIP: 130 808 982

Anggota:

- 1) Drs. Agus Suharsono, M.Si ()
NIP. 131 862 838
- 2) Selfi Budi H. S.Sos, M.Si ()
NIP: 132 133 403
- 3) Drs. Harun Al Rasyid, M.Si ()
NIP: 132 086 410

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember,

Dr. H. Uung Nasdia, B.S.W, M.S

NIP: 130 674 836

RINGKASAN

Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Nganjuk (Studi pada Poli Umum, Poli Anak, Poli Kulit & Kelamin, Poli Penyakit Dalam dan Poli Paru): Riojana Wi Hastha Nugraha, 030910201053; 2008; 141 halaman; Program Studi Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Jember.

Otonomi daerah merupakan hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dimana tiap-tiap daerah berhak atas kemajuan daerahnya sendiri dengan mengatur kepentingan masyarakat sesuai dengan tuntutan dan kepentingan masyarakatnya. Otonomi daerah ini diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Sesuai dengan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 7 Juli 2005 Nomor: SE/10/M.PAN/07/2005 tentang prioritas peningkatan pelayanan publik, kesehatan merupakan salah satu bidang pelayanan publik yang perlu diperhatikan kualitasnya dan ditingkatkan mutu pelayanannya. Adapun salah satu lembaga penyelenggara pelayanan kesehatan yaitu rumah sakit, yang wajib untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Adanya keluhan-keluhan dari pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Nganjuk, seperti kurangnya sarana prasarana yang memadai seperti ruang tunggu dan alat komunikasi, pelayanan yang kurang cepat serta keterlambatan waktu pelayanan dokter merupakan suatu hal yang perlu diperhatikan oleh pihak rumah sakit khususnya pada instalasi rawat jalan. Dari hal tersebut maka peningkatan kualitas memang harus dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Nganjuk (RSUD) agar mewujudkan harapan pasien sehingga tercapai suatu kepuasan bagi penerima layanan. Rumusan masalah dari penelitian ini adalah “bagaimana kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Nganjuk.

Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Nganjuk khususnya pada Poli Umum, Poli Anak, Poli Kulit & Kelamin, Poli Penyakit Dalam Dan Poli Paru.

Metode penelitian yang digunakan adalah model *Service Quality*, yaitu dengan membandingkan antara harapan dan persepsi dari pasien atas pelayanan kesehatan rawat jalan yang diterima, dimana di dalamnya terkandung 5 (lima) Indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yaitu Bukti Langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*). Sedangkan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan dapat dihitung dengan mengurangi skor persepsi dengan skor harapan pasien.

Adapun hasil penelitian yang diperoleh melalui hasil perhitungan menggunakan model Servqual, diketahui bahwa kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan diperoleh skor Negatif pada tiap-tiap dimensi yaitu Bukti Langsung (-4,9) , Keandalan (-8,1), Daya tanggap (-7,5), Jaminan (-7,5).dan Empati (-6,1). Dari penghitungan skor diatas maka dapat dikatakan bahwa tingkat kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Nganjuk tidak baik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan

SUMMARY

Analysis Of Ambulatory Health Service Quality In Region General Hospital Nganjuk (Study at General poly, Childs poly, Skin and Venereal poly, Internist poly, And Emphysema poly):Riojana Wi Hastha Nugraha, 030910201053; 2008; 141 of page; Department of State Administration FISIP University of Jember.

Area autonomy represent rights, authority, and obligation of otonomous area to arrange and manage by xself governmental business and importance of local society as according to law and regulation, where every area is entitled to of progress of itsown area by arranging importance of society as according to demand and importance of its society. this Area autonomy is instructed to quicken its form of prosperity of society through the make-up of service, role and enableness and also society. As According To Handbill Minister Utilization of State Aparatus 7 July 2005 Number: SE/10/M.PAN/07/2005 about priority of is make-up of service of public, health represent one of the area service of public which need to be paid attention its quality and upgraded by its service. As for one of the institute organizer of service of health that is hospital, what is obliged to to give good service to society.

Existence of sighs of outpatient at Region General Hospital Nganjuk, like lack of medium of prasarana adequate like room await and communication means, less service quickly and also delay of time service of doctor represent an matter which need to be paid attention by hospital party specially at installation take care of road;street. Of the mentioned hence make-up of quality it is true must be done by Region General Hospital Nganjuk so that realizing patient expectation is so that reached by an satisfaction to receiver of service. Formula of is problem of from this research is " how of ambulatory health service quality in region general hospital Nganjuk". As for target of this research that is to analyse of ambulatory health service quality in region general hospital Nganjuk; specially at General poly, Childs poly, Skin and Venereal poly, Internist poly, And Emphysema poly.

Research method the used is model of Service Quality, that is by comparing [among/between] perception and expectation of patient of service of health take care of accepted road;street, where it contains 5 (Indicator assessment lima) to quality of service that is Direct Evidence (Tangibles), Reliability (Reliability), Responsibility (Responsiveness), Guarantee (Assurance) and Empathy (Empathy). While to measure level of is quality of service can be calculated by lessening perception score with patient expectation score.

As for result of obtained research through result of calculation use model of Servqual, known that of ambulatory health service quality obtained by Negative score at every dimension that is Direct Evidence (- 4,9) , Reliability (- 8,1), Responsibility (- 7,5), Guarantee (- 7,5).dan Empathy (- 6,1). From enumeration of score above hence can be said that by level of ambulatory health service quality in region general hospital Nganjuk is bad.

Keyword : Quality of Service

PRAKATA

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul:” Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Nganjuk (*Studi pada Poli Umum, Poli Anak, Poli Kulit & Kelamin, Poli Penyakit Dalam dan Poli Paru*).

Karya tulis ilmiah ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Ung Nasdia B.Sw, MS, selaku Dekan FISIP Universitas Jember;
2. Drs. Sutrisno, M,Si, selaku ketua jurusan ilmu administrasi FISIP Universitas Jember;
3. Drs. Agus Suharsono, M.Si, selaku ketua program studi ilmu administrasi FISIP Universitas Jember;
4. Dra. Inti Wasiati, MM, dan Drs. Agus Suharsono, M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran, dan perhatiannya dalam penyelesaian skripsi ini;
5. Direktur RSUD Nganjuk dr. Muhammad Nurhadi, Mkes yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di Instalasi Rawat Jalan RSUD Nganjuk.
6. Staf pegawai serta petugas Instalasi Rawat Jalan di RSUD Nganjuk yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak Edi Sriyono,SH (Dalang Dosen), Bapak Drs. Hadi Susilo, Ibu Dra. Asri S, Dwi Rahardjo S.Sn, dan Mbak Atik Norhayati, SKM terima kasih atas bantuan serta motivasi yang telah diberikan.

8. Sahabatku Paonx's dan Nana terima kasih atas bantuannya membetulkan komputer untuk menyelesaikan skripsi. Semoga Tuhan membalas kebaikan kalian berdua.
9. Teman-temanku UKM Kesenian Unej dan temen-temen Campursarian: Nugie', Joned, Faisol "Gendon", si Kembar (Ica&Isa), Dik Rini, Heru Menksle, Iin, Dwi, Cristian, Qoqom makasih atas kebersamaannya selama ini.
10. Semua teman-teman AN'03 yang tidak dapat disebutkan satu persatu terima kasih atas bantuan selama kuliah, kalian merupakan teman-teman terbaik bagiku.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, terima kasih untuk kalian semua.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak guna kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, Juni 2008

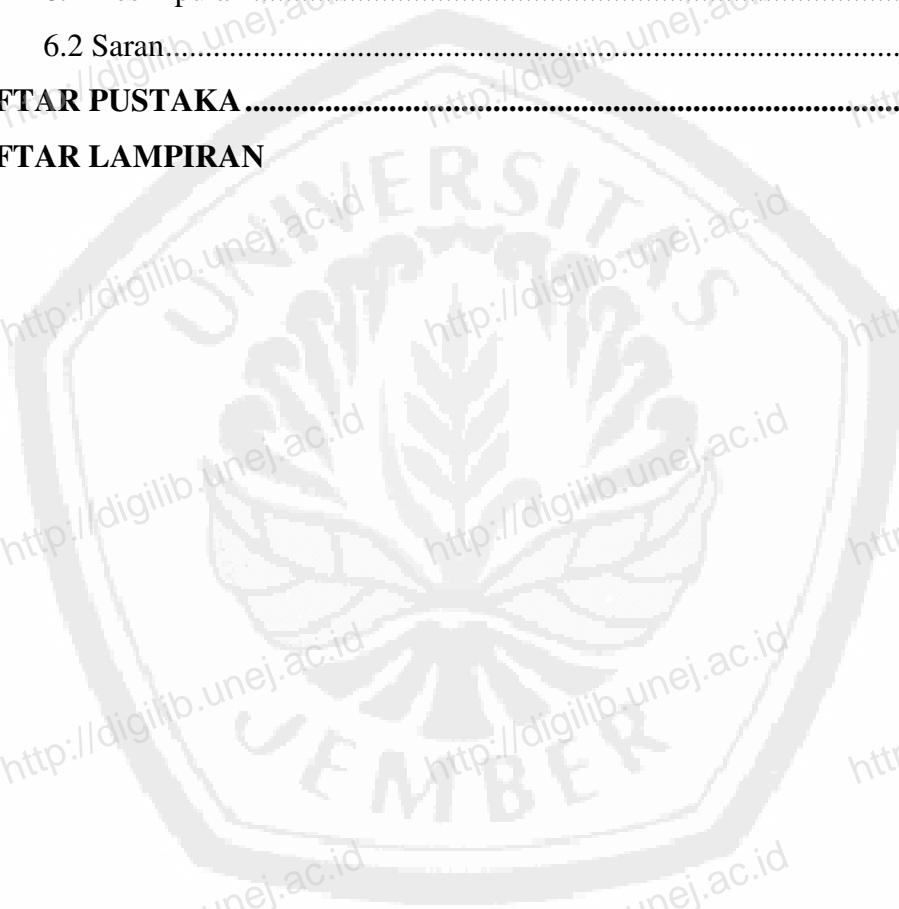
Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
HALAMAN PEMBIMBINGAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
RINGKASAN	viii
SUMMARY	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian	16
1.4 Manfaat Penelitian	17
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1 Pendahuluan	18
2.2 Konsep Jasa.....	19
2.3 Pembagian Barang Dan Jasa	20
2.4 Konsep Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan	22
2.5 Konsep Kualitas Pelayanan.....	24
2.6 Konsep Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan.....	27
2.5.1 Pelanggan	27

2.5.2 Kepuasan Pelanggan	29
2.7 Model ServQual	30
2.8 Hasil Penelitian Terdahulu	37
BAB 3. METODE PENELITIAN	39
3.1 Tipe Penelitian	39
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	40
3.3 Penentuan Populasi dan Sampel	40
3.3.1 Penentuan Populasi	40
3.3.2 Penentuan Sampel	41
3.4 Definisi Operasional	43
3.5 Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data	44
3.5.1 Sumber Data	44
3.5.2 Metode Pengumpulan Data	45
3.6 Metode Analisa Data	46
BAB 4. HASIL PENELITIAN	49
4.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Daerah Nganjuk	49
4.1.1 Sejarah Singkat Rumah Sakit Umum Daerah Nganjuk	49
4.1.2 Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Rumah Sakit Umum Daerah Nganjuk	50
4.1.3 Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Rumah Sakit Umum Daerah Nganjuk	51
4.2 Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Nganjuk	52
4.3 Keadaan Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Nganjuk	56
4.4 Alur Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Nganjuk	59
4.5 Uraian Prosedur Mutu Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Nganjuk	61
4.6 Unit Pelayanan Yang Ada Di Rumah Sakit Umum Daerah Nganjuk...	64
BAB 5. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	66
5.1 Analisis Data	66

5.1.1 Harapan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan	66
5.1.2 Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan.....	97
5.1.3 Analisis ServQual (<i>Service Quality</i>).....	124
5.2 Interpretasi Hasil Analisis Data	131
BAB 6. KESIMPULAN DAN SARAN.....	138
6.1 Kesimpulan	138
6.2 Saran.....	139
DAFTAR PUSTAKA.....	140
DAFTAR LAMPIRAN	



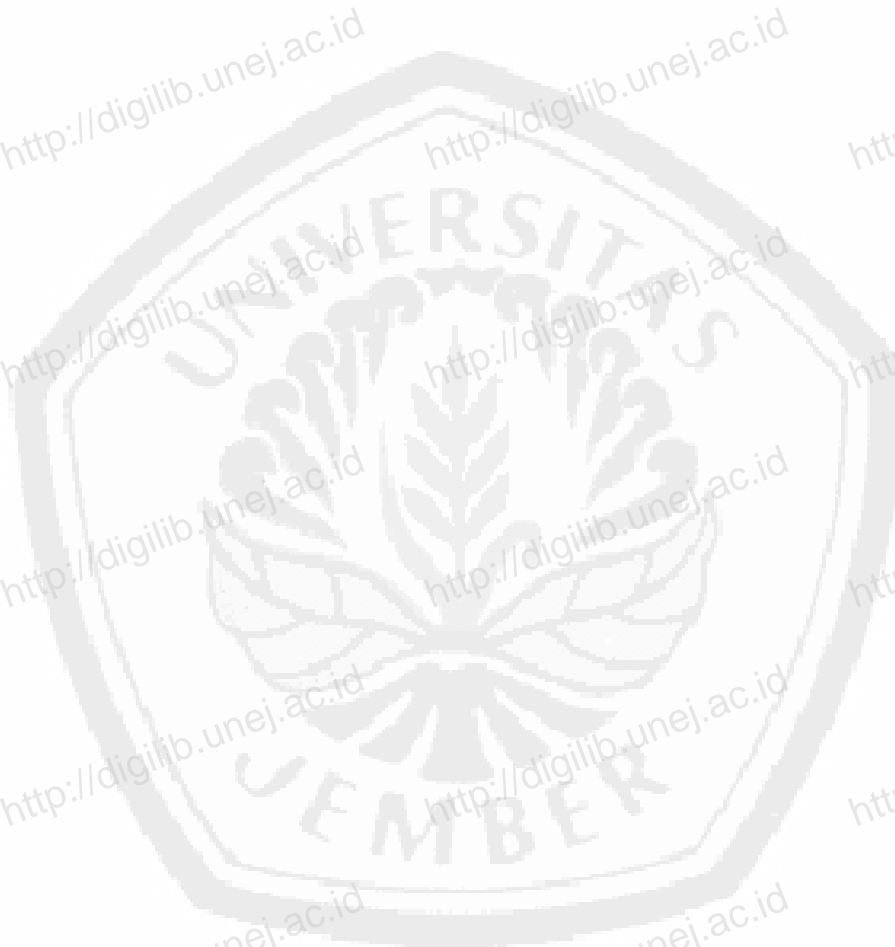
DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan Bulan Januari-Juni 2007	10
Tabel 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Unit Pelayanan RSUD Nganjuk..	13
Tabel 3.1 Kunjungan Pasien Rawat Jalan Bulan Januari-Juni 2007	41
Tabel 4.1 Data Petugas Medis Rumah Sakit Umum Daerah Nganjuk berdasar- kan tingkat pendidikan	56
Tabel 4.2 Data Petugas Paramedis Rumah Sakit Umum Daerah Nganjuk ber- dasarkan tingkat pendidikan.....	57
Tabel 4.3 Data Petugas Non Paramedis Rumah Sakit Umum Daerah Nganjuk berdasarkan tingkat pendidikan.....	58
Tabel 5.1 Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>) menurut Harapan Responden Pada Poli Umum(n=13)	67
Tabel 5.2 Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>) menurut Harapan Responden Pada Poli Anak(n=13)	68
Tabel 5.3 Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>) menurut Harapan Responden Pada Poli Kulit/Kelamin(n=13)	69
Tabel 5.4 Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>) menurut Harapan Responden Pada Poli Dalam(n=47).....	71
Tabel 5.5 Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>) menurut Harapan Responden Pada Poli Paru(n=14)	72
Tabel 5.6 Dimensi Keandalan (<i>reliability</i>) menurut Harapan Responden Pada Poli Umum(n=13)	74
Tabel 5.7 Dimensi Keandalan (<i>reliability</i>) menurut Harapan Responden Pada Poli Anak(n=13).....	75
Tabel 5.8 Dimensi Keandalan (<i>reliability</i>) menurut Harapan Responden Pada Poli Kulit/Kelamin(n=13)	76
Tabel 5.9 Dimensi Keandalan (<i>reliability</i>) menurut Harapan Responden Pada Poli Dalam(n=47).....	77
Tabel 5.10 Dimensi Keandalan (<i>reliability</i>) menurut Harapan Responden Pada Poli Paru(n=14)	78
Tabel 5.11 Dimensi Daya Tanggap (<i>responsivennes</i>) menurut Harapan Responden Pada Poli Umum(n=13)	79
Tabel 5.12 Dimensi Daya Tanggap (<i>responsivennes</i>) menurut Harapan Responden Pada Poli Anak(n=13).....	80
Tabel 5.13 Dimensi Daya Tanggap (<i>responsivennes</i>) menurut Harapan Responden Pada Poli Kulit/Kelamin(n=13)	81
Tabel 5.14 Dimensi Daya Tanggap (<i>responsivennes</i>) menurut Harapan Responden Pada Poli Dalam(n=47).....	82
Tabel 5.15 Dimensi Daya Tanggap (<i>responsivennes</i>) menurut Harapan Responden Pada Poli Paru(n=14)	83

Tabel 5.16 Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) menurut Harapan Responden Pada Poli Umum(n=13).....	84
Tabel 5.17 Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) menurut Harapan Responden Pada Poli Anak(n=13)	85
Tabel 5.18 Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) menurut Harapan Responden Pada Poli Kulit/Kelamin(n=13).....	87
Tabel 5.19 Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) menurut Harapan Responden Pada Poli Dalam(n=47)	88
Tabel 5.20 Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) menurut Harapan Responden Pada Poli Paru(n=14)	90
Tabel 5.21 Dimensi Empati (<i>Empaty</i>) menurut Harapan Responden Pada Poli Umum(n=13).....	92
Tabel 5.22 Dimensi Empati (<i>Empaty</i>) menurut Harapan Responden Pada Poli Anak(n=13)	93
Tabel 5.23 Dimensi Empati (<i>Empaty</i>) menurut Harapan Responden Pada Poli Kulit/Kelamin(n=13).....	94
Tabel 5.24 Dimensi Empati (<i>Empaty</i>) menurut Harapan Responden Pada Poli Dalam(n=47)	95
Tabel 5.25 Dimensi Empati (<i>Empaty</i>) menurut Harapan Responden Pada Poli Paru(n=14)	96
Tabel 5.26 Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>) menurut Persepsi Responden Pada Poli Umum(n=13)	98
Tabel 5.27 Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>) menurut Persepsi Responden Pada Poli Anak(n=13).....	99
Tabel 5.28 Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>) menurut Persepsi Responden Pada Poli Kulit/Kelamin(n=13)	100
Tabel 5.29 Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>) menurut Harapan Responden Pada Poli Dalam(n=47)	101
Tabel 5.30 Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>) menurut Persepsi Responden Pada Poli Paru(n=14)	102
Tabel 5.31 Dimensi Keandalan (<i>reliability</i>) menurut Persepsi Responden Pada Poli Umum(n=13)	104
Tabel 5.32 Dimensi Keandalan (<i>reliability</i>) menurut Persepsi Responden Pada Poli Anak(n=13).....	105
Tabel 5.33 Dimensi Keandalan (<i>reliability</i>) menurut Persepsi Responden Pada Poli Kulit/Kelamin(n=13)	106
Tabel 5.34 Dimensi Keandalan (<i>reliability</i>) menurut Persepsi Responden Pada Poli Dalam(n=47).....	107
Tabel 5.35 Dimensi Keandalan (<i>reliability</i>) menurut Persepsi Responden Pada Poli Paru(n=14)	108
Tabel 5.36 Dimensi Daya Tanggap (<i>responsivennes</i>) menurut Persepsi Responden Pada Poli Umum(n=13)	109

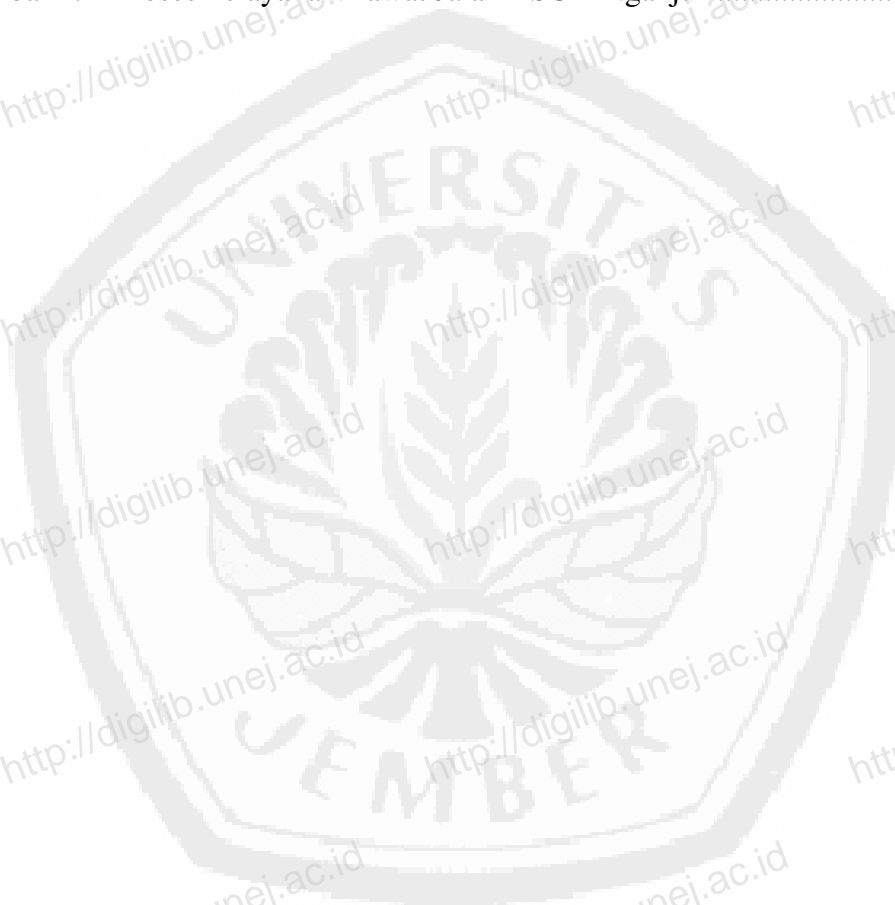
Tabel 5.37 Dimensi Daya Tanggap (<i>responsivennes</i>) menurut Persepsi Responden Pada Poli Anak(n=13).....	110
Tabel 5.38 Dimensi Daya Tanggap (<i>responsivennes</i>) menurut Persepsi Responden Pada Poli Kulit/Kelamin(n=13)	111
Tabel 5.39 Dimensi Daya Tanggap (<i>responsivennes</i>) menurut Persepsi Responden Pada Poli Dalam(n=47).....	112
Tabel 5.40 Dimensi Daya Tanggap (<i>responsivennes</i>) menurut Persepsi Responden Pada Poli Paru(n=14)	113
Tabel 5.41 Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) menurut Persepsi Responden Pada Poli Umum(n=13).....	114
Tabel 5.42 Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) menurut Persepsi Responden Pada Poli Anak(n=13)	115
Tabel 5.43 Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) menurut Persepsi Responden Pada Poli Kulit/Kelamin(n=13).....	116
Tabel 5.44 Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) menurut Persepsi Responden Pada Poli Dalam(n=47)	118
Tabel 5.45 Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) menurut Persepsi Responden Pada Poli Paru(n=14)	119
Tabel 5.46 Dimensi Empati (<i>Empaty</i>) menurut Persepsi Responden Pada Poli Umum(n=13).....	120
Tabel 5.47 Dimensi Empati (<i>Empaty</i>) menurut Persepsi Responden Pada Poli Anak(n=13)	121
Tabel 5.48 Dimensi Empati (<i>Empaty</i>) menurut Persepsi Responden Pada Poli Kulit/Kelamin(n=13).....	122
Tabel 5.49 Dimensi Empati (<i>Empaty</i>) menurut Persepsi Responden Pada Poli Dalam(n=47)	123
Tabel 5.50 Dimensi Empati (<i>Empaty</i>) menurut Persepsi Responden Pada Poli Paru(n=14)	124
Tabel 5.51 Rekapitulasi Perhitungan ServQual untuk kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan pada Poli Umum Rumah Sakit Umum Daerah Nganjuk..	125
Tabel 5.52 Rekapitulasi Perhitungan ServQual untuk kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan pada Poli Anak Rumah Sakit Umum Daerah Nganjuk	126
Tabel 5.53 Rekapitulasi Perhitungan ServQual untuk kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan Poli Kulit/Kelamin Rumah Sakit Umum Daerah Nganjuk...	127
Tabel 5.54 Rekapitulasi Perhitungan ServQual untuk kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan pada Poli Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Nganjuk....	128
Tabel 5.55 Rekapitulasi Perhitungan ServQual untuk kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan pada Poli Paru Rumah Sakit Umum Daerah Nganjuk	129
Tabel 5.56 Rekapitulasi Perhitungan ServQual untuk kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan berdasarkan 5(lima) Poli di Rumah Sakit Umum Daerah Nganjuk.....	130

Tabel 5.57 Rekapitulasi skor rata-rata ServQual 5 (lima) Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Pada 5 (lima) Poli di Rumah Sakit Umum Daerah Nganjuk..... 132



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Alur Proses Pelayanan Rawat Jalan RSUD Nganjuk.....	11
Gambar 2.1 Model Konseptual ServQual	32
Gambar 2.2 Kesenjangan Antar Harapan dengan Kualitas Pelayanan	36
Gambar 4.1 Proses Pelayanan Rawat Jalan RSUD Nganjuk	60



DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Permohonan Ijin Melaksanakan Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember.
2. Surat Pernyataan Diri dari Lembaga Penelitian Universitas Jember.
3. Surat Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa Kabupaten Nganjuk.
4. Surat Keterangan Penelitian dari RSUD Nganjuk
5. Daftar Prioritas Pelayanan Publik.
6. Lembar Kuesioner
7. Prosedur Mutu Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Nganjuk
8. Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Nganjuk
9. Laporan Evaluasi Pengukuran Kepuasan Pelanggan
10. Prosedur Tetap Poli Penyakit Dalam
11. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 228/MENKES/SK/III/2002