



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
PASIEAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT PARU
KABUPATEN JEMBER**

**ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE QUALITY ON OVERNIGHT
HOSPITALIZATION PATIENT IN RUMAH SAKIT PARU
IN JEMBER REGENCY**

TESIS

Oleh :

**Dra. S U K A S I H
N I M : 070920101023**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
KONSENTRASI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2010**



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
PASIEAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT PARU
KABUPATEN JEMBER**

**ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE QUALITY ON OVERNIGHT
HOSPITALIZATION PATIENT IN RUMAH SAKIT PARU
IN JEMBER REGENCY**

TESIS

Magister Ilmu Administrasi

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
menyelesaikan Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik (S2)
Dan mencapai gelar Magister Ilmu Administrasi**

Oleh :

**Dra. S U K A S I H
N I M : 070920101023**

Pembimbing Tesis

**Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA
Drs. Abdul Kholiq Azhari, M.Si**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
KONSENTRASI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2010**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dra. Sukasih

NIM : 070920101023

Meyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul (dalam bahasa Indonesia) : “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember”, (dalam bahasa Inggris) : “Analysis Of Public Service Quality On Overnight Hospitalization Patient In Rumah Sakit Paru In Jember Regency” Adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali dalam pengutipan supstansi 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 di junjung 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, Oktober 2010

Yang Menyatakan,

Dra. Sukasih

NIM : 070920101023

PERSETUJUAN

Tesis Ini Telah Disetujui

Tanggal, 25 Oktober 2010

Oleh :
Dosen Pembimbing Utama

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA
NIP. 19520727 198103 1 003

Dosen Pembimbing Anggota

Drs. A. Kholiq Azhari, Msi.
NIP. 19560726 198902 1 001

Mengetahui
Ketua Program Magister Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember

Prof. Dr. Kabul Santoso, Ms
NIP. 19430714 197008 1 001

PENGESAHAN

Tesis berjudul (dalam bahasa Indonesia) : “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember”, (dalam bahasa Inggris) : “Analysis Of Public Service Quality On Overnight Hospitalization Patient In Rumah Sakit Paru In Jember Regency” telah di uji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember pada :

Hari : Senin
Tanggal : 25 Oktober 2010
Tempat : Ruang Ujian Tesis Pascasarjana Universitas Jember

Tim Penguji :
Ketua

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA
NIP. NIP. 19520727 198103 1 003

Anggota I,

Anggota II,

Drs. A. Kholiq Azhari, Msi.
NIP. 19560726 198902 1 001

Dr. Sasongko, M.Si
NIP. 19570407 198609 1 001

Mengetahui/Menyetujui
Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember

Prof. Dr. Kabul Santoso, Ms
NIP. 19430714 197008 1 001

Dekan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA
NIP. NIP. 19520727 198103 1 003

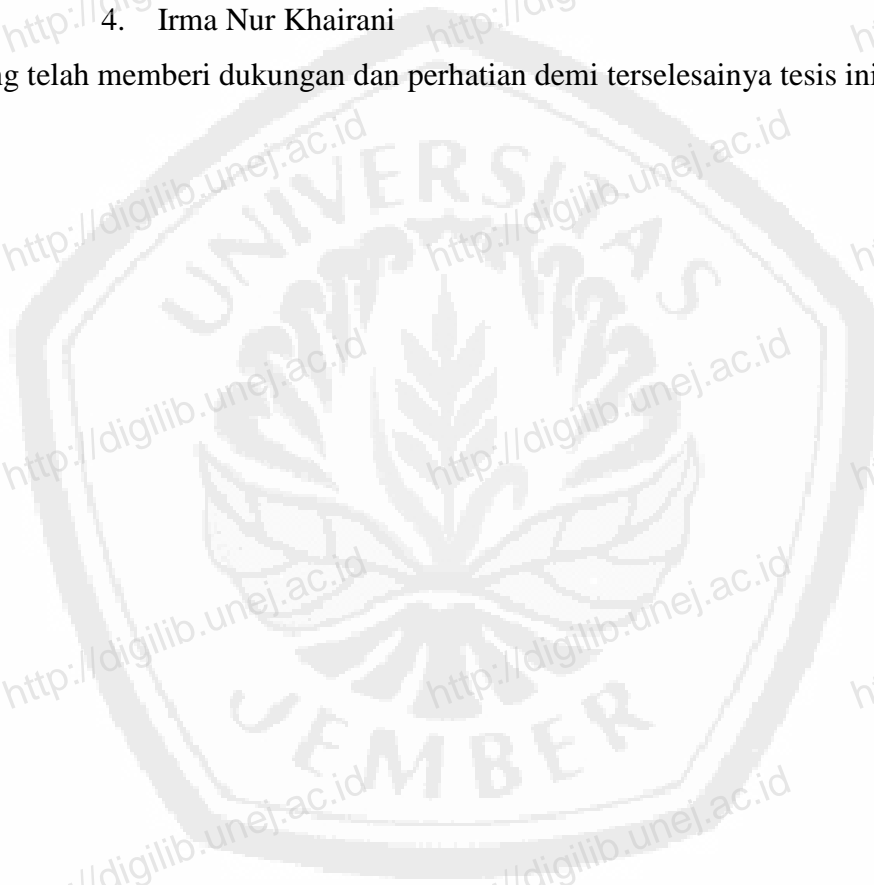
PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya tulis tesis ini untuk :

Anak-Anakku :

1. Andri Syahfaturrahman Husein
2. Fauzal Rohman Hakim
3. Diahrahmi Ikhlasul Amalia
4. Irma Nur Khairani

yang telah memberi dukungan dan perhatian demi terselesainya tesis ini.



KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala limpahan rahmat, taufiq dan hidayahnya sehingga tesis ini dapat penulis selesaikan dengan judul (dalam bahasa Indonesia) : “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember”, (dalam bahasa Inggris) : “Analysis Of Public Service Quality On Overnight Hospitalization Patient In Rumah Sakit Paru In Jember Regency” yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Sains (M.Si) pada program studi Magister Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Selanjutnya penulis ucapkan terima kasih yang tiada terhingga atas selesainya tesis ini kepada :

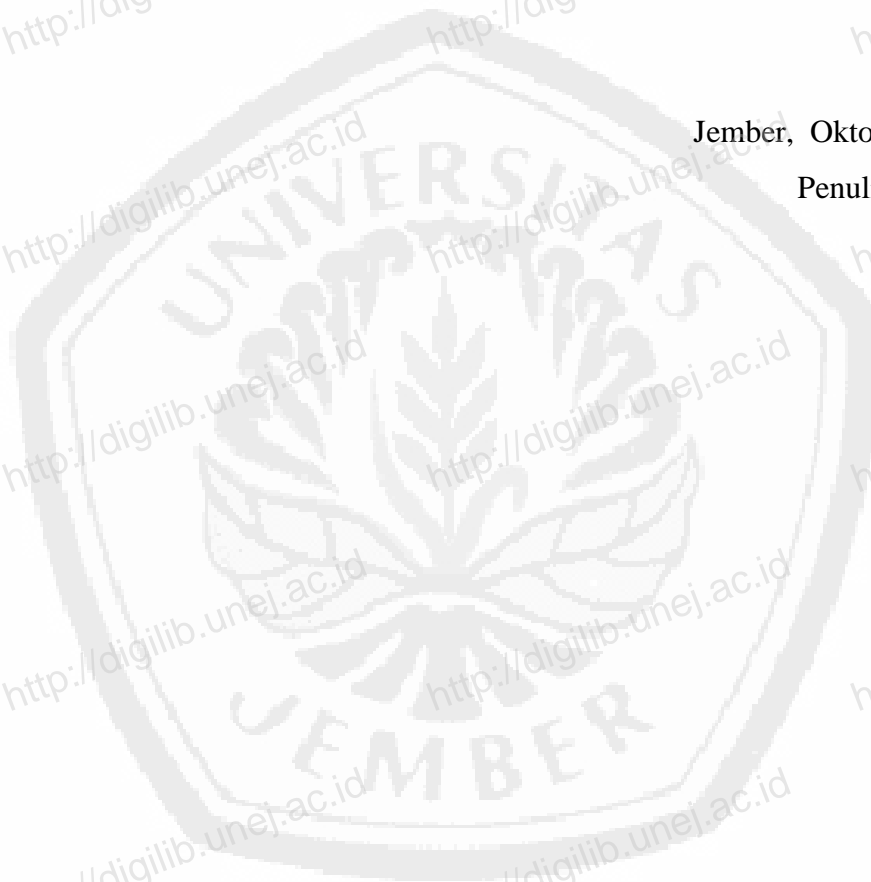
1. Bapak Dr.Ir. Tarcisius Sutikto, M.sc Selaku Rektor Universitas Jember.
2. Bapak Prof. Dr. Haryono, SE,SU. Selaku Direktur Pascasarjana Universitas Jember
3. Bapak Prof. Drs.I Made Tirta, M.Sc., Ph.D Selaku Sekertaris Direktur Program Pascasarjana Universitas Jember.
4. Bapak Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
5. Bapak Prof. Dr. Kabul Santoso, Ms. Selaku Ketua Program Magister Ilmu Administrasi Pascasarjana Universitas Jember.
6. Bapak Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA. Selaku Dosen Pembimbing Utama
7. Bapak Drs. Abdul Kholiq Asyari, Msi. Selaku dosen pembimbing Anggota
8. Bapak Dr. Sasongko, M.Si. Selaku dosen penguji tesis ini
9. Bapak dr. IGN Arya Sidemen, SE,MPH. Selaku Direktur RSUD Paru Jember beserta staf yang telah banyak memberikan kemudahan pada penelitian ini.
10. Semua teman MIA angkatan 2007, yang dengan berbagai cara telah memacu penulis dalam penyelesaian tesis ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan tesis ini jauh dari sempurna serta memiliki banyak kekurangan mengingat masih terbatasnya fasilitas, pengetahuan, dan pengalaman penulis. Untuk itu sudilah kiranya para pembaca memberikan saran dan kritik demi perbaikan dan penyempurnaan tesis ini.

Akhirnya kami harapkan tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua, baik penulis, pembaca maupun dunia ilmu pengetahuan pada umumnya.

Jember, Oktober 2010

Penulis



RINGKASAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT PARU KABUPATEN JEMBER

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Paru Jember terhadap pasien rawat inap. Perkembangan masyarakat yang semakin hari semakin dominan, berpengetahuan, tingkat kehidupan dan pendidikan, perkembangan ekonomi atau kemampuan ekonomi masyarakat semakin baik mengakibatkan terjadinya perubahan yang luar biasa. Telah terjadi pergeseran yang semula hanya untuk memenuhi kebutuhan berubah atau meningkat menjadi harapan untuk memenuhi kepuasan. Kepuasan pasien sangat ditentukan oleh kualitas, karena fokus dari kualitas adalah kepuasan pasien itu sendiri. Dalam penulisan ini fokus penelitian adalah kualitas pelayanan terhadap pasien rawat inap pada rumah Sakit Paru Jember.

Kualitas pelayanan merupakan persepsi terhadap pelayanan, yang diukur dari membandingkan antara apa yang diharapkan dan dipersepsikan oleh pasien. Berdasarkan kajian teoritis, penulis mengadopsi pendapat Parasuraman, Berry, dan Zeithalm, yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan umum dapat dilihat dari lima dimensi, yaitu: Tampilan/Bukti Fisik (Tangibles), Keterandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Kemampuan Memberikan Jaminan (Assurance), dan Kemampuan Memberikan Perhatian Personal (Empathy). Sementara, analisis yang dipergunakan adalah analisis model ServQual.

Dari hasil perhitungan ServQual, mutu kualitas pelayanan pasien rawat inap pada rumah Sakit Paru Jember secara umum adalah dapat dikatakan baik yang dalam hal ini terdiri dari empat tingkatan ruang inap, yaitu ruang inap VIB (bügenfile), ruang inap utama anggrek, ruang inap dahlia dan ruang inap mawar.

Namun demikian jika dilihat pada aspek dimensi, dimana masing-masing tingkatan kelas ditemukan adanya perbedaan pada mutu kualitas pelayanannya. Seperti pada mutu kualitas pelayanan pasien rawat inap utama anggrek dan rawat inap dahlia, pada dimensi Keandalan diperoleh nilai skor “negatif”, karena perolehan skor persepsi pasien lebih rendah dari pada skor harapan pasien .

Perolehan skor negatif tersebut merupakan hasil dari selisih antara “pelayanan yang dipersepsikan” dengan “pelayanan yang diharapkan” oleh pasien. Sedangkan untuk pasien rawat inap paviliun dan rawat inap mawar skor yang diperoleh adalah “positif” artinya kualitas pelayanannya sangat baik, karena dari kelima dimensi, yaitu dari persepsi pasien lebih tinggi dari pada harapan pasien terhadap kualitas pelayanannya.

Kata Kunci : Analisis Kualitas Pelayanan Publik



SUMMARY

ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE QUALITY ON OVERNIGHT HOSPITALIZATION PATIENT IN RUMAH SAKIT PARU IN JEMBER REGENCY

The purpose of this research is to analyze the quality of service serve by Rumah Sakit Paru Jember to the overnight hospitalization patient. Development of society was nominated a long day, with a better knowledge, behaviour and educate, economic development or economical skill of society make alteration, surprisingly. Have been alteration for request fulfilling become as expected for satisfied. Patient satisfactions were highly determined by quality, because the focus of quality is patient satisfaction itself. On this paper, the focus of study is the quality service of overnight hospitalization in Rumah Sakit Paru Jember.

The quality of service is represent as perception to the services, measured by comparing expected and perceived by patient. Based on theoretical observation, the writer adopt Parasuraman, Berry, and Zeithalm views noted that the service of public quality refer to five aspect: Tangibles, Reliability, responsiveness, assurance, and empathy. While, the serQual model was applied on this research.

From result of ServQual calculation, commonly the quality of overnight hospitalization patient in Rumah Sakit Paru Jember was categorized as good including the four level of room: VIB room (bugenfile), anggrek, dahlia and mawar.

Although, from dimension aspect, each level of classes find the different of service quality. On the service quality on main room anggrek and dahlia, the value of reliability are negative, because the score of perception lower than expected by patient.

Negative score acquired represent as result of main differences among “percepted of service” and “expected of service” by patient. While, for pavilion and Mawar rooms acquired the positive value that means the service of quality categorized as very good, because from all of five dimension, the perception higher than expected to the service of quality.

Keyword: The analysis of Public Services Quality



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTARvi
RINGKASAN	viii
SUMMARY	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xx
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Konsepsi Tentang Kualitas Pelayanan	6
2.1.1. Konsepsi Tentang Pelayanan Publik	6
2.1.2. Pelayanan Jasa dan Karakteristiknya	9
2.1.3. Mengenal Karakteristik Pelanggan	11
2.1.4. Pelanggan Menurut Status	12
2.1.5. Kualitas Pelayanan Publik	12
2.1.6. Pendekatan Kualitas Pelayanan	16
2.1.7. Pengukuran Kualitas Pelayanan	20
2.1.8. Operasional Model ServQual	28

2.2. Penelitian Terdahulu	30
2.3. Model Pelayanan Publik Pasien Rawat Inap Yang Efektif dan Ideal	34
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	35
3.1. Pendekatan dan Type Penelitian	35
3.2. Obyek Penelitian	36
3.3. Data Yang dikumpulkan dan Metode Pengumpulan Data.....	36
3.4. Operasional Variabel Penelitian.....	36
3.5. Metode Penarikan Sampel dan Populasi.....	40
3.6. Metode Analisis	43
BAB 4 DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	45
4.1. Pengantar.....	45
4.2. Gambaran Umum Obyek Penelitian	45
4.2.1. Kedudukan Rumah Sakit Paru Jember.....	46
4.2.2. Tugas Rumah Sakit Paru Jember	46
4.2.3. Fungsi Rumah Sakit Paru Jember	46
4.2.4. Susunan Organisasi Rumah Sakit Paru Jember	48
4.2.5. Gambaran Umum Pasien Rumah Sakit Paru Jember.....	49
BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
5.1. Pengantar.....	50
5.2. Metode Analisa	50
5.3. Persepsi Pasien Rawat Inap VIP (Bugenvile).....	50
5.3.1. Dimensi Bukti Langsung (Tangibles).....	51
5.3.2. Dimensi Keandalan (Reliability).....	52
5.3.3. Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness).....	53
5.3.4. Dimensi Jaminan (Assurance).....	54
5.3.5. Dimensi Empati (Emphaty).....	55
5.4. Harapan Pasien Rawat Inap VIP (Bugenvile).....	57

5.4.1. Dimensi Bukti Langsung (Tangibles).....	57
5.4.2. Dimensi Keandalan (Reliability).....	58
5.4.3. Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness).....	59
5.4.4. Dimensi Jaminan (Assurance).....	60
5.4.5. Dimensi Empati (Emphaty).....	61
5.5. Analisis ServQual	63
5.6. Persepsi Pasien Rawat Inap Utama (Anggrek)	65
5.6.1. Dimensi Bukti Langsung (Tangibles).....	66
5.6.2. Dimensi Keandalan (Reliability).....	67
5.6.3. Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness).....	68
5.6.4. Dimensi Jaminan (Assurance).....	70
5.6.5. Dimensi Empati (Emphaty).....	71
5.7. Harapan Pasien Rawat Inap Utama (Anggrek)	73
5.7.1. Dimensi Bukti Langsung (Tangibles).....	73
5.7.2. Dimensi Keandalan (Reliability).....	74
5.7.3. Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness).....	75
5.7.4. Dimensi Jaminan (Assurance).....	76
5.7.5. Dimensi Empati (Emphaty).....	77
5.8. Analisis ServQual	79
5.9. Persepsi Pasien Rawat Inap Dahlia.....	83
5.9.1. Dimensi Bukti Langsung (Tangibles).....	83
5.9.2. Dimensi Keandalan (Reliability).....	85
5.9.3. Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness).....	86
5.9.4. Dimensi Jaminan (Assurance).....	87
5.9.5. Dimensi Empati (Emphaty).....	88
5.10. Harapan Pasien Rawat Inap Dahlia.....	90
5.10.1. Dimensi Bukti Langsung (Tangibles).....	90
5.10.2. Dimensi Keandalan (Reliability).....	91
5.10.3. Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness).....	92
5.10.4. Dimensi Jaminan (Assurance).....	93
5.10.5. Dimensi Empati (Emphaty).....	94

5.11. Analisis ServQual	96
5.12. Persepsi Pasien Rawat Inap Mawar	100
5.12.1. Dimensi Bukti Langsung (Tangibles).....	100
5.12.2. Dimensi Keandalan (Reliability).....	102
5.12.3. Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness).....	103
5.12.4. Dimensi Jaminan (Assurance).....	104
5.12.5. Dimensi Empati (Emphaty).....	105
5.13. Harapan Pasien Rawat Inap Mawar	107
5.13.1. Dimensi Bukti Langsung (Tangibles).....	107
5.13.2. Dimensi Keandalan (Reliability).....	108
5.13.3. Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness).....	109
5.13.4. Dimensi Jaminan (Assurance).....	110
5.13.5. Dimensi Empati (Emphaty).....	111
5.14. Analisis ServQual	113
5.15. Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap	116
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	120
6.1. Kesimpulan	120
6.2. Saran.....	121
DAFTAR PUSTAKA	122
LAMPIRAN-LAMPIRAN	122

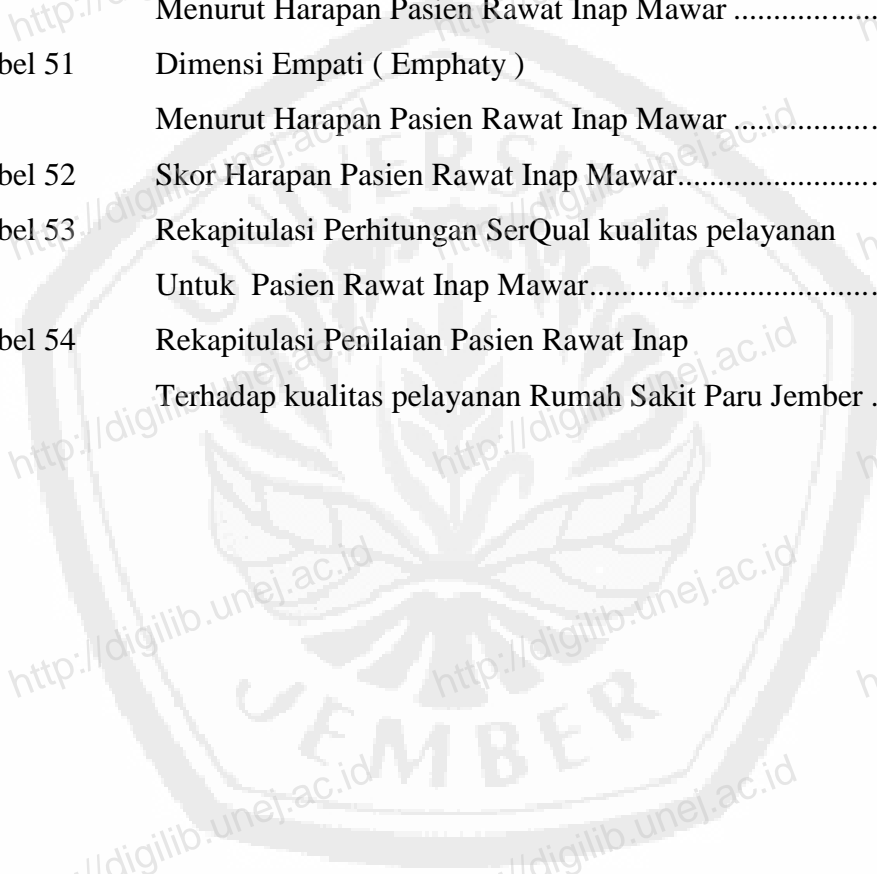
DAFTAR TABEL

Tabel 1	Jumlah sampel pasien berdasarkan ruang rawat inap.....	42
Tabel 2	Dimensi Bukti Langsung (<i>tangibles</i>) Menurut Persepsi Pasien Rawat Inap VIP (Bugenvile).....	52
Tabel 3	Dimensi Keandalan (Reliability) Menurut Persepsi Pasien Rawat Inap VIP (Bugenvile).....	53
Tabel 4	Dimensi Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) Menurut Persepsi Pasien Rawat VIP (Bugenvile).....	54
Tabel 5	Dimensi Jaminan (Assurance) Menurut Persepsi Pasien Rawat Inap VIP (Bugenvile).....	55
Tabel 6	Dimensi Empati (Emphaty) Menurut Persepsi Pasien Rawat Inap VIP (Bugenvile).....	56
Tabel 7	Skor Persepsi Pasien Rawat Inap Kelas VIP (Bugenvile).....	57
Tabel 8	Dimensi Bukti Langsung (<i>tangibles</i>) Menurut Harapan Pasien Rawat Inap Kelas VIP (Bugenvile).....	58
Tabel 9	Dimensi Keandalan (Reliability) Menurut Harapan Pasien Rawat Inap VIP (Bugenvile).....	59
Tabel 10	Dimensi Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) Menurut Harapan Pasien Rawat Inap VIP (Bugenvile).....	60
Tabel 11	Dimensi Jaminan (Assurance) Menurut Harapan Pasien Rawat Inap VIP (Bugenvile).....	61
Tabel 12	Dimensi Empati (Emphaty) Menurut Harapan Pasien Rawat Inap VIP (Bugenvile).....	62
Tabel 13	Skor Harapan Pasien Rawat Inap Kelas VIP (Bugenvile).....	62
Tabel 14	Rekapitulasi Perhitungan SerQual kualitas pelayanan Untuk Pasien Rawat Inap Kelas VIP (Bugenvile).....	63
Tabel 15	Dimensi Bukti Langsung (<i>tangibles</i>)menurut Persepsi Pasien Rawa Inap Utama (Anggrek).....	67
Tabel 16	Dimensi Keterandalan (Reliability)Menurut Persepsi	

	Pasien Rawat Inap Utama (Anggrek).....	68
Tabel 17	Dimensi Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) Menurut Persepsi Pasien Rawat Inap Utama (Anggrek).....	69
Tabel 18	Dimensi Jaminan (Assurance) Menurut Persepsi Pasien Rawat Inap Utama (Anggrek).....	71
Tabel 19	Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)Menurut Persepsi Pasien Rawat Inap Utama (Anggrek).....	72
Tabel 20	Skor Persepsi Pasien Rawat Inap Utama (Anggrek).....	73
Tabel 21	Dimensi Bukti Langsung (tangibles) Menurut Harapan Pasien Rawat Inap Utama (Anggrek).....	74
Tabel 22	Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) Menurut Harapan Pasien Rawat Inap Utama (Anggrek).....	75
Tabel 23	Dimensi Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)Menurut Harapan Pasien Rawat Inap Utama (Anggrek).....	76
Tabel 24	Dimensi Jaminan (Assurance) Menurut Harapan Pasien Rawat Inap Utama (Anggrek).....	77
Tabel 25	Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>) Menurut Harapan Pasien Rawat Inap Utama (Anggrek).....	78
Tabel 26	Skor Harapan Pasien Rawat Inap Utama (Anggrek).....	78
Tabel 27	Rekapitulasi Perhitungan SerQual kualitas pelayanan Untuk Pasien Rawat Inap Utama (Anggrek).....	80
Tabel 28	Dimensi Bukti Langsung (tangibles) Menurut Persepsi Pasien Rawat Inap Dahlia.....	84
Tabel 29	Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)Menurut Persepsi Pasien Rawat Inap Utama (Anggrek).....	86
Tabel 30	Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) Menurut Persepsi Pasien Rawat Inap Dahlia.....	87
Tabel 31	Dimensi Jaminan (Assurance) Menurut Persepsi Pasien Rawat Inap Dahlia.....	88
Tabel 32	Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>) Menurut Persepsi Pasien Rawat Inap Dahlia.....	89

Tabel 33	Skor Persepsi Pasien Rawat Inap Dahlia	89
Tabel 34	Dimensi Bukti Langsung (tangibles) Menurut Harapan Pasien Rawat Inap Dahlia.....	91
Tabel 35	Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) Menurut Harapan Pasien Rawat Inap Utama (Anggrek).....	92
Tabel 36	Dimensi Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Menurut Harapan Pasien Rawat Inap Dahlia.....	93
Tabel 37	Dimensi Jaminan (Assurance)Menurut Harapan Pasien Rawat Inap Dahlia.....	94
Tabel 38	Dimensi Empati (Emphaty)Menurut Harapan Pasien Rawat Inap Dahlia.....	95
Tabel 39	Skor Harapan Pasien Rawat Inap Dahlia.....	96
Tabel 40	Rekapitulasi Perhitungan SerQual kualitas pelayanan Untuk Pasien Rawat Inap Dahlia.....	97
Tabel 41	Dimensi Bukti Langsung (tangibles) Menurut Persepsi Pasien Rawat Inap Mawar.....	101
Tabel 42	Dimensi Keandalan (Reliability) Menurut Persepsi Pasien Rawat Inap Mawar.....	103
Tabel 43	Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) Menurut Persepsi Pasien Rawat Inap Mawar.....	104
Tabel 44	Dimensi Jaminan (Assurance) Menurut Persepsi Pasien Rawat Mawar.....	105
Tabel 45	Dimensi Empati (Emphaty) Menurut Persepsi Pasien Rawat Inap Mawar.....	106
Tabel 46	Skor Persepsi Pasien Rawat Inap Mawar.....	107

Tabel 47	Dimensi Bukti Langsung (tangibles) Menurut Harapan Pasien Rawat Inap Mawar.....	108
Tabel 48	Dimensi Keandalan (Reliability) Menurut Harapan Pasien Rawat Inap Mawar.....	109
Tabel 49	Dimensi Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) Menurut Harapan Pasien Rawat Inap Mawar	110
Tabel 50	Dimensi Jaminan (Assurance) Menurut Harapan Pasien Rawat Inap Mawar	111
Tabel 51	Dimensi Empati (Emphaty) Menurut Harapan Pasien Rawat Inap Mawar	112
Tabel 52	Skor Harapan Pasien Rawat Inap Mawar.....	113
Tabel 53	Rekapitulasi Perhitungan SerQual kualitas pelayanan Untuk Pasien Rawat Inap Mawar.....	114
Tabel 54	Rekapitulasi Penilaian Pasien Rawat Inap Terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit Paru Jember	116



DAFTAR GAMABAR

1.	Gambar 2.1. Model 5 Gap	23
2.	Gambar 2.2. Kualitas Pelayanan dan Harapan Pelanggan.....	26
3.	Gambar 2.3. Kualitas Pelayanan Publik Yang Efektif dan Ideal.....	34

