



**PERSEPSI PASIEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN PADA RUMAH
SAKIT BHAYANGKARA LUMAJANG**

*(The Medical Patients Perception of the Service Quality at the
Bhayangkara Hospital Lumajang)*

SKRIPSI

Oleh

**Ice Nurhasanah
NIM 070910292037**

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

2011



**PERSEPSI PASIEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN PADA RUMAH
SAKIT BHAYANGKARA LUMAJANG**

*(The Medical Patients Perception of the Service Quality at the
Bhayangkara Hospital Lumajang)*

SKRIPSI

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

Oleh

**Ice Nurhasanah
NIM 070910292037**

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

2011

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku, Bapak M. Abdul Kolim dan Ibunda Encik Lustia Wati tercinta yang selalu mendo'akan dan memberi kasih sayang serta motivasi untuk menjadikan ku seperti saat ini;
2. Adik ku tersayang Ade Erma Suryani, yang telah memberi dukungan dan kasih sayang yang membuat ku bangkit dalam penyusunan dan menyelesaikan skripsi ini;
3. Nenekku yang selalu mendoakan dan memberi semangat dalam putus asaku;
4. Kekasihku Haryanto, S. Pd yang selalu menemani, membantu dan memberiku semangat dalam penyelesaian skripsi ini;
5. Keluarga besarku di Lumajang yang selalu memberiku motivasi dan doa, terimakasih buat semuanya;
6. Guru-guru sejak TK yang telah memberikan ilmu serta membimbing dengan penuh kesabaran;
7. Teman-temanku, khususnya Jurusan Ilmu Administrasi Niaga Non Reguler 2007 (Dinar, Enggar, Agus, Anton, Frans, Rici, yang tidak bisa disebutkan satu-persatu) terimakasih atas semuanya;
8. Teman-teman kostku (Rika Nyil, Cindy, Zia, Liana) terimakasih sudah menemaniku selama ini;
9. Teman mainku (Mega, Ratih, Lupie, Mbak Mirly) kebaikan kalian akan tetap ku kenang selamanya;
10. Almamater tercinta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTTO:

Jadikan hari ini lebih baik dari hari kemarin, dan hari esok lebih baik dari hari ini
(Asepyudha)

*)Teguh, M. 2010 dalam Yudha, A. 2010. *Tips Mencapai Pribadi Terbaik*. Motto [series on line]. <http://asepyudha.staff.uns.ac.id/tag/hari-ini-harus-lebih-baik-dari-hari-kemarin/>. [8 Maret 2011].

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Ice Nurhasanah

Nim : 070910292037

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul: “Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang” adalah benar-benar adalah hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan 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 dikemudian hari pernyataan ini benar.

Jember, 9 Maret 2011

Yang menyatakan,

Ice Nurhasanah

NIM 070910292037

SKRIPSI

**PERSEPSI PASIEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN PADA RUMAH
SAKIT BHAYANGKARA LUMAJANG**

*(The Madical Patients Perception of the Service Quality at the Bhayangkara
Hospital Lumajang)*

Oleh

Ice Nurhasanah

NIM 070910292037

Pembimbing:

Dosen Pembimbing I : Drs. Sugeng Iswono, M. A.

Dosen Pembimbing II : Yuslinda Dwi Handini, S. sos, M. AB.

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

Hari : Senin

Tanggal : 4 April 2011

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim penguji:

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Edy Wahyudi, MM.
NIP. 197508252002121002

Drs. Sugeng Iswono, M. A.
NIP. 195402021984031004

Anggota penguji,

Anggota 1 : Yuslinda Dwi Handini, S. sos, M. AB. (.....)
NIP. 197909192008122001

Anggota 2 : Drs. Rudy Eko Pramono, M. Si. (.....)
NIP. 195908201988031001

Anggota 3 : Ika Sisbintari, S. sos, M. AB. (.....)
NIP. 197402072005012001

Mengesahkan

Dekan,

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M. A.
NIP. 195207271981031003

RINGKASAN

Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang; Ice Nurhasanah, 070910292037; 2011: 93 halaman; Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penelitian dengan tujuan ingin mendeskripsikan penilaian pasien tentang kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang. Metode penelitian menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Lokasi penelitian di Rumah sakit Bhayangkara Lumajang yang terletak di Jl. Kyai Ilyas No. 7 Lumajang. Responden dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap bulan September 2010 sebanyak 397 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dan jumlah sampel ditentukan dengan rumus slovin dan jumlahnya menjadi 100 responden. Data penelitian ini dianalisis dengan menggunakan tabel frekuensi.

Berdasarkan hasil persepsi responden tentang kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang dengan didasarkan pada interval tingkat kualitas pelayanan maka, nilai tertinggi terdapat pada perhatian perawat. Hal ini membuktikan bahwa perawat sangat perhatian dengan selalu melihat keadaan dan perkembangan kesehatan pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang. Nilai terendah terdapat pada kemampuan dokter dalam mendeteksi penyakit pasien, tetapi masih termasuk kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa dokter masih dinilai tepat dan akurat dalam mendeteksi penyakit pasien namun perlu ditingkatkan kemampuannya.

Berdasarkan hasil penelitian terdapat hal yang perlu ditingkatkan oleh pihak Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang yaitu dokter untuk lebih meningkatkan kecermatan dalam mendeteksi penyakit pasien, karena meskipun jumlah responden yang menyatakan kemampuan dokter dalam mendeteksi penyakit pasien adalah baik, tetapi responden yang menjawab hanya cukup baik juga tinggi, yaitu sebesar 50 %. Oleh sebab itu, pihak rumah sakit perlu memperhatikan pelayanan yang diberikan oleh dokter sehingga persepsi responden tentang kemampuan dokter dalam mendeteksi pasien semakin tinggi.

PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah Swt. atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Hary Yuswadi, M. A, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Dr. Sasongko, M. Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Drs. Poerwanto, M. A, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember;
4. Drs. Sugeng Iswono, M. A selaku dosen pembimbing 1 skripsi dan Yuslinda Dwi Handini, S. Sos, M. AB, selaku dosen pembimbing 2 skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran, dan perhatiannya dalam penyelesaian skripsi ini;
5. Seluruh dosen-dosen Program Studi Ilmu Administrasi Niaga, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember yang bersedia mentransfer ilmunya;
6. Drs. P P Hadi Wahyana, Apt, MARS selaku Kepala Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang;
7. drg. Dwi Miyarsi, MARS selaku Kepala Komite Medik Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang;
8. Dwi Novi Andriyanto, S. Kep .Ners selaku Kepala Ruang Unit Gawat Darurat (UGD);

9. Semua staff dan karyawan Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang;
10. Keluarga besar Ilmu Administrasi Niaga Non Reguler 2007 terima kasih atas dorongan dan bantuannya selama ini;
11. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

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

Jember, Maret 2011

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Konsepsi Dasar	7
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	7
2.1.2 Pemasaran Jasa	8
2.1.3 Penilaian Pasien.....	11
2.1.4 Kualitas Pelayanan	11
2.1.5 Pelanggan	17
2.1.6 Penilaian Pelanggan Tentang Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.7 Rumah Sakit	19

2.2 Penelitian Terdahulu	23
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Tipe Penelitian.....	24
3.2 Tahap Persiapan	25
3.3 Penentuan Populasi dan Sampel.....	26
3.3.1 Penentuan Populasi	26
3.3.2 Penentuan Sampel	27
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	28
3.5 Tahap Pengumpulan Data.....	29
3.6 Analisis Data	30
3.7 Pengolahan Data	30
3.8 Penarikan Kesimpulan	32
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Sejarah Pendirian Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang	33
4.2 Organisasi Perusahaan	34
4.2.1 Tujuan Perusahaan	34
4.2.2 Target pasar	36
4.2.3 Struktur Organisasi	37
4.3 Personalia	39
4.3.1 Tenaga Kerja	39
4.3.2 Jam kerja	41
4.4 Pemasaran.....	42
4.4.1 Produk	42
4.4.2 Harga	44
4.4.3 Promosi	45
4.5 Analisis Data	46
4.5.1 Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang	46
4.6 Pembahasan	54
4.6.1 Kategori Sangat Baik	54
4.6.2 Kategori Baik	56

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Rumah sakit di lumajang.....	4
2.2 persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang	23
3.1 Jumlah pasien rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang 2010	26
4.1 Komposisi jumlah karyawan berdasarkan jenis kelamin	39
4.2 Rincian karyawan berdasar unit kerja dan tingkat pendidikan.	39
4.3 Jam kerja karyawan rumah sakit bhayangkara lumajang pada masing- masing bagian.....	41
4.4 Tarif perhari rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang.....	45
4.5 Deskripsi persepsi pasien tentang penampilan tenaga kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang.....	46
4.6 Deskripsi persepsi pasien tentang menu makanan di Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang	46
4.7 Deskripsi persepsi pasien tentang toilet di Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang.....	47
4.8 Deskripsi persepsi pasien tentang ruang kamar di Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang	47
4.9 Deskripsi persepsi pasien tentang peralatan laboratorium di Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang	48
4.10 Deskripsi persepsi pasien tentang peralatan radiologi di Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang	48
4.11 Deskripsi persepsi pasien tentang kemampuan dokter dalam mendeteksi penyakit pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang	49
4.12 Deskripsi persepsi pasien tentang keandalan perawat dalam mengobati pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang	49
4.13 Deskripsi persepsi pasien tentang kesanggupan perawat dalam merespon pasien yang sedang membutuhkan bantuan di Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang	50
4.14 Deskripsi persepsi pasien tentang kecepatan dan ketepatan perawat dalam menangani keluhan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang	50

4.15 Deskripsi persepsi pasien tentang ketanggapan perawat dalam memenuhi keinginan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang ...	51
4.16 Deskripsi persepsi pasien tentang kemampuan dokter dalam Memberikan informasi tentang keadaan dan perkembangan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang.....	51
4.17 Deskripsi persepsi pasien tentang keramahan perawat dalam menangani pasien	52
4.18 Deskripsi persepsi pasien tentang kesopanan perawat Di Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang	52
4.19 Deskripsi persepsi pasien tentang kemampuan perawat untuk meyakinkan pasien tentang keamanan dalam pemakaian obat-obatan di Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang.....	53
4.20 Deskripsi persepsi pasien tentang ketegasan tenaga kesehatan dengan tidak membedakan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang	53
4.21 Deskripsi persepsi pasien tentang perhatian perawat dalam melihat keadaan dan perkembangan kesehatan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang	54

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Pemasaran dalam industri jasa	9
4.1 Struktur organisasi Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang.....	37

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Tabulasi data kuesioner pasien rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang September 2010
3. Tabel frekuensi
4. Daftar sampel nama pasien rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang September 2010
5. Surat izin melakukan penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember