



**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PELANGGAN ASKES  
RAWAT JALAN DI RSUD dr. SOEBANDI KABUPATEN  
JEMBER**

*Health Care Quality Customer ASKES Outpatient dr. Soebandi District  
Jember*

**SKRIPSI**

Oleh  
**Andika Nur Ismawan**  
**NIM 060910291008**

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

**2013**



**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PELANGGAN ASKES  
RAWAT JALAN DI RSUD dr. SOEBANDI KABUPATEN  
JEMBER**

*Health Care Quality Customer ASKES Outpatient dr. Soebandi District  
Jember*

**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

**Andika Nur Ismawan**

**NIM 060910291008**

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

**2013**

## PERSEMBAHAN

### **Skripsi ini saya persembahkan untuk:**

- ✓ *Bapak dan ibuku Tercinta, Alm. DARWI dan SUPRIYATI;*
- ✓ *Kakakku Wiwik Praptiningsih;*
- ✓ *Kakak iparku Drs. Darwoto;*
- ✓ *Mbahku, Hj. Fatma;*
- ✓ *Om dan Tanteku, H.Imadani dan Hj. Agustin S.Sos;*
- ✓ *Adek sepupu terhebatku, Alm. Erika ;*
- ✓ *Kekasihku, Ifa Nur Fauziyah;*
- ✓ *Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan ilmu Politik Universitas  
Jember.*

## **MOTTO**

Bukanlah suatu aib jika kamu gagal dalam berusaha, yang merupakan aib adalah jika kamu tidak bangkit dari kegagalan itu  
(Ali bin Abi Thalib)

Pelayanan pelanggan bukanlah satu departemen yang berdiri sendiri, itu merupakan alat strategis untuk mengelola keseluruhan hubungan pelanggan.  
( Kottler)\*)

\*) Kottler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran Jilid I*. Jakarta; Prenhalindo

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andika Nur Ismawan

NIM : 060910291008

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “*Kualitas Pelayanan Kesehatan Pelanggan ASKES Rawat Jalan Di RSUD dr. Soebandi Kabupaten Jember (Studi pada Poliklinik Jantung, Interna dan Fisioterapi)*” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, 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 ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 4 April 2013

Yang menyatakan,

Andika Nur Ismawan  
NIM 060910291008

**SKRIPSI**

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PELANGGAN ASKES  
RAWAT JALAN DI RSUD dr. SOEBANDI KABUPATEN  
JEMBER**

(Studi pada Poliklinik Jantung, Interna Dan Fisiotherapy)

Oleh

**Andika Nur Ismawan**

**NIM 060910291008**

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Anwar M.Si.

Dosen Pembimbing Anggota : Drs. A kholiq Ashari M.Si

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Kualitas Pelayanan Kesehatan Pelanggan ASKES Rawat Jalan Di RSUD Dr. Soebandi Kabupaten Jember” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

Hari, tanggal : Selasa, 23 April 2013

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Dr. Sutomo, M.Si  
NIP. 196503121991031003

Drs. Anwar , M.Si  
NIP. 196306061988021001

Anggota Tim Penguji

1. Hermanto Rohman, S.Sos, MPA  
NIP. 197903032005011001 ( )
2. Dra. Inti Wasiati, MM  
NIP. 195307311980022001 ( )

Mengesahkan  
Dekan,

Prof. Dr. Harry Yuswadi, MA.  
NIP 195207271981031003

## RINGKASAN

**Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pelanggan ASKES Rawat Jalan di RSUD dr. Soebandi Jember (Studi pada Poliklinik Jantung, Interna Dan Fisiotherapy);** Andika Nur Ismawan, 060910291008; 2013: 107 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Kualitas merupakan proses yang tiada akhir, maka untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang tinggi diperlukan perubahan internal organisasi dan keterlibatan dari masyarakat. Tidak kalah pentingnya indikator dari kualitas pemberi pelayanan publik adalah peran masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Peran masyarakat dalam transaksi layanan publik terletak pada kemampuannya dalam menunjukkan kehendak, tuntutan, harapan, serta penilaian dan kepuasannya terhadap layanan dan jasa publik. RSUD dr. Soebandi Jember sebagai salah satu institusi pelayanan publik yang bekerjasama dengan PT. ASKES (persero) dalam melaksanakan pelayanan kesehatan rawat jalan kepada masyarakat harus memberikan pelayanan yang berkualitas untuk meningkatkan kepuasan pasien. Dalam menggambarkan kualitas pelayanan kesehatan pelanggan Askes digunakan model ServQual yang dikembangkan Parasuraman dan Berry yang terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: *tangible* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan kesehatan pelanggan ASKES rawat jalan di RSUD dr. Soebandi Jember. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak sebagai tambahan wawasan mengenai kualitas pelayanan kesehatan pelanggan ASKES rawat jalan di rumah sakit.



Penelitian ini dilaksanakan di RSUD dr. Soebandi Jember pada tanggal 3 Februari 2013. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Sedangkan sampel yang diambil dalam penelitian ini sebesar 60 orang dengan distribusi masing-masing poliklinik yang diteliti sejumlah 20 orang dengan menggunakan teknik purposive sampling. Poliklinik yang diteliti adalah Poliklinik Jantung, Interna Dan Fisiotherapi. Pengumpulan data yang digunakan adalah kuisisioner, observasi, wawancara, studi pustaka dan dokumentasi. Teknik kuisisioner digunakan untuk memperoleh data mengenai harapan dan persepsi responden terhadap kualitas pelayanan kesehatan pelanggan ASKES rawat jalan di RSUD dr. Soebandi Jember. Analisis data yang digunakan yaitu analisis ServQual yaitu dengan menghitung skor ServQual dari harapan dan persepsi responden.

Dari penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa pelayanan kesehatan pelanggan ASKES rawat jalan di RSUD dr. Soebandi Jember dikategorikan tidak baik yaitu dengan skor ServQual -16 (negatif) yang berarti skor harapan melampaui persepsi atau kenyataan yang dirasakan oleh responden. Untuk itu disarankan pada pihak rumah sakit dan PT.ASKES (persero) untuk meningkatkan pelayanan kesehatan khususnya pada rawat jalan dalam dimensi *tangible* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan; Service Quality; *tangible* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati).

## PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah Swt. atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Kualitas Pelayanan Kesehatan Pelanggan ASKES Rawat Jalan Di RSUD. dr. Soebandi Kabupaten Jember*”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Negara 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. Bapak Prof. Dr. Harry Yuswandi, M.A selaku Dekan FISIP Universitas Jember. Beserta Drs. Himawan Bayu P, MA. Ph.D selaku Pembantu Dekan I yang memberikan kesempatan pada penulis untuk melakukan penelitian serta kegiatan akademika lainnya;
2. Bapak Dr. Sasongko, M.Si selaku ketua Jurusan Ilmu Administrasi dan Ibu Dra. Inti Wasiati, M.si selaku Ketua Program Studi. yang memberikan kemudahan pada penulis dalam memenuhi berbagai persyaratan akademik;
3. Bapak Drs. A kholiq Ashari, M.Si selaku dosen wali, atas kesabarannya, kesediaannya untuk memberikan pengarahan, saran-saran, serta dukungan dan motivasi kepada penulis selama studi;
4. Jajaran pegawai RSUD dr. Soebandi Jember, yang telah memberikan data dan informasi bagi penulis;
5. Bapak Drs. Anwar , M.Si selaku pembimbing Utama dan Bapak Drs. A kholiq Ashari M.Si selaku pembimbing II. Atas ketulusan dan kesabarannya yang bersedia meluangkan waktu, pikiran untuk mengoreksi, mengarahkan, membimbing, dan memberikan kritik, saran, serta pemahaman guna penyempurnaan dan penyelesaian skripsi ini;
6. Terimakasih kepada Tim penguji atas waktu, pikiran dan kritiknya guna penyempurnaan skripsi ini;

7. Seluruh bapak dan ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember atas pengajarannya selama ini;
8. Pak dan emakku yang ku sayang, Alm. DARWI dan SUPRIYATI. Dengan linangan air mata penulis haturkan terimakasih terutama atas kesabarannya menunggu dan untuk semua bentuk kasih sayangnya yang tak dapat penulis sebut satu-persatu;
9. Keluarga besar kakakku, Drs. Darwoto dan Wiwik Praptiningsih serta belahan jiwanya Raka dan Farah. Untuk do'a, dukungan, dan pengarahan serta saran-sarannya selama ini;
10. Ifa Nur Fauziyah, yang telah rela dengan hati menemani pada saat suka maupun duka dan telah memberikan motivasi serta pinjaman laptop selama penulis menyelesaikan skripsi ini;
11. Saudara-saudaraku di Jember Faisal Wijaya S.Sos, Faiqul Hisbah S.Sos, Farid Bahtiar S.Sos, Adi Sastro. Yang bersedia menemani duka maupun suka penulis tanpa memperdulikan waktu serta alokasi materiil;
12. Sahabat-sahabatku jurusan Administrasi Negara Farid, Yayak, Faisal, Yadri, Prima, Faik, Wardi, Danu, Nizar dll. Yang akan penulis rindukan kebersamaan ini;
13. Semua pihak yang tak dapat disebut satu-persatu.

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

Jember, 5 April 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>PRAKATA.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	12
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	13
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	13
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	13
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>14</b>
2.1 Pendahuluan .....	14
2.1.1 Konsep Pelayanan Publik.....	14
2.1.2 Konsep Jasa.....	18
2.1.3 Konsep Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.4 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	23
2.1.5 Model servQual.....	26
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>

3.1 Tipe Penelitian .....	33
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	34
3.3 Penentuan Populasi dan Sampling .....	34
3.4 Definisi Operasional.....	37
3.5 Sumber Data.....	39
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.7 Metode Analisi Data .....	41
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
4.1 Deskripsi Daerah Penelitian.....	44
4.1.1 Sejarah Singkat RSUD dr. Soebandi Jember.....	44
4.2 Visi, Misi, Filosofi dan Motto RSUD dr. Soebandi Jember .....	45
4.2.1 Misi .....	45
4.2.2 Visi .....	46
4.2.3 Filosofi .....	46
4.2.4 Motto.....	46
4.3 Kedudukan, Tugas dan Fungsi RSUD dr. Soebandi Jember .....	46
4.3.1 Kedudukan .....	46
4.3.2 Fungsi.....	47
4.4 Susunan Organisasi RSUD dr. Soebandi Jember.....	47
4.4.1 Organisasi dan Lembaga-Lembaga.....	47
4.4.2 Penjelasan Susunan Organisasi.....	48
4.5 Fasilitas dan Kemampuan Pelayanan RSUD dr. Soebandi Jember .....	58
4.6 Sistem Pelayanan .....	61
4.7 Prestasi yang Pernah Dicapai .....	62
4.8 Pelayanan Administrasi.....	62
4.9 Tarif RSUD dr. Soebandi Jember .....	63
4.10 Sarana Kepegawaian RSUD dr. Soebandi Jember.....	64
4.10.1 Data Kepegawaian Menurut Jenis Pendidikan Formal .....	64
4.10.2 Data Kepegawaian Menurut Jenis Pendidikan.....	65

4.10.3 Data Kepegawaian Menurut Jenis kelamin.....	66
4.11 Analisis Data .....	67
4.11.1 Harapan responden terhadap pelayanan yang diberikan .....	67
4.11.2 Persepsi responden terhadap pelayanan yang diberikan .....	85
4.12 Analisis ServQual (Service Quality).....	102
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>107</b>
5.1 Kesimpulan .....	107
5.2 Saran.....	107
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>108</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1.1 Daftar Prioritas Pelayanan Publik .....	4
1.2 Waktu tunggu proses pelayanan askes.....	10
1.3 Jumlah kunjungan rawat jalan tahun 2012.....	11
4.1 Data Pegawai menurut jenis pendidikan formal .....	62
4.2 Data Pegawai menurut jenis keahlian .....	63
4.2 Data Pegawai menurut jenis kelamin.....	64
4.2 Deskripsi harapan responden pada dimensi <i>tangible</i> (bukti langsung) di Poliklinik jantung.....	68
4.3 Deskripsi harapan responden pada dimensi <i>tangible</i> (bukti langsung) di Poliklinik interna.....	69
4.4 Deskripsi harapan responden pada dimensi <i>tangible</i> (bukti langsung) di Poliklinik fisiotherapi.....	70
4.5 Deskripsi harapan responden pada dimensi <i>reliability</i> (keandalan) di Poliklinik jantung.....	72
4.6 Deskripsi harapan responden pada dimensi <i>reliability</i> (keandalan) di Poliklinik interna.....	73
4.7 Deskripsi harapan responden pada dimensi <i>reliability</i> (keandalan) di Poliklinik fisiotherapi.....	74
4.8 Deskripsi harapan responden pada dimensi <i>responsiveness</i> (daya tanggap) di Poliklinik jantung.....	75
4.9 Deskripsi harapan responden pada dimensi <i>responsiveness</i> (daya tanggap) di Poliklinik interna.....	76
4.10 Deskripsi harapan responden pada dimensi <i>responsiveness</i> (daya tanggap) di Poliklinik fisiotherapi.....	77

4.11 Deskripsi harapan responden pada dimensi <i>assurance</i> (jaminan) di Poliklinik jantung.....	78
4.12 Deskripsi harapan responden pada dimensi <i>assurance</i> (jaminan) di Poliklinik interna.....	79
4.13 Deskripsi harapan responden pada dimensi <i>assurance</i> (jaminan) di Poliklinik fisioterapi.....	80
4.14 Deskripsi harapan responden pada dimensi <i>emphaty</i> (empati) di Poliklinik jantung.....	81
4.15 Deskripsi harapan responden pada dimensi <i>emphaty</i> (empati) di Poliklinik interna.....	82
4.16 Deskripsi harapan responden pada dimensi <i>emphaty</i> (empati)di Poliklinik fisiotherapi.....	83
4.17 Rekapitulasi harapan responden terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Poliklinik jantung.....	84
4.18 Rekapitulasi harapan responden terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Poliklinik interna.....	84
4.19 Rekapitulasi harapan responden terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Poliklinik fisiotherapi.....	84
4.20 Hasil Rekapitulasi harapan responden pada lima dimensi kualitas pelayanan kesehatan peserta askes rawat jalan di RSUD Dr. Soebandi Jember.....	85
4.21 Deskripsi persepsi responden pada dimensi <i>tangible</i> (bukti langsung) di Poliklinik jantung.....	86
4.22 Deskripsi persepsi responden pada dimensi <i>tangible</i> (bukti langsung) di Poliklinik interna.....	87
4.23 Deskripsi persepsi responden pada dimensi <i>tangible</i> (bukti langsung) di Poliklinik fisiotherapi.....	88
4.24 Deskripsi persepsi responden pada dimensi <i>reliability</i> (keandalan) di Poliklinik jantung.....	89



4.25 Deskripsi persepsi responden pada dimensi <i>reliability</i> (keandalan) di Poliklinik interna.....	90
4.26 Deskripsi persepsi responden pada dimensi <i>reliability</i> (keandalan) di Poliklinik fisioterapi.....	91
4.27 Deskripsi persepsi responden pada dimensi <i>responsiveness</i> (daya tanggap) di Poliklinik jantung.....	92
4.28 Deskripsi persepsi responden pada dimensi <i>responsiveness</i> (daya tanggap) di Poliklinik interna.....	93
4.29 Deskripsi persepsi responden pada dimensi <i>responsiveness</i> (daya tanggap) di Poliklinik fisiotherapi.....	94
4.30 Deskripsi persepsi responden pada dimensi <i>assurance</i> (jaminan) di Poliklinik jantung.....	95
4.31 Deskripsi persepsi responden pada dimensi <i>assurance</i> (jaminan) di Poliklinik interna.....	96
4.32 Deskripsi persepsi responden pada dimensi <i>assurance</i> (jaminan) di Poliklinik fisiotherapi.....	97
4.33 Deskripsi persepsi responden pada dimensi <i>emphaty</i> (empati) di Poliklinik jantung.....	98
4.34 Deskripsi persepsi responden pada dimensi <i>emphaty</i> (empati) di Poliklinik interna.....	99
4.35 Deskripsi persepsi responden pada dimensi <i>emphaty</i> (empati) di Poliklinik fisiotherapi.....	100
4.36 Rekapitulasi persepsi responden terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Poliklinik jantung.....	101
4.37 Rekapitulasi persepsi responden terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Poliklinik interna.....	101
4.38 Rekapitulasi persepsi responden terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Poliklinik fisiotherapi.....	101

4.39 Hasil Rekapitulasi persepsi responden pada lima dimensi kualitas pelayanan kesehatan peserta askes rawat jalan di RSUD Dr. Soebndi Jember.....	102
4.40 Rekapitulasi perhitungan ServQual untuk kualitas pelayanan kesehatan peserta askes rawat jalan di RSUD Dr. Soebandi Jember .....	103

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1.1 Alur pelayanan pasien rawat jalan .....	9
2.1 Konsep kepuasan pelanggan .....	25
2.2 Model Konseptual ServQual.....	27
2.3 Kesenjangan Antara Harapan Pelanggan Dengan Kualitas Pelayanan.....	30
4.1 Struktur Organisasi RSUD dr. Soebandi Jember.....	57