



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**  
( STUDI TENTANG KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP  
PADA RUMAH SAKIT DR. SOEBANDI JEMBER )

**AN ANALYSIS QUALITY PUBLIC SERVICE**  
( STUDY ABOUT THE QUALITY SERVICE OF PATIENT  
IN DR. SOEBANDI HOSPITAL IN JEMBER REGENCY)

**TESIS**  
**MAGISTER ILMU ADMINISTRASI**

Oleh :

**Hendro Muryanto**  
NIM. 060920101014

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**UNIVERSITAS JEMBER**  
**Jember, Maret 2008**



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**  
( STUDI TENTANG KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP  
PADA RUMAH SAKIT DR. SOEBANDI JEMBER )

**TESIS**

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

Oleh :

**Hendro Muryanto**  
NIM. 060920101014

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**UNIVERSITAS JEMBER**  
**Jember, Maret 2008**

*Tesis ini aku persembahkan khusus untuk:*

*Mbah Putri " Sumarmi Da'im ",  
yang tidak pernah bosan berdo'a untuk aku.....*

*Motto :*

*" Berdoalah kepadaKU, niscaya aku beri ....." "*

*( Terjemahan Qur'an Surat Al-Mu'min ayat 60)*

# **TESIS**

## **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK ( STUDI TENTANG KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT DR. SOEBANDI JEMBER )**

Oleh :

**Hendro Muryanto**  
**NIM. 060920101014**

### **Pembimbing**

**Dosen Pembimbing Utama : Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA**

**Dosen Pembimbing Anggota : Drs. Ardiyanto, Msi.**

**PENGESAHAN**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**  
( STUDI TENTANG KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP  
PADA RUMAH SAKIT DR. SOEBANDI JEMBER )

**AN ANALYSIS QUALITY PUBLIC SERVICE**  
( STUDY ABOUT THE QUALITY SERVICE OF PATIENT  
IN DR. SOEBANDI HOSPITAL IN JEMBER REGENCY

Kami menyatakan bahwa kami telah membaca tesis yang telah dipersiapkan oleh Hendro Muryanto ini, dan bahwa dalam pendapat kami cukup memuaskan dalam cakupan dan kualitas sebagai suatu tesis untuk memperoleh gelar Magister Sains dalam bidang Ilmu Administrasi.

telah dipertahankan didepan Pembimbing/Penguji pada :

Hari : Selasa  
Tanggal : 25 Maret 2008  
Tempat : Pascasarjana Universitas Jember

Tim Penguji  
Ketua

**Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA**  
NIP.130 935 420

Anggota I,

Anggota II,

**Drs. Ardianto, Msi**  
NIP. 131 658 388

**Drs. A. Kholiq Azhari, Msi.**  
NIP. 131 832 305

Mengetahui/Menyetujui  
Ketua Program Magister Ilmu Administrasi

**Prof. Dr. Kabul Santoso, Ms**  
NIP. 130 350 768

Direktur Pascasarjana

**Prof. Dr. A. Khusvairi, M.A**  
NIP. 130 261 689

## RINGKASAN

### **ANALISIS KUALITAS PELAYAN PUBLIK**

(Studi tentang kualitas pelayanan pasien rawat inap pada rumah sakit dr. Soebandi Jember)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit dr. Soebandi 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 dr. Soebandi 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 dr. Soebandi Jember secara umum adalah dapat dikatakan baik yang dalam hal ini terdiri dari empat tingkatan ruang inap, yaitu ruang inap kelas satu, ruang inap kelas dua, ruang inap kelas tiga dan ruang inap paviliun.

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 kelas satu, dimensi Keandalan dan dimensi Empati diperoleh nilai skor “negatif”, karena perolehan skor persepsi pasien lebih rendah dari pada skor harapan pasien. Dan pada pasien

rawat inap kelas dua, nilai skor “negatif” ada pada dimensi Bukti langsung dan Keandalan, pada pasien rawat inap kelas tiga, perolehan nilai skor dimensi bukti langsung juga ”negatif”. Perolehan skor negatif tersebut merupakan hasil dari selisih antara “pelayanan yang dipersepsikan” dengan “pelayanan yang diharapkan” oleh pasien. Sedangkan untuk pasien rawat inap paviliun skor yang diperoleh adalah “positif” artinya kualitas pelayanannya sangat baik, karena dari kelima dimensi diperoleh skor ServQual 5 yaitu dari skor persepsi pasien 309 dan skor harapan pasien 304, artinya harapan pasien lebih tinggi dari pada persepsi pasien terhadap kualitas pelayanannya.



## SUMMARY

### AN ANALISYS QUALITY PUBLIC SERVICE

( Study about the quality service of patient in dr. Soebandi Hospital in Jember Regency)

The purpose of this research is to analisys the quality of service that given by dr. Soebandi hospital towards the patient, the people development that increase everyday, knowledgment, life and education, the economic development or the people economic ability is getting well can cause the tremendous change. It has been movement that the first just for fill the need and then intrease or change to be a hope for fill the satisfy. The satisfied of patien absolutely based on the quality, because the main from quality is the satisfy them selves. On this observation the focus of observation is the quality service towards the patien in the dr. Soebandi hospital in Jember.

The quality is perception towards the service, measuring from comparing between customer expectation with perceived the patient. According theoretically, the writer adopt the Parasuraman, Berry, and Zeithami opinion, who ask that the quality of public service can be viewed from 5 dimension, such as: Tangibles, Reliability, responsiveness, Assurance, and Empathy. While, the analysis using is the ServQual analysis.

From the ServQual accent, the quality service of patient in dr. Soebandi Jember hospital is good which has four clases, such as the first class, second class, third class and pavilion class. But, if it is looked from dimension aspect, which each class is found the difference in the quality service.

Like the quality service of patient in the first class, the rediability and empaty dimension is gooten from negative scor, and for patient in the second class, there is negative scor in direct fact and reliability. The getting of negative scor is a result from dispute between “perceived quality and expected service”. Meanwhile. The positive score is fotten for the patient in the pavilion, it means that the quality service is good, because besed on five dimension are gotten 5

score ServQual, it is from 309 patient perception and 304 patient expectation, it means that the patient expectation is higher than patient perception towards quality service.

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala limpahan rahmat, taufiq dan hidayahnya sehingga tesis ini dapat penulis selesaikan. Sebagai bagian dari usaha dan proses mencari kebenaran penulis menyadari sepenuhnya mungkin tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Atas dasar kesadaran itu, penulis sangat berharap akan adanya saran dan kritikan demi kesempurnaan tesis ini.

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

1. Bapak Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA. Selaku Dosen Pembimbing Utama
2. Bapak Drs. Ardiyanto, Msi. Selaku dosen pembimbing Anggota
3. Bapak Prof. Dr. Kabul Santoso, Ms. Selaku Ketua Program Magister Ilmu Administrasi Pascasarjana Universitas Jember beserta staf.
4. Bapak Drs. Abdul Kholiq Asyari, Msi. selaku dosen penguji tesis ini
5. Seluruh Dosen Magister Ilmu Administrasi Publik: Bapak Prof. Dr.Hary Yuswadi, MA. Bapak Drs. Abdul Kholiq Asyari, Msi, Bapak Drs. Anwar, Msi, Bapak Drs. Boedijono, Msi dan lainnya.
6. Bapak Direktur RSUD Dr. Soebandi Jember beserta staf.
7. Istriku Anie tercinta serta anakku Ajeng dan Jojo, yang telah memberi dukungan dan perhatian demi terselesainya tesis ini.
8. Om Andy Setiawan, ST.MT. tante Indah, Ema dan Era yang selalu memberi semangat
9. Semua teman MIA angkatan 2006, Bang Hayat, Lek Arief, Ebes Sugiono, Pak Haji Supardi, Pak Handiarto, Pak Bowo, Ustad Alwi, Mas Bahtiar, Mas Nurhadi, Haris, Mbak Wahyu, Mardiah, Nurul, Feronica dan lainnya yang dengan berbagai cara telah memacu penulis dalam penyelesaian tesis ini.

Akhirnya semoga karya sederhana ini bermanfaat bagi yang membacanya.

Jember, Maret 2008

Penulis



## DAFTAR ISI

Halaman Sampul .....	i
Halaman Judul .....	ii
Halaman Persembahan.....	iii
Halaman Motto.....	iv
Halaman Pembimbingan.....	v
Halaman Pengesahan.....	vi
Ringkasan.....	vii
Prakata .....	xi
Daftar Isi .....	xii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
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. Kualitas Pelayanan Publik .....	11
2.1.4. Pendekatan Kualitas Pelayanan .....	14
2.1.5. Pengukurani Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.6 Operasional Model ServQual .....	26
2.2. Penelitian Terdahulu .....	27
2.2.1. Penelitian Makhya .....	27
2.2.2. Penelitian Ardana .....	29
2.2.3. Penelitian Susanto .....	30
2.2.4. Penelitian Mertha .....	32
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>34</b>
3.1. Pendekatan dan Type Penelitian .....	34
3.2. Obyek Penelitian.....	35

3.3 Data Yang dikumpulkan dan Metode Pengumpulan Data .....	35
3.4 Operasional Variabel Penelitian .....	35
3.5 Metode Penarikan Sampel dan Populasi .....	39
3.6 Metode Analisis .....	42
<b>BAB 4 DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
4.1. Pengantar .....	43
4.2. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	43
4.2.1. Kedudukan Rumah Sakit Dr. Soebandi Jember .....	44
4.2.2. Tugas Rumah Sakit Dr. Soebandi Jember .....	44
4.2.3. Fungsi Rumah Sakit Dr. Soebandi Jember .....	44
4.2.4. Susunan Organisasi Rumah Sakit Dr. Soebandi Jember .....	46
4.2.5. Gambaran Umum Pasien Rumah Sakit Dr. Soebandi Jember .....	47
<b>BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
5.1. Pengantar .....	48
5.2. Metode Analisa .....	48
5.3. Persepsi Pasien Rawat Inap Kelas I .....	48
5.3.1. Dimensi Bukti Langsung ( Tangibles ) .....	49
5.3.2. Dimensi Keandalan ( Reliability ) .....	50
5.3.3. Dimensi Daya Tanggap ( Responsiveness ) .....	51
5.3.4. Dimensi Jaminan ( Assurance ) .....	53
5.3.5. Dimensi Empati ( Emphaty ) .....	54
5.4. Harapan Pasien Rawat Inap Kelas I .....	56
5.4.1. Dimensi Bukti Langsung ( Tangibles ) .....	56
5.4.2. Dimensi Keandalan ( Reliability ) .....	57
5.4.3. Dimensi Daya Tanggap ( Responsiveness ) .....	58
5.4.4. Dimensi Jaminan ( Assurance ) .....	58
5.4.5. Dimensi Empati ( Emphaty ) .....	59
5.5. Analisis ServQual .....	61
5.6. Persepsi Pasien Rawat Inap Kelas 2 .....	68
5.6.1. Dimensi Bukti Langsung ( Tangibles ) .....	68
5.6.2. Dimensi Keandalan ( Reliability ) .....	69
5.6.3. Dimensi Daya Tanggap ( Responsiveness ) .....	70
5.6.4. Dimensi Jaminan ( Assurance ) .....	71

5.6.5. Dimensi Empati ( Emphaty ).....	72
5.7. Harapan Pasien Rawat Inap Kelas 2 .....	74
5.7.1. Dimensi Bukti Langsung ( Tangibles ).....	74
5.7.2. Dimensi Keandalan ( Reliability ).....	75
5.7.3. Dimensi Daya Tanggap ( Responsiveness ).....	76
5.7.4. Dimensi Jaminan ( Assurance ).....	77
5.7.5. Dimensi Empati ( Emphaty ).....	77
5.8. Analisis ServQual .....	79
5.9. Persepsi Pasien Rawat Inap Kelas 3 .....	85
5.9.1. Dimensi Bukti Langsung ( Tangibles ).....	86
5.9.2. Dimensi Keandalan ( Reliability ).....	87
5.9.3. Dimensi Daya Tanggap ( Responsiveness ).....	88
5.9.4. Dimensi Jaminan ( Assurance ).....	89
5.9.5. Dimensi Empati ( Emphaty ).....	90
5.10. Harapan Pasien Rawat Inap Kelas 3 .....	92
5.10.1. Dimensi Bukti Langsung ( Tangibles ).....	92
5.10.2. Dimensi Keandalan ( Reliability ).....	93
5.10.3. Dimensi Daya Tanggap ( Responsiveness ).....	93
5.10.4. Dimensi Jaminan ( Assurance ).....	94
5.10.5. Dimensi Empati ( Emphaty ).....	95
5.11. Analisis ServQual .....	97
5.12. Persepsi Pasien Rawat Inap Kelas Paviliun.....	103
5.12.1. Dimensi Bukti Langsung ( Tangibles ).....	104
5.12.2. Dimensi Keandalan ( Reliability ).....	105
5.12.3. Dimensi Daya Tanggap ( Responsiveness ).....	106
5.12.4. Dimensi Jaminan ( Assurance ).....	106
5.12.5. Dimensi Empati ( Emphaty ).....	107
5.13. Harapan Pasien Rawat Inap Kelas Paviliun .....	109
5.13.1. Dimensi Bukti Langsung ( Tangibles ).....	109
5.13.2. Dimensi Keandalan ( Reliability ).....	110
5.13.3. Dimensi Daya Tanggap ( Responsiveness ).....	110
5.13.4. Dimensi Jaminan ( Assurance ).....	111
5.13.5. Dimensi Empati ( Emphaty ).....	112

5.14. Analisis ServQual .....	114
5.15. Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap .....	122
<b>BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>124</b>
6.1. Kesimpulan .....	124
6.2. Saran.....	125