



**ANALISIS *TOTAL QUALITY SERVICE* (TQS) DI UNIT RAWAT INAP  
RUMAH SAKIT DAERAH KALISAT KABUPATEN JEMBER  
DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN  
SEGITIGA PELAYANAN JASA**

**SKRIPSI**

Oleh  
**Vika Ermita**  
**NIM 072110101019**

**BAGIAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS JEMBER  
2011**



**ANALISIS *TOTAL QUALITY SERVICE* (TQS) DI UNIT RAWAT INAP  
RUMAH SAKIT DAERAH KALISAT KABUPATEN JEMBER  
DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN  
SEGITIGA PELAYANAN JASA**

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Pendidikan S-1 Kesehatan Masyarakat  
dan mencapai gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat

Oleh  
**Vika Ermita**  
**NIM 072110101019**

**BAGIAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS JEMBER  
2011**

## **PERSEMBAHAN**

Syukur alhamdulillah atas segala karunia yang telah diberikan Allah SWT sehingga saya dapat menyelesaikan karya terbaik bagi saya. Skripsi ini saya persembahkan untuk;

1. Kedua orang tuaku, Ibu Sukarmi S.Pd. dan Bapak Slamet Sudaryanto atas ketulusan dan kasih sayangnya dalam mendidik, mendoakan dan membesarkan sampai dewasa ini.
2. Kakekku Samsi dan Nenekku Marsumi (alm) atas kesabaran dan motivasi yang telah diberikan
3. Adikku Guid Suncoko yang telah memberikan arti kebersamaan serta motivasinya yang jadi semangatku.
4. Guru-guruku sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi atas semua ilmu, nasehat, dan bimbingan yang telah di berikan;
5. Agama, Bangsa dan Almamater Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember

## **MOTO**

Tidak ada rahasia untuk menggapai sukses, sukses itu terjadi karena persiapan, kerja keras dan mau belajar dari kegagalan\*)

---

\*) Gen Collin Powel dalam Sri Lestari.W.2011.*Motivasi Menuju Keberhasilan Hidup Sehari-hari*. Jakarta : PT Buku Kita

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vika Ermita

NIM : 072110101019

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Analisis *Total Quality Service* (TQS) di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember dengan Menggunakan Pendekatan Segitiga Pelayanan Jasa” 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, Juni 2011

Yang menyatakan,

(Vika Ermita)

NIM 072110101019

## **SKRIPSI**

### **ANALISIS *TOTAL QUALITY SERVICE* (TQS) DI UNIT RAWAT INAP RUMAH SAKIT DAERAH KALISAT KABUPATEN JEMBER DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN SEGITIGA PELAYANAN JASA**

Oleh

Vika Ermita

NIM 072110101019

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Abu Khoiri, S.KM., M.Kes.

Dosen Pembimbing Anggota : Yennike Tri Herawati, S.KM., M.Kes.

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Analisis *Total Quality Service* (TQS) di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember dengan Menggunakan Pendekatan Segitiga Pelayanan Jasa” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember pada:

Hari, tanggal : Rabu, 15 Juni 2011

Tempat : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember

### Tim Penguji:

Ketua,

Sekretaris,

Nuryadi, S.KM.,M.Kes  
NIP. 19720916 200112 1 001

Yennike Tri H,S.KM.,M.Kes  
NIP.19781016 200912 2 001

Anggota I,

Anggota II,

Abu Khoiri,S.KM.,M.Kes  
NIP. 19790305 200501 1 002

Titi Yulianti,SE.,MM  
19560715 198802 2 002

Mengesahkan  
Dekan,

Drs. Husni Abdul Gani, M.S.  
NIP 19560810 198303 1 003

## RINGKASAN

**Analisis *Total Quality Service* (TQS) di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember dengan Menggunakan Pendekatan Segitiga Pelayanan Jasa;** Vika Ermita, 072110101019; 2011; 103 halaman; Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember

Rumah sakit dapat memberikan dukungan dalam mencapai tujuan MDGs yang lebih baik yaitu dengan menjadi media penelitian, pendidikan, serta mampu meningkatkan kualitas pelayanan medik. Meningkatkan kualitas pelayanan pada rumah sakit merupakan salah satu cara untuk memberikan dukungan tercapainya tujuan MDGs menjadi lebih baik. Selain itu juga merupakan bagian terpenting yang perlu mendapat perhatian dari organisasi penyedia jasa pelayanan kesehatan. Dalam rangka meningkatkan kualitas jasa, terdapat prinsip manajemen kualitas bagi perusahaan jasa yang merupakan derivasi dari *Total Quality Management* (TQM) yaitu *Total Quality Service* (TQS) dan salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan pendekatan segitiga pelayanan jasa (*Service Triangle*).

Mutu pelayanan rumah sakit diperlukan beberapa indikator, antara lain: BOR, AvLOS, TOI, BTO, NDR, dan GDR. Adapun standard untuk masing-masing indikator tersebut adalah sebagai berikut: BOR = 75-85 %, AvLOS = 7 - 10 hari, TOI = 1-3 hari, BTO = 40-50 kali. RSD Kalisat Kabupaten Jember adalah rumah sakit kelas D masih ada beberapa hasil pencapaian indikator pelayanan kesehatan yang belum memenuhi standar ideal tahun, diantaranya adalah indikator BOR tahun 2008 sebesar 47.28, tahun 2009 sebesar 43.1 dan tahun 2010 sebesar 48.24, Avlos tahun 2008 sebesar 2.67, tahun 2009 sebesar 2.78 dan tahun 2010 sebesar 3.56, serta BTO tahun 2008 sebesar 68.62, tahun 2009 sebesar 65.46 dan tahun 2010 sebesar 66.87. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di RSD Kalisat Jember masih belum optimal.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kualitas pelayanan kesehatan secara total di RSD Kalisat Kabupaten Jember. Penelitian ini merupakan penelitian



deskriptif kuantitatif yang berdasarkan waktunya termasuk penelitian *cross sectional*. Sampel yang dibutuhkan sebanyak 80 responden eksternal dan 65 responden internal. Dimana pengambilan sampel menggunakan metode pencuplikan berstrata. Penelitian ini berlokasi di unit rawat inap RSD Kalisat Kabupaten Jember kelas VIP, I, II, III umum dan Ruang Bersalin kandungan. Data primer dalam penelitian ini meliputi karakteristik responden, kepuasan responden eksternal pada pelaksanaan strategi, penilaian responden eksternal terhadap kualitas sistem dan penilaian responden internal terhadap kualitas SDM. Data tersebut dikumpulkan dengan menggunakan teknik wawancara dengan kuisisioner dan data dianalisis secara deskriptif kuantitatif.

Hasil Penelitian menunjukkan dari 80 responden eksternal dan 63 responden internal, sebagian besar responden eksternal dan internal berjenis kelamin perempuan dan sebagian besar responden eksternal dan internal berusia antara 18-< 40 tahun yang tergolong dalam kategori dewasa dini. Jika dilihat dari tingkat pendidikan, sebagian besar responden eksternal memiliki tingkat pendidikan rendah serta responden internal memiliki tingkat pendidikan tinggi. Melalui perhitungan terhadap 5 dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* dapat diketahui total skor survei kepuasan pasien sebesar 198,6. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pada aspek strategi masuk kedalam interval kurang baik. Melalui perhitungan yang didapatkan dari survei penilaian pelanggan eksternal terhadap kualitas sistem diketahui total skor penilaian pasien sebesar 237. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di unit rawat inap RSD Kalisat pada aspek sistem, khususnya melalui riset penilaian pelanggan eksternal di unit rawat inap adalah baik. Serta total skor penilaian pelanggan internal terhadap kualitas SDM sebesar 178,7 dan masuk kedalam interval baik. Sehingga dapat diketahui kualitas pelayanan kesehatan secara total di RSD Kalisat Kabupaten Jember belum seimbang dan diperlukan upaya yang lebih optimal pada strategi, sistem dan SDM.

## PRAKATA

Puji syukur ke hadirat ALLAH SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis *Total Quality Service* (TQS) di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember dengan Menggunakan Pendekatan Segitiga Pelayanan Jasa”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember.

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

1. Drs.Husni Abdul Gani, MS., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat
2. Drg. Kunin Nasihah, M.Kes., selaku Direktur RSD Kalisat Kabupaten Jember
3. Abu Khoiri, S.KM., M.Kes selaku Dosen Pembimbing Utama dan Yennike Tri Herawati, S.KM., M.Kes selaku Dosen Pembimbing Anggota, yang telah meluangkan waktu, pikiran, ketelatenan, kesabaran, motivasi dan perhatian dalam penulisan skripsi ini;
4. Nuryadi, S.KM., M.Kes selaku ketua penguji sidang yang telah memberikan kesabaran, motivasi serta saran kritik yang membangun demi sempurnanya penulisan skripsi ini;
5. Dewi Rokhmah, S.KM., M.Kes, Hj Sri Utami, S.KM., M.M dan Christyana Sandra, S.KM., M.Kes, selaku Dosen Peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, yang telah memberikan kritik, saran, motivasi dan kesabaran dalam penulisan proposal skripsi;
6. Titi Yulianti, SE, M.M, selaku Kasubag Kesekretariatan dan RM RSD Kalisat Kabupaten Jember dan anggota penguji yang telah meluangkan waktu dan kesabaran serta kerjasamanya dalam terselesaikannya penelitian serta kesempurnaan dari skripsi ini;

7. Leersia Yusi Ratnawati, S.KM., M.Kes selaku dosen pembimbing akademik selama penulis kuliah di FKM pada semester 1-semester 8 terimakasih atas dorongan ibu, semangat dan kesabaran ibu yang telah menjadi inspirasi untuk mendapatkan yang terbaik selama kuliah di FKM.
8. Kedua orang tuaku, Ibu Sukarmi S.Pd dan Bapak Slamet Sudaryanto terimakasih yang tak terhingga atas seluruh doa dan kasih sayang, tuntunan, kesabaran, serta semua motivasi yang telah diberikan sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu;
9. Kakek Samsi dan Nenek Marsumi (alm) yang telah mengajarkan kesabaran dalam menjalani setiap ujian yang ada serta disaat pulang ke rumah selalu berharap supaya saya bisa cepat lulus. Dan akhirnya Syukur Alhamdulillah sekarang harapan itu telah terwujud;
10. Adik ku Guid Suncoko, atas semangat yang telah diberikan, atas dukungan, kebersamaan serta motivasinya. Semoga kita dapat membanggakan bapak ibu dan semoga cita-citamu juga dapat segera terwujud;
11. Seluruh karyawan RSD Kalisat Pak Guritno, Mas Fauzi, Mbak Erna, Bu Ririn, Bu Retno Asri, Pak Candra, Bu Cholila, Mas Asrul, Bu Sri Mulyanti, Mbak Ari, Mbak Dian, Mbak Utik serta semua yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, atas inspirasi, masukan, bantuan, saran serta kerjasamanya dalam kelancaran penelitian dan terselesaikannya penulisan skripsi ini;
12. Teman-temanku seperjuangan di AKK 07 (Yasmin ,Zulfa, Elistina, Syafii, Sagita, Dyah, Rijal, Iqbal, Andre, Irien, Elista, Anggun, Erna), terimakasih sahabat-sahabatku atas kebersamaan yang indah selama ini, terus jaga kekompakan kita sampai selamanya. Bersama kalian aku mampu melalui semua tantangan-tantangan yang ada. Serta terimakasih kepada semua AKK 09 Alih program yang telah memberikan inspirasi-inspirasi, semangat dan motivasi untuk segera menyelesaikan skripsi ini;

13. Sahabat karibku, Dita, Mimin, Sapira, Zulfa kalian adalah keluargaku di Jember atas semangat, motivasi, kesabaran serta semua kebersamaan yang telah kita lalui bersama, Semua itu akan menjadi kenangan yang tidak akan pernah terlupakan;
14. Semua penghuni Mastrip 234 (Titun, Priti, Rianis, Pipi, Depita, Yunita, Rizka, Luki ty) serta mbak-mbak kos yang sudah lulus (Mbak Cenggit, Mbak Ainu, Mbak Uya, Mbak rindul, Mbak deci) bersama kalian aku lalui keseharianku diperantauan”Jember”, bersama kalian aku lalui sedih dan tawa, bersama kalian aku mendapatkan motivasi-motivasi penambah semangat untuk segera cepat lulus. Doaku semoga kebersamaan di Mastrip 234 akan tetap terjaga;
15. Orang terdekatku meskipun tidak dekat secara fisik yang selalu memberi motivasi atas semua dukungan dan kesediaannya dalam mendengarkan semua keluh kesah ku selama proses skripsi ini serta motivasi-motivasi membangun yang telah diberikan;
16. Teman-teman seperjuangan PBL di desa Keluning Lor, teman-temanku magang di dinas Kesehatan Kabupaten Jember semester8, semua teman-teman Fakultas Kesehatan Masyarakat angkatan 2007 dan seluruh keluarga besar Fakultas Kesehatan Masyarakat;
17. Seluruh pihak yang telah memberikan kontribusi bagi terselesainya skripsi ini.  
Skripsi ini telah penulis susun dengan optimal, namun tidak menutup kemungkinan adanya kekurangan, oleh karena itu penulis dengan tangan terbuka menerima masukan yang membangun. Semoga tulisan ini berguna bagi semua pihak yang memanfaatkannya.

Jember, Juni 2011

Penulis

## DAFTAR ISI

|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| <b>HALAMAN SAMPUL</b> .....                    | i              |
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                     | ii             |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....               | iii            |
| <b>HALAMAM MOTTO</b> .....                     | iv             |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....                | v              |
| <b>HALAMAN PEMBIMBINGAN</b> .....              | vi             |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....                | vii            |
| <b>RINGKASAN</b> .....                         | viii           |
| <b>PRAKATA</b> .....                           | x              |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                        | xiii           |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                      | xvii           |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                     | xviii          |
| <b>DAFTAR SINGKATAN DAN ARTI LAMBANG</b> ..... | xix            |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                   | xxi            |
| <b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....                | 1              |
| <b>1.1 Latar Belakang</b> .....                | 1              |
| <b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....               | 6              |
| <b>1.3 Tujuan</b> .....                        | 6              |
| 1.3.1 Tujuan Umum .....                        | 6              |
| 1.3.2 Tujuan Khusus .....                      | 6              |
| <b>1.4 Manfaat</b> .....                       | 6              |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis.....                    | 6              |
| 1.4.2 Manfaat Praktis .....                    | 7              |
| <b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....           | 8              |
| <b>2.1 Rumah Sakit</b> .....                   | 8              |

|               |  |           |
|---------------|--|-----------|
| 2.1.1         | Definisi Rumah Sakit.....  | 8         |
| 2.1.2         | Misi Rumah Sakit .....   | 9         |
| 2.1.3         | Tugas dan Fungsi Rumah Sakit .....   | 9         |
| 2.1.4         | Karakteristik Rumah Sakit.....   | 10        |
| 2.1.5         | Jenis-jenis Rumah Sakit.....   | 11        |
| <b>2.2</b>    | <b>Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit .....</b>  | <b>13</b> |
| 2.2.1         | Definisi Instalasi Rawat Inap RumahSakit .....   | 13        |
| 2.2.2         | Indikator Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit .....   | 14        |
| <b>2.3</b>    | <b>Kualitas Pelayanan .....</b>  | <b>16</b> |
| 2.3.1         | Definisi Kualitas Pelayanan.....   | 16        |
| 2.3.2         | Faktor Penyebab Kualitas Jasa Buruk .....  | 17        |
| 2.3.3         | Strategi Meningkatkan Kualitas Jasa.....   | 19        |
| 2.3.4         | Pengukuran Kualitas Pelayanan Kesehatan .....  | 19        |
| <b>2.4</b>    | <b><i>Total Quality Service (TQS)</i> .....</b>  | <b>20</b> |
| 2.4.1         | Pengertian <i>Total Quality Service (TQS)</i> .....  | 20        |
| 2.4.2         | Fokus <i>Total Quality Service (TQS)</i> .....   | 20        |
| 2.4.3         | Manfaat <i>Total Quality Service (TQS)</i> .....   | 22        |
| <b>2.5</b>    | <b>Pendekatan Segitiga Jasa .....</b>  | <b>22</b> |
| 2.5.1         | Pendekatan Segitiga Jasa.....  | 22        |
| 2.5.2         | Keterkaitan Antara Strategi, Sistem, SDM dan Pelanggan<br>Dalam Segitiga Pelayanan Jasa..... | 36        |
| <b>2.6</b>    | <b>Kerangka Konseptual .....</b>   | <b>39</b> |
| <b>BAB 3.</b> | <b>METODE PENELITIAN.....</b>  | <b>41</b> |
| <b>3.1</b>    | <b>Jenis Penelitian.....</b>   | <b>41</b> |
| <b>3.2</b>    | <b>Tempat dan Waktu Penelitian.....</b>  | <b>41</b> |
| 3.2.1         | Tempat Penelitian .....  | 41        |
| 3.2.1         | Waktu Penelitian.....  | 41        |
| <b>3.3</b>    | <b>Populasi dan Sampel Penelitian.....</b>   | <b>42</b> |
| 3.3.1         | Populasi penelitian.....   | 42        |

|               |  |           |
|---------------|--|-----------|
| 3.3.2         | Sampel penelitian.....   | 42        |
| <b>3.4</b>    | <b>Teknik Pengambilan Sampel .....</b>   | <b>43</b> |
| <b>3.5</b>    | <b>Penentuan Ukuran Sampel .....</b>   | <b>44</b> |
| <b>3.6</b>    | <b>Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....</b>   | <b>46</b> |
| 3.6.1         | Variabel Penelitian.....   | 46        |
| 3.6.2         | Definisi Operasional .....   | 48        |
| <b>3.7</b>    | <b>Data dan Sumber Data .....</b>  | <b>59</b> |
| <b>3.8</b>    | <b>Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....</b>  | <b>59</b> |
| 3.8.1         | Teknik Pengumpulan Data.....   | 59        |
| 3.8.2         | Instrumen Pengumpulan Data.....  | 60        |
| <b>3.9</b>    | <b>Teknik Penyajian dan Analisis Data .....</b>  | <b>60</b> |
| 3.9.1         | Teknik Penyajian Data .....  | 60        |
| 3.9.2         | Teknik Analisis Data.....  | 61        |
| <b>3.10</b>   | <b>Alur Penelitian.....</b>  | <b>61</b> |
| <b>BAB 4.</b> | <b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>   | <b>63</b> |
| <b>4.1</b>    | <b>Gambaran Umum Rumah Sakit Daerah Kalisat.....</b>   | <b>63</b> |
| 4.1.1         | Sejarah RSD Kalisat .....  | 63        |
| 4.1.2         | Kondisi Fisik Dasar Kawasan dan Kondisi Ekonomi.....   | 63        |
| 4.1.3         | Sasaran RSD Kalisat Kabupaten Jember .....   | 65        |
| 4.1.4         | Visi .....   | 65        |
| 4.1.5         | Misi .....   | 66        |
| 4.1.6         | Struktur Organisasi Rumah Sakit Daerah Kalisat.....  | 67        |
| <b>4.2</b>    | <b>Karakteristik Responden .....</b>   | <b>68</b> |
| 4.2.1         | Jenis Kelamin.....   | 69        |
| 4.2.2         | Umur .....   | 70        |
| 4.2.3         | Pendidikan Terakhir.....   | 70        |
| <b>4.3</b>    | <b>Kualitas Pelayanan Dilihat Kesehatan Dilihat dari Aspek<br/>Strategi Pelayanan di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Daerah<br/>Kalisat Kabupaten Jember .....</b> | <b>71</b> |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>4.4 Kualitas Pelayanan Dilihat Kesehatan Dilihat dari Aspek Sistem Pelayanan di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember .....</b> | <b>77</b> |
| 4.4.1 Kenyamanan yang Didapatkan Oleh Pasien dan Keluarga Pasien di Unit Rawat Inap RSD Kalisat Kabupaten Jember ....                                    | 78        |
| 4.4.2 Kejelasan Informasi yang Didapatkan Oleh Pasien dan Keluarga Pasien di Unit Rawat Inap RSD Kalisat Kabupaten Jember ....                           | 79        |
| 4.4.3 Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Aspek Sistem .....  | 80        |
| <b>4.5 Kualitas Pelayanan Dilihat Kesehatan Dilihat dari Aspek SDM Pelayanan di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember .....</b>    | <b>82</b> |
| 4.5.1 Kepuasan kerja dokter, perawat, bidan serta petugas administrasi RSD Kalisat Kabupaten Jember .....  | 82        |
| 4.5.2 Rasa Aman dalam bekerja dokter, perawat, bidan serta petugas administrasi RSD Kalisat Kabupaten Jember .....                                       | 84        |
| 4.5.3 Moralitas kerja dokter, perawat, bidan serta petugas administrasi RSD Kalisat Kabupaten Jember .....   | 86        |
| 4.5.4 Program Pelatihan dokter, perawat, bidan serta petugas administrasi RSD Kalisat Kabupaten Jember .....   | 87        |
| 4.5.5 Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Aspek Sumber Daya Manusia.....  | 89        |
| <b>4.6 Kualitas Pelayanan Kesehatan Secara Total Dilihat Dari Segitiga Pelayanan Jasa di Unit Rawat Inap RSD Kalisat Kabupaten Jember .....</b>          | <b>93</b> |
| <b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>   | <b>96</b> |
| <b>5.1 Kesimpulan.....</b>   | <b>96</b> |
| <b>5.2 Saran .....</b>   | <b>97</b> |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>  | <b>99</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>  |           |



## DAFTAR TABEL

|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| 1.1 Data efisiensi pelayanan medik RSD Kalisat, Balung dan Soebandi tahun 2009.....  | 4              |
| 1.2 Data efisiensi pelayanan medik RSD Kalisat tahun 2008-2010.....  | 4              |
| 3.1 Jumlah populasi pelanggan internal tahun 2011.....   | 42             |
| 4.1 Karakteristik Responden.....   | 68             |
| 4.2 Kepuasan Pelanggan Eksternal (pasien dan keluarga) Berdasarkan 5 Dimensi Kualitas Pelayanan.....                                     | 72             |
| 4.3 kenyamanan pelayanan pada pelanggan eksternal (pasien dan keluarga).....   | 78             |
| 4.4 kejelasan informasi yang didapatkan pada pelanggan eksternal (pasien dan keluarga).....  | 79             |
| 4.5 hasil survei penilaian pelanggan eksternal (pasien dan keluarga) pada sistem pelayanan.....  | 80             |
| 4.6 survei kepuasan kerja di unit rawat inap RSD Kalisat.....  | 83             |
| 4.7 Rasa aman dalam bekerja di unit rawat inap RSD Kalisat.....  | 85             |
| 4.8 Moralitas dalam bekerja di unit rawat inap RSD Kalisat Kabupaten Jember.....   | 86             |
| 4.9 Hasil survei program pelatihan di unit rawat inap di RSD Kalisat Kabupaten Jember.....   | 88             |
| 4.10 Data Hasil Kualitas Pelayanan Kesehatan Dilihat Dari Aspek Sumber Daya Manusia Di Unit Rawat Inap RSD Kalisat Kabupaten Jember..... | 89             |

## DAFTAR GAMBAR

|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| 2.1 Segitiga Jasa.....                   | 23             |
| 2.2 Kerangka Konseptual.....             | 39             |
| 3.1 Alur Penelitian .....                | 61             |
| 4.1 Struktur organisasi RSD Kalisat..... | 67             |
| 4.2 Segitiga Jasa.....                   | 93             |

## DAFTAR SINGKATAN DAN ARTI LAMBANG

### DAFTAR SINGKATAN

|           |   |                                     |
|-----------|---|-------------------------------------|
| ALOS      | : | <i>Average Length of Stay</i>       |
| BOR       | : | <i>Bed Occupancy Rate</i>           |
| BTO       | : | <i>Bed Turn Over</i>                |
| DepKes    | : | Departemen Kesehatan                |
| Dinkes    | : | Dinas Kesehatan                     |
| Dirjen    | : | Direktorat Jenderal                 |
| H         | : | Harapan                             |
| HIV       | : | <i>Human Immunodeficiency Virus</i> |
| JAMKESMAS | : | Jaminan Kesehatan Masyarakat        |
| Jl.       | : | Jalan                               |
| Jml       | : | Jumlah                              |
| KepMenKes | : | Keputusan Menteri Kesehatan         |
| MDGs      | : | <i>Millennium Development Goals</i> |
| MenKes    | : | Menteri Kesehatan                   |
| P         | : | Persepsi                            |
| Perda     | : | Peraturan Daerah                    |
| PBB       | : | Perserikatan Bangsa-bangsa          |
| RI        | : | Republik Indonesia                  |
| RSD       | : | Rumah Sakit Daerah                  |
| SDM       | : | Sumber Daya Manusia                 |
| SK        | : | Surat Keputusan                     |
| SOP       | : | <i>Standart Operating Procedure</i> |
| TOI       | : | <i>Turn Over Internal</i>           |
| TQM.      | : | <i>Total Quality Management</i>     |

TQS : *Total Quality Service*  
UUD : Undang-undang Dasar  
Yanmed : Pelayanan Medik

#### **DAFTAR ARTI LAMBANG**

% : Persen  
- : Sampai dengan (minus)  
& : Dan  
/ : Atau (per)  
> : Lebih dari  
< : Kurang dari  
≤ : Kurang dari samadengan  
≥ : Lebih dari samadengan

## DAFTAR LAMPIRAN

|            |                       |
|------------|-----------------------|
| Lampiran A | Informed Consent      |
| Lampiran B | Kuisisioner Responden |
| Lampiran C | Hasil Penelitian      |
| Lampiran D | Dokumentasi           |
| Lampiran E | Ijin Penelitian       |