



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
PEMEGANG JAMKESMAS (STUDI KASUS RSU Dr. H. KOESNADI  
BONDOWOSO)**

**THE INFLUENCE OF THE SERVICE QUALITY TO THE PATIENT  
SATISFACTION OF PEOPLE HEALTH GUARANTEE HOLDER (RSU  
CASE STUDY DR. H. KOESNADI BONDOWOSO)**

**SKRIPSI**

Oleh

**Cindy Murdiana  
070910201129**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2011**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
PEMEGANG JAMKESMAS (STUDI KASUS RSUD Dr. H. KOESNADI  
BONDOWOSO)**

**THE INFLUENCE OF THE SERVICE QUALITY TO THE PATIENT  
SATISFACTION OF PEOPLE HEALTH GUARANTEE HOLDER (RSU  
CASE STUDY DR. H. KOESNADI BONDOWOSO)**

**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

**Cindy Murdiana  
070910201129**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2011**

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tuaku tercinta Ayah Drs. I. Ketut Wiryadiana, M.Pd dan Mama Muripah;
2. Kakakku tersayang Aldino Mendra, S. Pd;
3. Bapak Ibu guru sejak taman kanak-kanak sampai perguruan tinggi;
4. Almamaterku tercinta Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

## MOTO

Sesungguhnya bahagia akan datang jika engkau berbesar hati atas kekuranganmu.\*

Bila anda mencari uang, anda akan dipaksa mengupayakan pelayanan yang terbaik.  
Tetapi jika anda mengutamakan pelayanan yang baik, maka andalah yang akan dicari  
uang.\*\*

---

\* anindita. 2006. Novel. Jakarta. Puspa Swara Anggota Ikapi

\*\* <http://salamsuper.com/kumpulan-tips-tips-motivasi-mario-teguh/mario-teguh>. 2 november 2011.

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Cindy Murdiana

NIM : 070910201129

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pemegang Jamkesmas (Studi Kasus RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso) (*The Influence Of The Service Quality to the patient satisfaction of people health guarantee holder (Rsu Case Study Dr. H. Koesnadi Bondowoso)*” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan subtransi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada intitusi manapun, serta 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 manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 31 Oktober 2011

Yang menyatakan,

Cindy Murdiana

NIM 070910201129

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
PEMEGANG JAMKESMAS (STUDI KASUS RSUD Dr. H. KOESNADI  
BONDOWOSO)**

**THE INFLUENCE OF THE SERVICE QUALITY TO THE PATIENT  
SATISFACTION OF PEOPLE HEALTH GUARANTEE HOLDER (RSU  
CASE STUDY DR. H. KOESNADI BONDOWOSO)**

Oleh

Cindy Murdiana

070910201129

Pembimbing:

Dosen Pembimbing I : Dra. Inti. Wasiati, MM

Dosen Pembimbing I : Suji, S. Sos, M. Si

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pemegang Jamkesmas (Studi Kasus RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso)” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

hari, tanggal : Senin, 31 Oktober 2011

tempat : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember

### Tim Penguji:

**Ketua,**

**Sekretaris,**

**Drs. Anwar, M.Si**  
NIP. 196306061988021001

**Dra. Inti Wasiati, MM**  
NIP. 195307311980022001

### Anggota Penguji:

1. **Suji, S.Sos, M.Si** (.....)  
NIP. 197006152008121002
2. **Selvi. B. H S.Sos, M.Si** (.....)  
NIP. 197003221995122001
3. **Rahmat Hidayat S.Sos, MPA** (.....)  
NIP.198103222005011001

**Mengesahkan,**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik**

**Universitas Jember**

**Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA**  
NIP. 195207271981031003

## RINGKASAN

**Judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pemegang Jamkesmas (Studi Kasus RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso);** Cindy Murdiana; 070910201129; 132 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara; Jurusan Ilmu Administrasi; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Kesehatan merupakan salah satu hal yang sangat penting bagi masyarakat Indonesia selain pendidikan dan ekonomi dalam Indeks Pembangunan Manusia. Dimana terdapat UUD 1945 pasal 28 H ayat 1 yang menyatakan bahwa “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”. Tetapi kemiskinan yang ada di Indonesia merupakan masalah terbesar yang dihadapi dalam hal kesehatan, sehingga pemerintah mengeluarkan Jamkesmas (Jaminan Kesehatan Masyarakat) yang berguna bagi pasien yang tidak mampu dalam berobat di rumah sakit pemerintah. RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso adalah salah satu rumah sakit yang melayani jamkesmas. Rumah sakit tersebut memiliki motto “Kesembuhan penderita dan kepuasan pelanggan adalah kebanggaan kami.” Dengan adanya motto tersebut, RSUD Dr H Koesnadi Bondowoso dituntut untuk memberikan pelayanan berkualitas sebaik-baiknya kepada para pelanggan, agar pelanggan merasa puas akan pelayanan yang diberikan dapat terpenuhi yaitu kebutuhannya akan pelayanan kesehatan telah sesuai dengan harapan para pelanggan. Pelayanan jamkesmas banyak digunakan oleh para pasien pengguna jamkesmas dengan rawat inap kelas III, ternyata masih banyaknya keluhan dari pasien pemegang jamkesmas tentang kualitas pelayanan yang berdampak pada kepuasan pelanggan itu sendiri. Rumusan masalah yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah adakah pengaruh kualitas pelayanan pegawai RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso terhadap kepuasan pasien pemegang jamkesmas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pemegang jamkesmas.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian asosiatif dengan data kuantitatif. Sampel yang digunakan berjumlah 74 responden pasien pemegang Jamkesmas di RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso dengan menggunakan teknik sampling insidental. Sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Menggunakan skala likert dalam mengukur variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien pemegang jamkesmas. Penelitian ini dilakukan di RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso pada tanggal 21 Juli 2011-21 September 2011. Pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi.

Analisis data yang digunakan adalah analisis korelasi Rank Spearman dari Siedney Siegel. Dengan  $\alpha = 5\%$  maka diperoleh hasil sebesar  $r_s$



= 0,5471040880873173 ( $r_s = 0,5471040880873173$ ) dan taraf signifikansi sebesar 5,545966660987298 ( $t = 5,545966660987298$ ), maka  $t = 5,545966660987298 > r_s = 0,5471040880873173$ . Atau  $t$  hitung  $>$  dari  $t$  tabel.  $t$  hitung = 5,545966660987298  $>$   $t$  tabel = 2,000. Sehingga penelitian ini menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ , yaitu terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pemegang jamkesmas (studi kasus RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso)

## PRAKATA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada ALLAH SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pemegang Jamkesmas (Studi Kasus RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso)*”. Karya tulis ilmiah ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang tidak terhingga kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Sasongko, M. Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.
3. Ibu Dra. Inti Wasiati, M.M selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara sekaligus Dosen Pembimbing I Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Bapak Suji, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing II Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
5. Bapak Hermanto Rohman, S.Sos selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama penulis menjadi mahasiswa.
6. Tim Penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran guna menyempurnakan skripsi ini.
7. Seluruh Staf Pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Negara atas bimbingannya selama penulis menempuh perkuliahan.
8. Seluruh staf pegawai RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso yang bersedia membantu penulis memperoleh data-data.

9. Ilham Fratama Ahmad dan teman-teman AN '07 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

10. Teman-teman dekat penulis

11. Dan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT, membalas budi baik selama ini. Akhir kata teriring harapan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amien.

Jember, 31 Oktober 2011

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>PRAKATA.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Perumusan Masalah .....</b>	<b>14</b>
<b>1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....</b>	<b>15</b>
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>16</b>
<b>2.1 Kerangka Teori .....</b>	<b>16</b>
<b>2.2 Konsep Kualitas Pelayanan.....</b>	<b>18</b>
<b>2.3 Konsep Kepuasan Pelanggan.....</b>	<b>25</b>
<b>2.4 Hipotesis.....</b>	<b>30</b>
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
<b>3.1 Tipe Penelitian.....</b>	<b>32</b>
<b>3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....</b>	<b>33</b>
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	33
3.2.2 Waktu Penelitian .....	34

<b>3.3 Penentuan Populasi dan Sampel Penelitian.....</b>	<b>34</b>
3.3.1 Penentuan Populasi .....	34
3.3.2 Penentuan Sampel .....	34
<b>3.4 Sumber Data .....</b>	<b>35</b>
<b>3.5 Definisi Operasional.....</b>	<b>36</b>
3.5.1 Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan (X) .....	36
3.5.2 Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	39
<b>3.6 Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>41</b>
<b>3.7 Metode Analisis Data .....</b>	<b>43</b>
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
<b>4.1 Sejarah Perusahaan .....</b>	<b>46</b>
<b>4.2 Gambaran Umum RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso.....</b>	<b>47</b>
<b>4.3 Data ketenagaan RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso .....</b>	<b>50</b>
<b>4.4 Visi, Misi dan Motto RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso .....</b>	<b>54</b>
<b>4.5 Kedudukan, Tugas dan Fungsi RSUD Dr. H. Koesnadi .....</b>	<b>54</b>
<b>4.6 Susunan Organisasi RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso.....</b>	<b>55</b>
<b>4.7 Hasil Penyajian Data .....</b>	<b>73</b>
4.7.1 Variabel Bebas Kualitas pelayanan pegawai RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso.....	73
4.7.2 Variabel terikat Kepuasan pasien pemegang Jamkesmas RSUD di Dr. H. Koesnadi Bondowoso.....	92
<b>4.8 Hasil Analisis Data .....</b>	<b>101</b>
<b>4.8.1 Deskripsi Hipotesis Penelitian .....</b>	<b>102</b>
<b>4.8.2 Penentuan Nilai rank .....</b>	<b>102</b>
4.8.2.1 Variabel Kualitas Pelayanan pegawai (X).....	102
4.8.2.2 Variabel Kepuasan pasien Pemegang Jamkesmas.....	104
<b>4.8.3 Penentuan korelasi .....</b>	<b>106</b>
4.8.3.1 Mencari $T_x$ dan $T_y$ .....	108

4.8.3.2 Menentukan $\Sigma X^2$ dan $\Sigma Y^2$ .....	110
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>114</b>
<b>5.1. Kesimpulan</b> .....	<b>114</b>
<b>5.2. Saran</b> .....	<b>114</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Data Jumlah Kunjungan RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso .....	3
1.2 Data Jumlah Kunjungan RS Bhayangkara .....	4
1.3 Jumlah kunjungan pasien Jamkesmas pada instalasi rawat inap di RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso .....	6
1.4 Tabel Kepuasan Pasien Jamkesmas .....	8
4.1 Jumlah Tenaga Medis .....	50
4.2 Jumlah Tenaga Penunjang .....	51
4.3 Jumlah Tenaga Perawatan .....	52
4.4 Jumlah Tenaga Non Medis .....	53
4.5 Data skor jawaban responden terhadap indikator bukti langsung .....	73
4.6 Distribusi Frekuensi Indikator bukti langsung .....	76
4.7 Data skor jawaban responden terhadap indikator kehandalan.....	77
4.8 Distribusi Frekuensi Indikator kehandalan .....	79
4.9 Data skor jawaban responden terhadap indikator daya tanggap.....	81
4.10 Distribusi Frekuensi Indikator daya tanggap .....	82
4.11 Data skor jawaban responden terhadap indikator jaminan .....	83
4.12 Distribusi Frekuensi Indikator jaminan .....	86
4.13 Data skor jawaban responden terhadap indikator empati .....	87
4.14 Distribusi Frekuensi Indikator empati .....	89
4.15 Data skor jawaban responden terhadap variabel kualitas Pelayanan.....	90
4.16 Distribusi Frekuensi variabel kualitas pelayanan .....	92
4.17 Data skor jawaban responden terhadap indikator kepuasan yang mengacu pada standar dan kode etik pegawai .....	93
4.18 Distribusi Frekuensi indikator kepuasan yang mengacu	

pada standar dan kode etik pegawai .....	95
4.19 Data skor jawaban responden terhadap indikator kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan.....	96
4.20 Distribusi Frekuensi indikator kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan.....	98
4.21 Data skor jawaban Variabel Kepuasan Pelanggan .....	99
4.22 Distribusi Frekuensi variabel kepuasan pelanggan.....	101
4.23 Data penentuan nilai Rank pada variabel kualitas pelayanan.....	102
4.24 Data penentuan nilai Rank pada variabel kepuasan pelanggan .....	104
4.25 Tabel kerja untuk mencari korelasi variabel kualitas pelayanan dan Variabel kepuasan pelanggan .....	107
4.26 Tabel Rank kembar variabel kualitas pelayanan .....	109
4.27 Tabel Rank kembar variabel kepuasan pelanggan.....	110



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1.1 Prosedur/Alur Pelayanan Rawat Inap di RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso.....	5
2.1 Pelayanan Sebagai Proses .....	16
2.2 Model Kualitas Pelayanan (Gap Model).....	21
2.3 Model Kesenjangan antara Harapan Pelanggan Dengan Kualitas Pelayanan .....	24
2.4 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	28
4.1 Bagan Susunan Organisasi .....	72

## DAFTAR LAMPIRAN

- A. Lembar Kuesioner
- B. Data wawancara pasien
- C. Tabel Harga-Harga Kritis ( $t$ )  $N > 30$
- D. Surat Permohonan Ijin penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember
- E. Surat Ijin Penelitian dari Bakesbang
- F. Surat Ijin Penelitian dari RSUD. Dr. H. Koesnadi Bondowoso
- G. Surat Keterangan Selesai Penelitian dari RSUD. Dr. H. Koesnadi Bondowoso