

**KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
RAWAT JALAN DI PAVILIUN KARTIKA RSPAD GATOT
SOEBROTO**

TUGAS AKHIR



BELLA NOVIANTHY PUTRI DHARMAWAN

1161001045

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2022

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir ini merupakan karya hasil saya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Bella Novianthy Putri Dharmawan

NIM : 1161001045

Tanda Tangan : 

Tanggal : 23 Juni 2022


HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

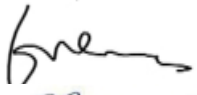
Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Bella Novianthy Putri Dharmawan
NIM : 1161001045
Program Studi : S1 Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PAVILIUN KARTIKA RSPAD GATOT SOEBROTO

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas, dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dominica Arni Widyastuti, SE, MM ()

Penguji I : Aurino Rilman A. Djamaris, Ir, MM.s ()

Penguji II : Muchsin Saggaf Shihab, M.Sc., MBA, Ph.D ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 23 Juni 2022

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil ‘alamin, segala puji dan syukur ditujukan kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan nikmat-Nya, sehingga penulis diberikan kelancaran dalam menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “*Kualias Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Paviliun Kartika RSPAD Gatot Soebroto*”. Sholawat dan salam tak lupa dihaturkan kepada Rasulullah Sallallahu Alaihi Wasallam yang menjadi panutan teladan terbaik bagi seluruh umat manusia.

Tugas akhir ini ditulis guna memenuhi syarat dalam mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, dan Ilmu sosial, Universitas Bakrie. Dalam menyusun tugas akhir, penulis mengalami segala bentuk kendala, namun berkat banyaknya bantuan, bimbingan, dukungan dari berbagai pihak, serta pertolongan Allah SWT, kendala-kendala tersebut dapat teratasi. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan beribu-ribu terimakasih kepada:

1. Ibu Prof. Ir. Sofia W. Alisjahbana, M.Sc., Ph.D. selaku Rektor Universitas Bakrie.
2. Bapak M. Taufiq Amir, SE., MM., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen Univeritas Bakrie.
3. Ibu Dominica Arni Widyastuti, SE, MM. selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah bersedia meluangkan waktunya dalam membimbing, memberikan dukungan, mengarahkan, memotivasi, serta memberikan saran kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir.
4. Bapak Aurino Rilman A. Djamaris, Ir, MM.s. selaku dosen pembahas seminar proposal, sekaligus dosen penguji Tugas Akhir, yang telah memberikan

dukungan, saran atau masukan kepada penulis, sehingga penulis dapat melanjutkan penelitian dengan baik.

5. Bapak Muchsin Saggaff Shihab, M.Sc., MBA, Ph.D. dosen penguji Tugas Akhir, yang telah memberikan saran atau masukan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
6. Ibu Arin, Pak Arif, serta staff akademik Universitas Bakrie yang bersedia memberikan informasi, dukungan, bantuan, dan motivasi kepada penulis selama proses penyelesaian Tugas Akhir ini.
7. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Universitas Bakrie yang telah banyak memberikan ilmu dan pembelajaran kepada penulis selama masa perkuliahan hingga dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Pihak Paviliun Kartika RSPAD Gatot Soebroto, yang telah membantu penelitian penulis
9. Segenap keluarga penulis, Mama, Papa, Firman, Adit, Azya dan Ica yang selalu mendukung penulis, baik moral maupun material, memberikan motivasi, serta mendoakan penulis selama menyelesaikan Tugas Akhir.
10. Segenap saudara penulis, Mba Ruroh, Om Asep, Bude Tun, Pakpoh Rur, Pakpoh Udin, Mas Kohar, Farah, dan Rayan yang selalu mendukung penulis, memberikan motivasi, dan memberikan semangat, dan mendoakan penulis selama menyelesaikan Tugas Akhir.
11. Segenap sahabat penulis, Deta, Nindya, Aulia, Priska, Elin, Opi, Celin, Tia, Mira, Bryan, Pikri, Alexa, Putri, Ninda, dan AURINLADYCHALESWITIO yang selalu menemani, menyemangati, dan mendoakan penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir.

12. Rekan Manajemen Universitas Bakrie Angkatan 2016, Isabella, Febrianti, Krisdianti, Ratna, Lulu, Lala, yang memberikan motivasi, menyemangati, dan mendoakan penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir.
13. Pihak lainnya yang memberikan bantuan dalam menyelesaikan Tugas Akhir yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu oleh penulis.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini membutuhkan adanya kritik dan masukan yang membangun, guna menyempurnakan Tugas Akhir ini. Penulis berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Jakarta, 23 Juni 2022



Bella Novianthy Putri D.

1161001045

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bella Novianthy Putri Dharmawan

NIM : 1161001045

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Jenis Tugas Akhir : Penelitian Kuantitatif

demikian demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PAVILIUN KARTIKA RSPAD GATOT SOEBROTO”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai pencipta/penulis, dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar benarnya.

Dibuat di : Jakarta

Tanggal : 23 Juni 2022

Yang menyatakan,



Bella Novianthy Putri D.

**KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
RAWAT JALAN DI PAVILIUN KARTIKA RSPAD GATOT
SOEBROTO**

Bella Novianthy Putri Dharmawan

Dominica Arni Widyastuti, SE, MM.

ABSTRAK

Hasil survey Indonesia Corruption Watch pada tahun 2010 terhadap beberapa rumah sakit di Jabodetabek, menunjukkan bahwa sistem pelayanan kesehatan di rumah sakit belum pada taraf yang baik, dan belum menjamin dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Hal ini sama dengan ditemukan adanya beberapa keluhan pasien rawat jalan Paviliun Kartika RSPAD Gatot Soebroto terhadap pelaksanaan layanannya. Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan, mengetahui apakah kualitas layanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pasien, mengetahui atribut pelayanan yang perlu diperbaiki, dan dipertahankan. Metode penelitian ini adalah metode survey, dengan analisis *importance performance*. Hasil penelitian dari sampel 126 responden yaitu, adanya beberapa atribut pelayanan yang belum dapat memuaskan pasien, dan belum sesuai dengan harapan pasien, serta terdapat 12 atribut pelayanan yang dinilai perlu lakukan perbaikan atau ditingkatkan kinerjanya, dan terdapat 17 atribut yang perlu dipertahankan guna meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan Paviliun Kartika RSPAD Gatot Soebroto.

Kata kunci: Importance Performance Analysis, Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan.

SERVICE QUALITY ON PATIENT SATISFACTION AT THE PAVILION KARTIKA RSPAD GATOT SOEBROTO RSPAD

Bella Novianthy Putri Dharmawan

Dominica Arni Widyastuti, SE, MM.

ABSTRACT

The results of a survey by Indonesia Corruption Watch in 2010 on several hospitals in Greater Jakarta, showed that the health care system in hospitals was not yet at a good level, and did not guarantee to provide good services to the community. This is similar to the finding of several complaints from outpatients at the Kartika Pavilion of the Gatot Soebroto Hospital for the implementation of their services. The purpose of this study is to find out the description of outpatient satisfaction, find out whether the quality of services provided is in accordance with patient expectations, find out service attributes that need to be improved, and maintained. This research method is a survey method, with an analysis of the importance of performance. The results of the study from a sample of 126 respondents, namely, there are several service attributes that have not been able to satisfy patients, and have not been in accordance with patient expectations, and there are 12 service attributes that are considered to need to be improved or improved performance, and there are 17 attributes that need to be maintained in order to increase patient satisfaction. outpatient treatment at the Kartika Pavilion of the Gatot Soebroto Army Hospital.

Keywords: Importance Performance Analysis, Patient Satisfaction, Service Quality.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Batasan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.5.1 Aspek Akademis	10
1.5.2 Aspek Praktis	11
BAB II	12
TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	12

2.1	Landasan Teori.....	12
2.1.1	Kepuasan Pelanggan.	12
2.1.2	Kualitas Pelayanan.	21
2.1.3	Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.....	30
2.2	Penelitian Terdahulu.....	31
2.3	Kerangka Pemikiran.....	40
BAB III.....	42
METODOLOGI PENELITIAN	42
3.1	Jenis Penelitian	42
3.2	Populasi dan Sampel	42
3.2.1	Populasi.....	42
3.2.2	Sampel.....	42
3.3	Sumber Data	44
3.3.1	Data Primer	44
3.3.2	Data Sekunder	45
3.4	Teknik dan Alat Pengumpulan Data	45
3.5	Definisi Operasional.....	46
3.6	Pengujian Keabsahan Data	54
3.6.1	Uji Validitas	54
3.6.2	Uji Reliabilitas	55
3.7	Teknik Analisis Data	55

3.7.1	Importance-Performance Analysis (IPA).....	55
BAB IV	63
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
4.1	Deskripsi Lokasi Penelitian	63
4.1.1	Gambaran Umum Paviliun Kartika RSPAD Gatot Soebroto	63
4.1.2	Visi dan Misi Paviliun Kartika RSPAD Gatot Soebroto	63
4.1.3	Jenis Pelayanan Paviliun Kartika RSPAD Gatot Soebroto.....	64
4.2	Pre-Test Kuesioner	66
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	76
4.3.1	Uji Validitas	76
4.3.2	Uji Reliabilitas	86
4.4	Analisis Karakteristik Responden	87
4.5	Distribusi Jawaban Tingkat Kepentingan (Harapan) Responden Terhadap Pelayanan Rawat Jalan	90
4.5.1	Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).	90
4.5.2	Dimensi Perhatian/ Empati (<i>Empathy</i>).....	92
4.5.3	Dimensi Keandalan (<i>reliability</i>).....	94
4.5.4	Dimensi Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>).....	96
4.5.5	Dimensi Jaminan (<i>assurance</i>).....	98
4.6	Distribusi Jawaban Tingkat Kinerja (Kenyataan) Responden Terhadap Pelayanan Rawat Jalan	100
4.6.1	Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).	100

4.6.2	Dimensi Perhatian/ Empati (<i>Empathy</i>).....	103
4.6.3	Dimensi Keandalan (<i>reliability</i>).....	104
4.6.4	Dimensi Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>).....	106
4.6.5	Dimensi Jaminan (<i>assurance</i>).....	107
4.7	Importance Performance Analysis (IPA)	109
4.7.1	Perhitungan Skor Tingkat Kepentingan (Harapan) dan Kinerja (Kenyataan).....	110
4.7.2	Perhitungan Tingkat Kesesuaian Kepentingan (Harapan) dan Kinerja (Kenyataan).....	113
4.7.3	Perhitungan Skor Rataan Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Kualitas Pelayanan.....	119
4.7.4	Matrix Tingkat Kepentingan dan Kinerja Kualitas Pelayanan	123
4.8	Pembahasan Matrix Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Pelayanan	128
4.9	Prioritas Perbaikan Kualiatas Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Paviliun Kartika RSPAD Gatot Soebroto	135
4.10	Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Paviliun Kartika RSPAD Gatot Soebroto	140
4.10.1	Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Paviliun Kartika RSPAD Gato Soebroto berdasarkan dimensi <i>Tangible</i>	140
4.10.2	Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Paviliun Kartika RSPAD Gatot Soebroto berdasarkan dimensi <i>Empathy</i>	143

4.10.3	Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Paviliun Kartika RSPAD Gatot Soebroto berdasarkan dimensi <i>Reliability</i>	145
4.10.4	Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Paviliun Kartika RSPAD Gatot Soebroto berdasarkan dimensi <i>Responsiveness</i>	148
4.10.5	Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Paviliun Kartika RSPAD Gatot Soebroto berdasarkan dimensi <i>Assurance</i>	150
BAB V	154
PENUTUP	154
5.1	Kesimpulan Penelitian	154
5.2	Saran	157
DAFTAR PUSTAKA	161
LAMPIRAN	171

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Rumah Sakit Umum di Indonesia.....	2
Gambar 1.2 Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan Tahun 2017-2020	6
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	14
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	41
Gambar 3.1 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	60
Gambar 4.1 Matrix Tingkat Kepentingan dan Kinerja Tiap Atribut Kualitas Pelayanan di Paviliun Kartika RSPAD Gatot Soebroto	124

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Keluhan Pasien Rawat Jalan di Paviliun Kartika RSPAD Gatot Soebroto	7
Tabel 3.1 Skala Likert	46
Tabel 3.2 Definisi Operasional	48
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Pre-Test Kuesioner Tingkat Kepentingan (Harapan)...	67
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Pre-Test Kuesioner Tingkat Kinerja	71
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas Pre-Test Kuesioner Kepentingan dan Kinerja	76
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepentingan (Harapan)	77
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kinerja.....	81
Tabel 4.6 Hasil Uji Rreliabilitas Kuesioner Tingkat Kepentingan dan Kinerja	86
Tabel 4.7 Analisis Karakteristik Responden.....	87
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Tingkat Kepentingan (Harapan) Dimensi <i>Tangible</i>	90
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Tingkat Kepentingan (Harapan) Dimensi <i>Empathy</i>	93
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Tingkat Kepentingan (Harapan) Dimensi <i>Reliability</i> 95	95
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Tingkat Kepentingan (Harapan) Dimensi <i>Responsiveness</i>	97
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Tingkat Kepentingan (Harapan) Dimensi <i>Assurance</i> 99	99
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Tingkat Kinerja Dimensi <i>Tangible</i>	101
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Tingkat Kinerja Dimensi <i>Empathy</i>	103
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Tingkat Kinerja Dimensi <i>Reliability</i>	104
Tabel 4.16 Distribusi Jawaban Tingkat Kinerja <i>Responsiveness</i>	106
Tabel 4.17 Distribusi Jawaban Tingkat Kinerja Dimensi <i>Assurance</i>	107
Tabel 4.18 Hasil Perhitungan Skor Tingkat Kepentingan (Harapan)	110
Tabel 4.19 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Kepentingan dan Kinerja	113

Tabel 4.20 Hasil Perhitungan Skor Rataan Tingkat Kepentingan Kinerja Pelayanan	119
Tabel 4.21 Hasil Prioritas Perbaikan Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan	136

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	171
Lampiran 2. Surat Pernyataan Perizinan Penelitian	178
Lampiran 3. Data Kuesioner Kepentingan (<i>Tangible</i>).....	180
Lampiran 4. Data Kuesioner Kepentingan (<i>Reliability</i>)	181
Lampiran 5. Data Kuesioner Kepentingan (<i>Responsiveness</i>)	182
Lampiran 6. Data Kuesioner Kepentingan (<i>Assurance</i>)	183
Lampiran 7. Data Kuesioner Kepentingan (<i>Empathy</i>).....	184
Lampiran 8. Data Kuesioner Kinerja (<i>Tangible</i>)	185
Lampiran 9. Data Kuesioner Kinerja (<i>Reliability</i>).....	185
Lampiran 10. Data Kuesioner Kinerja (<i>Reliability</i>).....	186
Lampiran 11. Data Kuesioner Kinerja (<i>Responsiveness</i>).....	187
Lampiran 12. Data Kuesioner Kinerja (<i>Assurance</i>).....	188
Lampiran 13. Data Kuesioner Kinerja (<i>Empathy</i>)	189