

**ANALISIS PENILAIAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
KESEHATAN RAWAT INAP YANG DITERIMA DARI  
RUMAH SAKIT PANTI WILASA DR. CIPTO  
SEMARANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Katolik Soegijapranata  
Semarang**



Oleh :

**Nama : M.A. Widiastuti  
NIM : 97.30.3079  
NIRM : 97.6.111.02016.50092  
Jurusan : Manajemen**

No.	1456 / Ek / C1
Th. A.	2002 / 2003
PARAF.	16/12/02

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG  
2002**

## MOTTO

Demikian juga roh membantu kita dalam kelemahan kita; sebab kita tidak tahu, bagaimana sebenarnya harus berdoa; tetapi Roh sendiri berdoa untuk kita kepada Allah dengan keluhan –keluhan yang tak terucapkan.

Dan Allah akan menyelidiki hati murni, mengetahui maksud Roh itu, yaitu bahwa Ia sesuai dengan kehendak Allah, berdoa untuk orang – orang kudus.

Kita ketahui sekarang, bahwa Allah turut bekerja dalam segala sesuatu mendatangkan kebaikan bagi mereka yang mengasihi Dia, yaitu bagi mereka yang terpanggil sesuai kehendak Allah (Roma : 26-28)



Kupersembahkan untuk Ibu tercinta

serta Ayah (alm) dan adikku Virda (alm) yang kukasihi.

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PENYUSUN : M. A. WIDIASTUTI

NIM : 97.30.3079

NIRM : 97.6. 111.02016.50092

FAKULTAS : EKONOMI

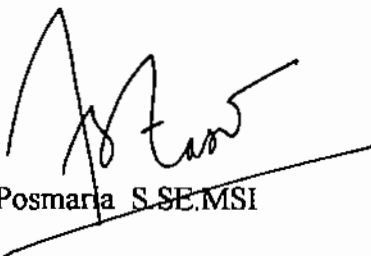
JURUSAN : MANAJEMEN

JUDUL SKRIPSI : **“ANALISIS PENILAIAN PASIEN TERHADAP  
PELAYANAN KESEHATAN RAWAT INAP  
YANG DITERIMA DARI RUMAH SAKIT  
PANTI WILASA Dr. CIPTO, SEMARANG”**

Disetujui di : Semarang

Pada tanggal : 9 September 2002

Pembimbing Utama



Posmaria S. SE.MSI

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

JUDUL SKRIPSI : "ANALISIS PENILAIAN PASIEN TERHADAP  
PELAYANAN KESEHATAN RAWAT INAP YANG  
DITERIMA DARI RUMAH SAKIT PANTI WILASA  
Dr. CIPTO SEMARANG".

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan para penguji dalam sidang yang  
diselenggarakan pada:

Hari : Sabtu

Tanggal : 21 September 2002



Mengetahui

Pjs Dekan Fakultas Ekonomi

Koordinator Penguji

(Drs. R. Bowo Harcahyo . MBA)

(Rustina Untari . SE . MSc)

## ABSTRAKSI

Perubahan –perubahan yang terjadi baik di lingkungan eksternal maupun internal rumah sakit menyebabkan para pengelola rumah sakit untuk mengubah paradigma- paradigma/ cara pandang tentang rumah sakit yang bukannya semata –mata merupakan organisasi yang bersifat sosial. Sehingga memaksa para pengelola rumah sakit untuk berpikir dan berusaha secara sosio ekonomi mengelola rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penilaian perbandingan antara kenyataan yang diterima dengan harapan yang diinginkan atas pelayanan kesehatan rawat inap yang diterima dari rumah sakit Panti Wilasa Dr. Cipto.

Penelitian ini digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit. Penelitian ini dilakukan di rumah sakit Panti Wilasa Dr. Cipto dengan jumlah sampel berdasarkan rata –rata paseien rawat inap pertahun dengan menggunakan rumus  $n = N/N(d^2) + 1$ . Dihasilkan sampel 100 reponden, teknik sampling yang digunakan adalah non random sampling karena tidak semua anggota populasi diberikan peluang untuk menjadi sampel dan ditentukan berdasarkan karakteristik yang telah ditentukan. Metode sampling yang digunakan adalah porpusive sampling. Data yang dipergunakan adalah data primer yang diperoleh berdasarkan hasil pengolahan kuesioner dan wawancara yang dilakukan peneliti. Data sekunder, data ini terdiri dari data yang diperoleh dari bagian rekam medis yang dipergunakan untuk menyusun atribut- atribut yang berhubungan dengan pelayanan jasa kesehatan dari Rumah sakit Panti Wilasa Dr.Cipto. Alat analisis yang digunakan adalah PCP model analisis, dimana alat ini dipergunakan untuk mengetahui perbandingan antara kenyataan yang diterima dengan harapan yang diinginkan. Analisis PCP model memberikan hasil mengenai penilaian subyek terhadap sesuatu atribut dimana subyek akan memberikan 5 kategori jawaban sebagai berikut:

1. Jika kenyataan yang diterima jauh dibawah harapan yang diinginkan maka skor yang diberikan adalah -2
2. Jika kenyataan yang diterima di bawah harapan yang diinginkan maka skor yang diberikan adalah -1
3. Jika kenyataan yang diterima sesuai dengan harapan yang diinginkan maka skor yang diberikan adalah 0
4. Jika kenyataan yang diterima diatas harapan yang diinginkan maka skor yang diberikan adalah 1
5. Jika kenyataan yang diterima diatas harapan yang diinginkan maka skor yang diberikan adalah 2

Gambaran umum responden dalam penelitian ini terdiri dari : 53% responden adalah perempuan, 40% responden berusia anrtara 20-29 tahun, 38% responden bekerja sebagai pegawai swasta, dan 40% responden berpendidikan lulus SMA. Secara umum diperoleh hasil atas atribut –atribut pelayanan kesehatan

rawat inap yang diterima pasien dari rumah sakit Panti Wilasa Dr. Cipto adalah sebagai berikut:

1. Atribut sikap dokter terhadap pasien menunjukkan skor rata-rata 0.45, sehingga dapat diartikan bahwa kenyataan yang diterima responden sesuai dengan harapan yang diinginkan responden
2. Atribut sikap Perawat terhadap pasien menunjukkan skor rata-rata 0.39, sehingga dapat diartikan bahwa kenyataan yang diterima responden sesuai dengan harapan yang diinginkan responden.
3. Atribut sikap karyawan terhadap pasien menunjukkan total rata-rata 0.37, sehingga dapat diartikan bahwa kenyataan yang diterima responden sesuai dengan harapan yang diinginkan responden.
4. Atribut fasilitas ruang rawat inap menunjukkan skor rata-rata 0.16, sehingga dapat diartikan bahwa kenyataan yang diterima responden sesuai dengan harapan yang diinginkan responden.
5. Atribut fasilitas kedokteran menunjukkan skor rata-rata 0.47, sehingga dapat diartikan bahwa kenyataan yang diterima responden sesuai dengan harapan yang diinginkan responden.
6. Atribut lingkungan rumah sakit menunjukkan skor rata-rata 0.07, sehingga dapat diartikan bahwa kenyataan yang diterima responden sesuai dengan harapan yang diinginkan responden
7. Atribut menu makanan menunjukkan skor rata-rata 0.41, sehingga dapat diartikan bahwa kenyataan yang diterima responden sesuai dengan harapan yang diinginkan responden.
8. Atribut proses perawatan pasien menunjukkan skor rata-rata 0.29, sehingga dapat diartikan bahwa kenyataan yang diterima responden sesuai dengan harapan yang diinginkan responden.
9. Atribut Pelayanan administrasi terhadap pasien menunjukkan skor rata-rata 0.41, sehingga dapat diartikan bahwa kenyataan yang diterima responden sesuai dengan harapan yang diinginkan responden

## KATA PENGANTAR

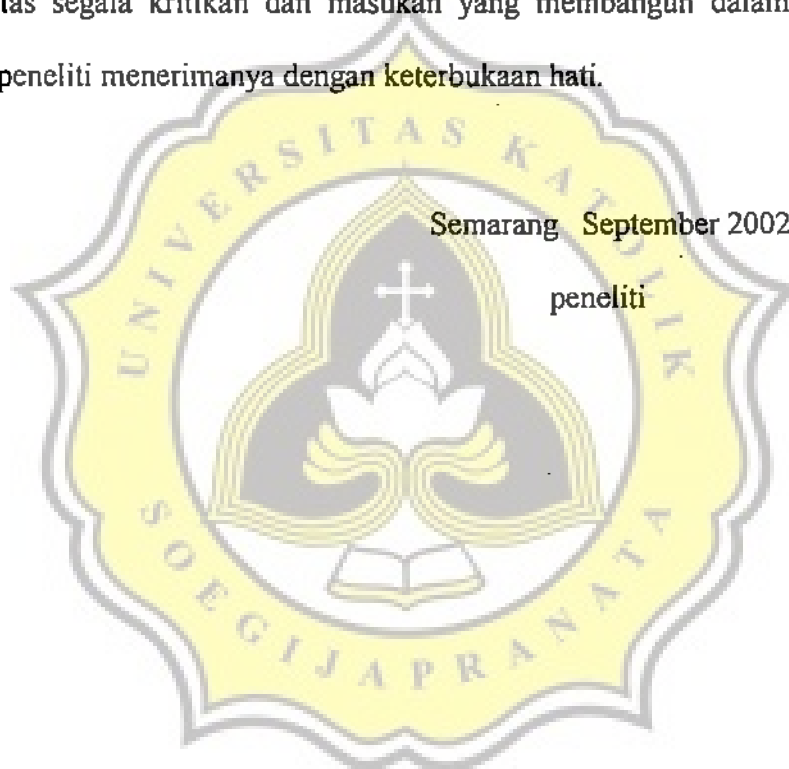
Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan karunianya dan penyertaannya dari awal penelitian skripsi ini sehingga selesai.

Penyusunan skripsi ini berdasarkan pada penelitian **Analisis Penilaian Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Inap diterima dari Rumah Sakit Panti Wilasa Dr. Cipto, Semarang**. Pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Ibu Posmaria.SE.MSI, selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan masukan dan petunjuk kepada peneliti.
2. Bapak Vincent Didiek Phd, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Unika Soegijapranata, Semarang.
3. Ibu Ferijani.SE.MS-HRM, selaku Dosen wali yang telah banyak membantu peneliti selama menempuh studi di Fakultas Ekonomi,
4. Dr.Sri kadarsih S.,MM selaku Direktur Rumah Sakit Panti Wilasa Dr. Cipto Semarang beserta seluruh karyawan, atas izin penelitian dan kerja samanya selama proses penelitian.

5. Teman –teman Program S1 Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata, yang ikut memberikan dukungan, semangat dan kerjasama selama studi.
6. Ibuku dan adikku yang tercinta dan saudara –saudaraku yang tersayang yang telah memberikan dukungan moral maupun material.
7. Semua pihak yang yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu selama mengikuti pendidikan,melakukan penelitian, menyusun skripsi dan mengikuti ujian akhir.

Akhir kata atas segala kritikan dan masukan yang membangun dalam penulisan skripsi ini,peneliti menerimanya dengan keterbukaan hati.





## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN MOTTO.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAKSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I      PENDAHULUAN.....	1
1.1    Latar Belakang Masalah.....	1
1.2    Perumusan Masalah.....	7
1.3    Pembatasan Masalah.....	7
1.4    Tujuan Penelitian.....	8
1.5    Kegunaan Penelitian.....	8
1.6    Sistematika Penulisan.....	9
BAB II     TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1    Pengertian Rumah Sakit.....	11
2.2    Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11

2.2.1	Pengertian kualitas.....	11
2.2.2	Pengertian Pelayanan.....	12
2.2.3	Kualitas Pelayanan.....	12
2.3	Kualitas Jasa.....	13
2.3.1	Pengertian Jasa.....	13
2.3.2	Pengertian Kualitas Jasa.....	12
2.4	Dimensi Kualitas Jasa.....	15
2.5	Model Kualitas Jasa.....	16
2.6	Harapan Konsumen.....	17
2.7	PCP Model.....	18
2.8	Kerangka Penelitian.....	23
2.9	Definisi Operasional.....	25
BAB III	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>29</b>
3.1	Lokasi Penelitian.....	29
3.2	Populasi dan Sampel.....	30
3.3	Teknik Sampling.....	31
3.4	Metode Sampling.....	31
3.5	Jenis Data.....	33
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	33
3.7	Metode Pengukuran Instrumen.....	34
3.8	Metode Analisis Data.....	37

BAB IV	HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1	Gambaran Umum Rumah Sakit.....	40
4.1.1	Sejarah Singkat Rumah Sakit.....	40
4.1.2	Visi, Misi dan Motto Rumah Sakit.....	44
4.1.3	Jumlah Dokter dan Karyawan.....	45
4.2	Gambaran Umum Responden.....	45
4.3	Analisis PCP Model.....	48
4.3.1	Penilaian Pasien terhadap Sikap Dokter .....	48
	Berdasarkan Analisis PCP Model	
4.3.2	Penilaian Pasien terhadap Sikap Perawat.....	49
	Berdasarkan Analisis PCP Model	
4.3.3	Penilaian Pasien terhadap Sikap Karyawan.....	50
	Berdasarkan Analisis PCP Model	
4.3.4	Penilaian Pasien terhadap Fasilitas ruang.....	51
	rawat inap Berdasarkan Analisis PCP Model	
4.3.5	Penilaian Pasien terhadap Fasilitas .....	52
	Kedokteran Berdasarkan Analisis PCP Model.	
4.3.6	Penilaian Pasien terhadap Lingkungan .....	52
	Rumah Sakit Berdasarkan Analisis PCP Model	
4.3.7	Penilaian Pasien terhadap Menu makanan.....	53
	Berdasarkan Analisis PCP Model	
4.3.8	Penilaian Pasien terhadap Proses.....	54
	Perawatan Pasien Berdasarkan Analisis PCP Model	

4.3.9	Penilaian Pasien terhadap Pelayanan.....	55
-------	--	----

Administrasi Berdasarkan Analisis PCP Model

4.4	Perhitungan Total Rata- Rata Atribut – Atribut.....	56
-----	---	----

Pelayanan Kesehatan Rawat inap

BAB V	PENUTUP.....	58
-------	--------------	----

5.1	Kesimpulan.....	58
-----	-----------------	----

5.2	Saran.....	59
-----	------------	----

DAFTAR PUSTAKA

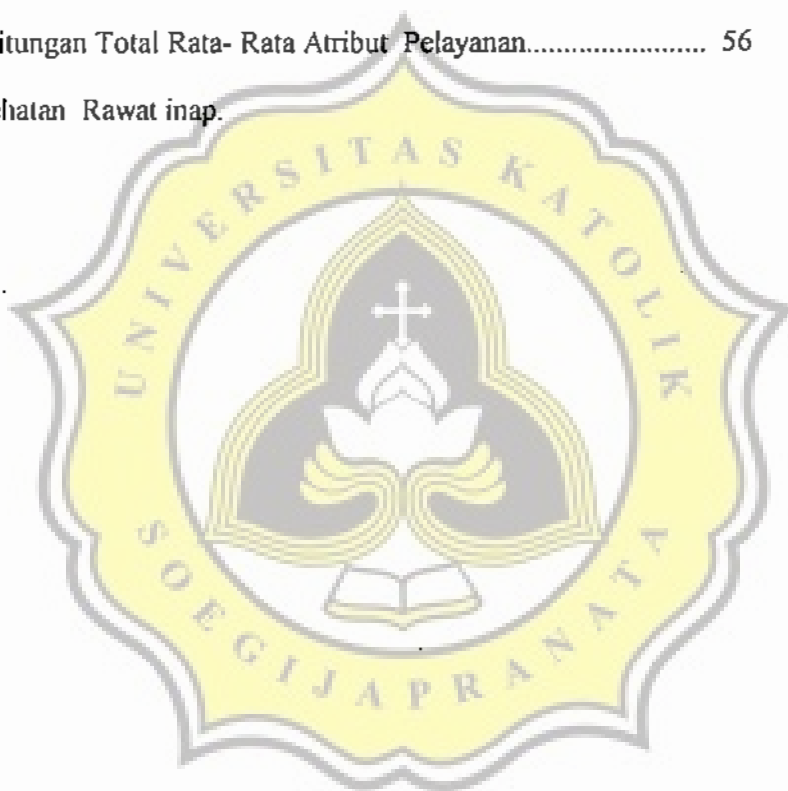
LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Hasil Survei Awal Penilaian Pasien terhadap Pelayanan ..... 6
	Kesehatan Rawat Inap di Rumah sakit Panti Wilasa Dr. Cipto
Tabel 3.1	Jumlah Sampel Di Rumah Sakit Panti Wilasa Dr. Cipto ..... 32
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Angket Penelitian..... 35
Tabel 3.3	Hasil Uji Reliabilitas Angket Penelitian..... 37
Tabel 4.1	Jumlah Tenaga Kerja Di Rumah Sakit Panti Wilasa Dr. Cipto... 45
Tabel 4.2	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 45
Tabel 4.3	Distribusi Responden Berdasarkan Umur..... 46
Tabel 4.4	Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan..... 47
Tabel 4.5	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan..... 47
Tabel 4.6	Distribusi Responden Berdasarkan Penghasilan..... 48
Tabel 4.7	Distribusi Penilaian Responden terhadap Atribut..... 48
	Sikap Dokter kepada Pasien
Tabel 4.8	Distribusi Penilaian Responden terhadap Atribut..... 49
	Sikap Perawat kepada Pasien
Tabel 4.9	Distribusi Penilaian Responden terhadap Atribut..... 50
	Sikap Karyawan
Tabel 4.10	Distribusi Penilaian Responden terhadap Atribut..... 51
	Fasilitas Rawat Inap
Tabel 4.11	Distribusi Penilaian Responden terhadap Atribut..... 52
	Fasilitas Kedokteran

Tabel 4.12	Distribusi Penilaian Responden terhadap Atribut.....	52
	Lingkungan Rumah Sakit	
Tabel 4.13	Distribusi Penilaian Responden terhadap Atribut.....	53
	Menu Makanan	
Tabel 4.14	Distribusi Penilaian Responden terhadap Atribut.....	54
	Proses Perawatan Pasien	
Tabel 4.15	Distribusi Penilaian Responden terhadap Atribut.....	55
	Pelayanan Administrasi	
Tabel 4.16	Perhitungan Total Rata- Rata Atribut Pelayanan.....	56
	Kesehatan Rawat inap.	



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Pendahuluan

Lampiran 2 : Hasil Kuesioner Pendahuluan

Lampiran 3 : Kuesioner

Lampiran 4 : Bobot Jawaban dari Responden.

Lampiran 5 : Uji Validitas dan Reliabilitas

