



**Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Peserta Program Universal Health Coverage
di Rumah Sakit Wongsonegoro Kota Semarang**

Skripsi

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1

**Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun

Nama : Candika Gandanesia

NIM : 14020113120020

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2020

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama Lengkap : Candika Gandanesia
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020113120020
3. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
4. Departemen : Administrasi Publik

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul:

“Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Peserta Program Universal Health Coverage di Rumah Sakit Wongsonegoro Kota Semarang”

adalah benar-benar hasil karya ilmiah saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau jiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 18 Juni 2020
Pembuat Pernyataan

Candika Gandanesia
NIM. 14020113120020

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi: **Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Peserta Program Universal Health Coverage di Rumah Sakit Wongsonegoro Kota Semarang**

Penyusun : Candika Gandanesia
NIM : 14020113120020
Departemen/Prodi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1

Semarang, 18 Juni 2020

Dekan

Wakil Dekan I




Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP
NIP. 196408271990011001

Dr. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 196908221994031003


Dosen Pembimbing:

1. Dra. Maesaroh, M.Si


(.....)

Dosen Penguji:


1. Dra. Susi Sulandari, M.Si


(.....)

2. Dr. Dra. Tri Yuniningsih, M.Si


(.....)

3. Dra. Maesaroh, M.Si


(.....)

HALAMAN MOTTO

“Be thankful for what you have; you’ll end up having more. If you concentrate on what you don’t have, you will never, ever have enough”

Oprah Winfrey

PERSEMBAHAN

1. Kepada Allah SWT yang selalu memberikan segala rahmat dan kemudahan bagi penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar.
2. Kepada kedua orang tua dan kakak saya yang selalu ada dalam suka dan duka serta selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis.
3. Kepada Ibu Dra. Maesaroh, M.Si yang dengan sabar dan penuh pengertian memberikan bimbingan kepada penulis hingga skripsi ini terselesaikan.
4. Kepada sahabat-sahabat saya Rani, Rifka, Nisul yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada saudara saya Mey Lina dan Ratna yang telah memberikan banyak dukungan dan pelajaran hidup yang berarti bagi penulis.
6. Kepada teman-teman Administrasi Publik (01) angkatan 2013 yang selalu memberikan dukungan dan hiburan kepada penulis agar tetap semangat sehingga skripsi ini terselesaikan.
7. Kepada teman-teman Hamba Allah Anisa, Zulfa, Mila, Indah, Zahra, Arin, Dita, Pipit yang telah memberikan motivasi serta dukungan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi.

ABSTRAK

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Peserta Program Universal Health Coverage di Rumah Sakit Wongsonegoro Kota Semarang

Nama : Candika Gandanesia

NIM : 14020113120020

Jurusan : Administrasi Publik

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Wongsonegoro kepada pasien peserta program UHC. Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan lima (5) dimensi kualitas pelayanan sebagai indikator dalam menilai kualitas pelayanan yaitu *tangible* (bukti fisik), *assurance* (jaminan), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), dan *empathy* (empati). Hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan (harapan) dan kinerja pelayanan yang diterima. Dua variabel dalam perhitungan tingkat kesesuaian adalah variabel tingkat kinerja (X) yang mampu memberikan kepuasan pelanggan dan tingkat harapan pelanggan (Y).

Penilaian kinerja pelayanan Rumah Sakit Wongsonegoro terhadap pasien peserta BPJS yang dijamin oleh Pemerintah Kota Semarang melalui program UHC dapat dikatakan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari rata-rata keseluruhan yaitu 3,79 yang berdasarkan dengan kategori setiap rata-rata dimensi kualitas pelayanan. Namun, masih terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan agar semakin maksimal antara lain kecepatan dalam proses penerimaan dan penanganan pasien, tingkat keseringan pasien menerima pemeriksaan oleh dokter selama dalam perawatan, terpenuhinya jenis pelayanan yang ada pada rumah sakit, jumlah kualifikasi keahlian dokter dan paramedis, serta persediaan obat dan peralatan yang disediakan oleh rumah sakit dalam proses pengobatan atau perawatan.

Kata Kunci: Pelayanan, kualitas pelayanan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Peserta Program Universal Health Coverage di Rumah Sakit Wongsonegoro Kota Semarang”**

Penyusunan skripsi ini dilakukan untuk untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program Strata 1 pada Program studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang. Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bimbingan dan bantuan dari banyak pihak maka skripsi ini tidak mungkin dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu penulis ingin sekali menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini dengan baik
2. Orang tua yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan doa.
3. Dosen pembimbing ibu Dra. Maesaroh, M.Si yang dengan sabar memberika bimbingan skripsi kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini dengan baik.
4. Seluruh Dosen Ilmu Administrasi Publik Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulias selama menjadi mahasiswi.
5. Seluruh pegawai Rumah Sakit Wongsonegoro dan Informan yang bersedia memberikan data dan informasi terkait permasalahan yang diteliti.
6. Seluruh keluarga besar saya
7. Sahabat saya Rani, Rifka, Nisul
8. Seluruh teman-teman Administrasi Publik angkatan 2013 FISIP UNDIP

Segala bantuan yang selama telah diberikan kepada penulis semoga mendapatkan balasa dari Allah SWT. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Terima kasih

Penulis

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Kerangka Teori.....	11
1.5.1 Penelitian Terdahulu.....	11
1.5.2 Administrasi Publik.....	14
1.5.3 Manajemen Publik.....	17
1.5.4 Kebijakan Publik.....	21
1.5.5 Kualitas Pelayanan Publik.....	23
1.5.6 Mengukur Kualitas Pelayanan Publik.....	32
1.5.7 Kepuasan Pelanggan.....	42
1.5.8 Model Gap.....	44
1.6 Metode Penelitian.....	46
1.6.1 Rancangan Penelitian.....	46
1.6.2 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	48
1.6.3 Instrumen Penelitian.....	49
1.6.4 Konsep dan Operasionalisasi.....	50
1.6.5 Sumber Data dan Pengumpulan Data.....	51

1.6.6 Analisa Data.....	52
BAB II GAMBARAN UMUM	
2.1 Pelaksanaan Program Universal Health Coverage.....	55
2.2 Kondisi Umum Rumah Sakit Wonsonegoro.....	59
A. Sejarah Singkat.....	59
B. Visi Dan Misi.....	61
C. Jenis Dan Proses Layanan.....	62
2.3. Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Pada RS Wongsonego.....	62
BAB III PEMBAHASAN	
3.1 Identitas Responden.....	67
3.1.1 Usia Responden.....	67
3.1.2 Jenis Kelamin Responden.....	68
3.1.3 Tingkat Pendidikan Responden.....	69
3.1.4 Jenis Pekerjaan Responden.....	70
3.1.5 Frekuensi Responden Berobat Ke RSWN.....	70
3.1.6 Alasan Responden Memilih Berobat Ke RSWN.....	71
3.2 Dimensi Kinerja Pelayanan RSWN.....	72
3.2.1 Dimensi Keandalan.....	72
3.2.2 Dimensi Daya Tanggap.....	79
3.2.3 Dimensi Jaminan.....	86
3.2.4 Dimensi Empati.....	91
3.2.5 Dimensi Tampilan Fisik.....	95

3.2.6 Ketercukupan.....	100
3.3 Kinerja Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Wongso Negoro Kota	
Semarang.....	104
3.3.1 Dimensi Keandalan.....	106
3.3.2 Dimensi Daya Tanggap.....	107
3.3.3 Dimensi Jaminan.....	107
3.3.4 Dimensi Empati.....	108
3.3.5 Dimensi Tampilan Fisik.....	109
3.3.6 Dimensi Ketercukupan.....	110
3.4 Kuadran.....	116
BAB IV PENUTUP	
4.1 Kesimpulan.....	119
4.2 Saran.....	122
DAFTAR PUSTAKA.....	125
LAMPIRAN.....	127

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Usia Responden.....	68
Tabel 3.2 Jenis Kelamin Responden.....	68
Tabel 3.3 Tingkat Pendidikan Responden.....	69
Tabel 3.4 Pekerjaan Responden.....	70
Tabel 3.5 Frekuensi Responden Berobat Ke RSWN.....	71
Tabel 3.6 Alasan Responden Berobat Ke RSWN.....	71
Tabel 3.7 Pendapat Responden Tentang Prosedur Pelayanan.....	73
Tabel 3.8 Pendapat Responden Tentang Prosedur Penerimaan Pasien.....	74
Tabel 3.9 Pendapat Responden Tentang Ketelitian Pemeriksaan.....	75
Tabel 3.10 Pendapat Responden Tentang Ketepatan Jadwal Pelayanan.....	76
Tabel 3.11 Pendapat Responden Mengenai Keterjangkauan Biaya Pelayanan.....	77
Tabel 3.12 Pendapat Responden Mengenai Keterjangkauan Lokasi.....	78
Tabel 3.13 Pendapat Responden Tentang Sikap Petugas Terhadap Keluhan Pasien.....	80
Tabel 3.14 Pendapat Responden Tentang Frekuensi Pemeriksaan Pasien oleh Dokter.....	81
Tabel 3.15 Pendapat Responden Adanya Penjelasan Tentang Manfaat Obat Oleh Dokter.....	82
Tabel 3.16 Pendapat Responden Adanya Penjelasan Tentang Cara Pemakaian Obat.....	83
Tabel 3.17 Pendapat Responden Adanya Penjelasan Efek Samping Pemakaian Obat.....	84
Tabel 3.18 Pendapat Responden Tentang Kesigapan Petugas Dalam Menolong Pasien.....	85
Tabel 3.19 Pendapat Responden tentang Tingkat Kesembuhan Setelah Pengobatan.....	87
Tabel 3.20 Pendapat Responden Tentang Keramahan Petugas.....	88
Tabel 3.21 Pendapat Responden Tentang Adanya Kesempatan Berkonsultasi.....	89
Tabel 3.22 Pendapat Responden Tentang Kondisi Steril Peralatan.....	90

Tabel 3.23 Pendapat Responden Tentang Keadilan Pelayanan.....	92
Tabel 3.24 Pendapat Responden Tentang Adanya Perhatian Secara Individual.....	93
Tabel 3.25 Pendapat Responden Tentang Kesiediaan Petugas Menanyakan Keluhan.....	94
Tabel 3.26 Pendapat Responden Tentang Kondisi bangunan Gedung RS.....	96
Tabel 3.27 Pendapat Responden Tentang Kebersihan Rumah Sakit.....	97
Tabel 3.28 Pendapat Responden Tentang Kebersihan KM dan Toilet.....	98
Tabel 3.29 Pendapat Responden Tentang Penampilan Petugas.....	99
Tabel 3.30 Pendapat Responden Tentang Ketercukupan Jenis Pelayanan.....	101
Tabel 3.31 Pendapat Responden Tentang Ketercukupan Jumlah Dokter.....	102
Tabel 3.32 Pendapat Responden Tentang Ketercukupan Obat dan Peralatan.....	102
Tabel 3.33 Pendapat Responden Tentang Ketercukupan Jumlah Ruangan.....	103
Tabel 3.34 Kinerja Dimensi Keandalan.....	106
Tabel 3.35 Kinerja Dimensi Daya Tanggap.....	107
Tabel 3.36 Kinerja Dimensi Jaminan.....	108
Tabel 3.37 Kinerja Dimensi Empati.....	109
Tabel 3.38 Kinerja Dimensi Tampilan Fisik.....	110
Tabel 3.39 Kinerja Dimensi Ketercukupan.....	110
Tabel 3.40 Penilaian Tingkat Kinerja, Kepentingan dan Kesesuaian.....	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagram Kartesius Dimensi Keandalan.....	79
Gambar 3.2 Diagram Kartesius Dimensi Daya Tanggap.....	86
Gambar 3.3 Diagram Kartesius Dimensi Jaminan.....	91
Gambar 3.4 Diagram Kartesius Dimensi Empati.....	95
Gambar 3.5 Diagram Kartesius Dimensi Tampilan Fisik.....	100
Gambar 3.6 Diagram Kartesius Dimensi Ketercukupan.....	104
Gambar 3.7 Diagram Kartesius Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Wongso Negoro.....	115