

**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN RUMAH SAKIT
UMUM KALIWATES JEMBER**

SKRIPSI



Oleh :

**TYASRINI NUGRAHANI
NIM 10 1081 2004**

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2014**

**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN RUMAH SAKIT
UMUM KALIWATES JEMBER**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Strata 1 (S-1) Sarjana Psikologi Pada Fakultas Psikologi
Universitas Muhammadiyah Jember**



OLEH

**TYASRINI NUGRAHANI
NIM 10 1081 2004**

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2014**

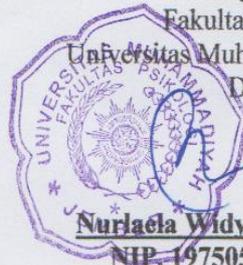
HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Jember untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-syarat Guna memperoleh Derajat Sarjana Satu (S1) Psikologi

Pada Tanggal

04 Desember 2014

Mengesahkan
Fakultas Psikologi
Universitas Muhammadiyah Jember
Dekan

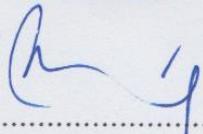


Nurlaela Widyarini, S.Psi., M.Si
NIP. 197505292005012001

Ketua

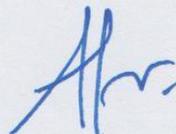
Nurlaela Widyarini, S.Psi., M.Si
NIP. 197505292005012001

Tanda Tangan

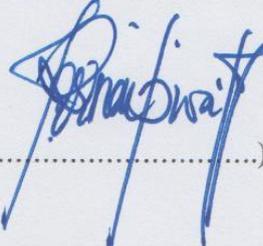

(.....)

Anggota

Siti Nur'Aini, S.Psi., M.Si
NIP. 197702122005012002


(.....)

Erna Ipak Rahmawati, S.Psi., MA
NIP. 197805072005012001


(.....)

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : TYASRINI NUGRAHANI

NIM : 10 1081 2004

Dengan disaksikan oleh tim penguji skripsi, menyatakan bahwa skripsi ini adalah karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh derajat kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis/diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika terdapat hal-hal yang tidak sesuai dengan isi pernyataan ini, maka saya bersedia menerima konsekuensi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh.

Jember, 04 Desember 2014

Yang Menyatakan

TYASRINI NUGRAHANI
NIM 10 1081 2004

PERSEMBAHAN

“Syukur Alhamdulillah saya ucapkan kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayahNya yang selalu memberikan kekuatan, kesabaran, serta kemudahan dalam penyusunan skripsi ini ”

- ❖ Terimakasih kepada kedua orang tuaku, Ayah Soenantijo dan Alm. Ibu Sri Pini, Ayah Mertuaku M.Ngabdi, Ibu Mertuaku Sakdiyah yang selalu memberikan dukungan, do'a serta kasih sayang yang sangat luar biasa.
- ❖ Untuk suamiku tercinta Ir. Agus Wicaksono, ketiga anakku tersayang Cahyaningrum Fauziah Irfani, Muhammad Raufan Sahistya Wicaksono dan Muhammad Syauqi Rafiftya Wicaksono yang selalu memberikan dukungan dan keceriaan dalam hidupku.
- ❖ Terimakasih kepada keluarga besarku

MOTTO

“Man Jadda Wa Jada, siapa yang bersungguh-sungguh pasti dia akan berhasil.”

“Orang yang bisa mengendalikan emosinya adalah pemenang hidup sejati“
(Mario Teguh)

“ Kita akan berguna, jika bisa memberikan manfaat bagi orang lain “
(Mario Teguh)

KATA PENGANTAR

Rasa syukur yang teramat dalam penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, hanya atas izin dan kasih sayangNya di mudahkan segala sesuatu yang sulit bagi manusia. Shalawat serta salam akan selalu tercurah kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW. terselesainya karya ini dengan judul “ **Pengukuran Kualitas Layanan Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember** “ merupakan sebuah perjalanan panjang yang membawa penulis pada proses pembelajaran komprehensif dalam tingkatan yang lebih tinggi. Karya ini tercipta dengan serba keterbatasan, dengan bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga karya ini bisa terwujud. Penulis menghaturkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Nurlaela Widyarini, S.Psi., M.Si, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Jember, yang menjadi “ibu” bagi seluruh mahasiswa Psikologi di Unmuh Jember. Terimakasih atas bimbingan dan dukungan selama penulis menuntut ilmu di fakultas ini.
2. Ibu Siti Nur’Aini, S.Psi., M.Si, selaku pembimbing I yang telah membangun pemahaman penulis akan keindahan penulisan dalam penelitian ini. Termakasih atas kepercayaan dan kebebasan yang diberikan sehingga membangun kemadirian penulis.
3. Ibu Erna Ipak Rahmawati, S.Psi., MA, selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan petunjuk dan

saran selama mengerjakan skripsi. Terimakasih atas bimbingan yang diberikan kepada penulis

4. Ibu Panca Kursistin Handayani, S.Psi.,MA, Psikolog selaku dosen wali angkatan 2010. Terima kasih telah memberikan tambahan pengetahuan dan bimbingan kepada penulis.
5. Seluruh Staf Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberikan bantuan kepada peneliti.
6. Teman – temanku yang senantiasa memberikan motivasi dan dukungan demi selesainya skripsi ini (Mbak Jenny, Vivie, Yesie, Yobie, Ika, Vira, Tata, Hurin, Prastin, Wafiq, Bang Vincen, Rini, Presta, dan Bu Binti).
7. Kepala Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember yang telah memberikan waktu kepada penulis untuk menempuh pendidikan dan memberikan tempat dalam mengadakan penelitian dan seluruh Karyawan di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember yang membantu penulis dalam melakukan penelitian.
8. Kepada semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan baik material maupun spiritual demi terselesainya skripsi ini.

Akhirnya peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, karenanya peneliti mengharapkan kritik maupun saran yang sifatnya membangun yang diharapkan akan menyempurnakan penelitian ini.

Jember, Oktober 2014

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark n
HALAMAN PERNYATAAN	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR BAGAN	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI.....	Error! Bookmark n
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark no
B. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark no
C. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark no
D. Keaslian Penelitian	Error! Bookmark no
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penyusunan Skala Kualitas Layanan.....	Error! Bookmark no
1. Karakteristik Skala	Error! Bookmark no
2. Perbedaan Skala dan Angket.....	Error! Bookmark no
3. Kelebihan dan Kekurangan Skala	Error! Bookmark no
4. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	Error! Bookmark no
5. Interpretasi Koefisien Validitas	Error! Bookmark no

6. Pengertian Reliabilitas.....	Error! Bookmark no
7. Koefisien Reliabilitas	Error! Bookmark no
B. Persepsi Kualitas Layanan.....	Error! Bookmark no
1. Pengertian Persepsi Kualitas Layanan	Error! Bookmark no
2. Karakteristik dari kualitas layanan	Error! Bookmark no
3. Dimensi Kualitas Layanan	Error! Bookmark no
4. Definisi pasien rawat jalan dan rawat inap.....	Error! Bookmark no
C. Pengukuran Kualitas Layanan Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember.....	Error! Bookmark no
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Definisi Kualitas Layanan	Error! Bookmark no
B. Jenis Penelitian	Error! Bookmark no
C. Subyek Penelitian	Error! Bookmark no
D. Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark no
E. Metode Analisa Data	Error! Bookmark no
BAB IV PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	Error! Bookmark no
B. Pelaksanaan Penelitian	Error! Bookmark no
C. Analisis Data	Error! Bookmark no
D. Pembahasan	Error! Bookmark no
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	Error! Bookmark no
B. Saran	Error! Bookmark no
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Data Peningkatan Jumlah Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap RSU Kaliwates	Error! Bookmark no
Tabel 2 Hasil Evaluasi Pelayanan 2013.....	Error! Bookmark no
Tabel 3 Blue Print Skala Kualitas Layanan.....	Error! Bookmark no
Tabel 4 Hasil uji coba I dan II validitas item pada pasien rawat jalan dan rawat inap di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember	Error! Bookmark no
Tabel 5 Hasil uji coba III dan data sesungguhnya validitas item pada pasien rawat jalan dan rawat inap di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember.....	Error! Bookmark no
Tabel 6 Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark no
Tabel 7 Kategorisasi Kualitas Layanan Rawat Jalan dan Rawat Inap...	Error! Bookmark no
Tabel 8 Kategorisasi Berdasarkan Indikator Skala Kualitas Layanan di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember.....	Error! Bookmark no
Tabel 9 Tabel Urutan Penilaian Kualitas Layanan.....	Error! Bookmark no

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi.....	Error! Bookmark no

DAFTAR LAMPIRAN

	<i>Halaman</i>
Lampiran 1 Skala Kualitas Layanan Rawat Jalan.....	Error! Bookmark no
Lampiran 2 Skala Kualitas Rawat Inap.....	Error! Bookmark no
Lampiran 3 Rekapitulasi Penelitian Pada Pasien Rawat Jalan	Error! Bookmark no
Lampiran 4 Uji Reliability Penelitian Rawat Jalan soal no. 1 s/d 13....	Error! Bookmark no
Lampiran 5 Uji Reliability Penelitian Rawat Jalan soal no. 14 s/d 26..	Error! Bookmark no
Lampiran 6 Uji Reliability Penelitian Pasien Rawat Jalan	Error! Bookmark no
Lampiran 7 Rekapitulasi Penelitian Pada Pasien Rawat Inap.....	Error! Bookmark no
Lampiran 8 Rekapitulasi Penelitian Pada Pasien Rawat Inap soal no. 1 s/d 13	Error! Bookmark no
Lampiran 9 Rekapitulasi Penelitian Pada Pasien Rawat Inap soal no. 14 s/d 26	Error! Bookmark no
Lampiran 10 Uji Reliability Penelitian Pasien Rawat Inap	Error! Bookmark no
Lampiran 11 Perhitungan Pernormaan Skala Kualitas Layanan	Error! Bookmark no

DAFTAR PUSTAKA

- _____. (2009). *Undang-Undang RI No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Jakarta.
- _____. (2012). *Peraturan Menteri Kesehatan No.029 Tahun 2012 tentang rawat jalan tingkat pertama*. Jakarta.
- _____. (2013). *Profil Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember*.
- Azwar. (2012). *Perilaku dan Cara Pengukurannya*. Jakarta: Salemba Medika.
- Azwar, S. (2008). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hidayat, A. A. (2011). *Metodelogi Penelitian Kebidanan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Mukhadiono. (2011). *Pengaruh Prosedur dan Fasilitas Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan Peserta Program Jamkesmas di Puskesmas I Cilongok*. Jurnal Keperawatan Soedirman (The Soedirman Journal of Nursing), Volume 6, No.1, Maret 2011.
- Muninjaya, G. A. (2013). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Puspitasari, M. G. (2011). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Dengan Mediasi Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Keluarga Sehat Hospital Pati*. Jurnal Analisis Manajemen Vol. 5 No. 2 Desember 2011.
- Rahmayanty, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rangkuti, F. (2012). *Strategi Promosi Yang Kreatif & Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Solso, R. d. (2008). *Psikologi Kognisi edisi ke 8*. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.
- Sugiyono. (2009). *Statistik Non Parametrik*. Jakarta: CV. Alfabeta.
- Supranto. (2011). *Prilaku Konsumen & Strategi Pemasaran. Edisi 2*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Suryawati, C. (2006). *Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan Volume 09 no. 04 Desember 2006 halaman 177-184.