

**Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum
Daerah (RSUD) RAA Soewondo Pati**

Tugas Akhir

Disusun sebagai syarat kelulusan pada Program Studi DIII Hubungan Masyarakat

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Disusun Oleh :

Wulan Novitasari

14030112060107

PROGRAM STUDI DIII HUBUNGAN MASYARAKAT

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2017



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email : fisip@undip.ac.id

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Wulan Novitasari
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14030112060107
3. Tempat / Tanggal Lahir : Pati / 24 November 1992
4. Jurusan / Program Studi : D-III / Hubungan Masyarakat
5. Alamat : Perum Rendole Indah Blok D Jl Dieng IV/68 RT 2/RW 6
Kel. Muktiharjo, Kec. Margorejo, Kab. Pati

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :

Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan

RSUD RAA Soewondo Pati

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan

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

Semarang, Agustus 2017

Pembuat Pernyataan,

Wulan Novitasari

NIM. 14030112060107

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan RSUD RAA
Soewondo Pati

Nama Penyusun : Wulan Novitasari

NIM : 14030112060107

Program Studi : D-III Hubungan Masyarakat

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III

Semarang, Agustus 2017

Dekan

Wakil Dekan I

Dr. Sunarto, M.Si
NIP. 19660727 199203 1 001

Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si
NIP. 19610510 198902 1 002

Dosen Pembimbing :

1. Dra. Taufik Suprihatini, M.Si (.....)

Dosen Penguji TA :

1. Yanuar Luqman, S.Sos, M.Si (.....)

2. Dra. Taufik Suprihatini, M.Si (.....)

MOTTO

“Jagat ora mung sagodhong kelor, kareben nggremet waton slamet”

(Selalu optimis, dunia tidak hanya selebar daun kelor, tetapi sangat luas. Cita-cita harus diusahakan sampai tercapai, tetapi dengan kesabaran)

UCAPAN TERIMAKASIH

Penyusun Tugas Akhir ini tidak dapat terlaksana tanpa adanya dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak yang berkontribusi dalam proses penyusunan Tugas Akhir. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Agus Naryoso, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi D-III Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
2. Dra. Taufik Suprihatini, M.Si selaku Dosen Pembimbing, yang telah memberikan waktu, tenaga dan masukan yang telah diberikan dengan sabar untuk mengarahkan saya dalam penyusunan Tugas Akhir
3. Yanuar Luqman, S.Sos, M.Si selaku Dosen Penguji Tugas Akhir, terima kasih atas penilaian dan pengoreksian selama sidang berjalan
4. Bapak Subagyo, S.H selaku Kasubbag Hubungan Masyarakat (Humas) dan segenap pegawai RSUD RAA Soewondo Pati yang telah membantu penulis dalam penelitian
5. Bapak Sugiyono, Ibu Wahyu Umi Narti, Kak Krestin Setyawati dan Kak Dedy Irawan yang sangat saya sayangi, terima kasih atas doa, dukungan materi dan moril yang diberikan untuk memotivasi penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir
6. Terima kasih juga untuk calon imam saya Okky Oktaviano yang selalu menemani, mendukung dan mendoakan

7. Teman – teman Dewi, Dwi, Sekar, Inggit, Irene, Monica, Susi, Rika, Mbak Raras, Mbak Occa, Okka yang membantu, memberikan dukungan ketika pelaksanaan dan penyusunan Tugas Akhir
8. Agnes, Rahma, Sarah, Sekar, Bimo, Novian, Andika, Ucil, Rossi, Adit, Sanjaya teman seperjuangan Tugas Akhir yang mengejar gelar A.Md
9. Teman-teman PR 2 2012 yang selalu menyemangati ketika penyusunan Tugas Akhir
10. Dan semua pihak yang telah membantu, memberikan masukan serta dukungan ketika penyusunan Tugas Akhir ini

ABSTRAKSI

Judul : PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RSUD RAA SOEWONDO PATI

Nama : Wulan Novitasari

NIM : 14030112060107

RSUD RAA Soewondo Pati merupakan rumah sakit milik pemerintah di Kota Pati yang didirikan untuk upaya memberikan pelayanan kesehatan dengan biaya terjangkau serta pelayanan yang memuaskan untuk masyarakat Kota Pati. Namun pada kenyataannya RSUD RAA Soewondo Pati dinilai kurang maksimal dalam memberikan pelayanan kepada pasien, terlihat dari banyaknya pemberitaan negatif dan kasus-kasus yang menimpa RSUD RAA Soewondo Pati. Dilakukannya penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan persepsi masyarakat kota Pati terhadap kualitas pelayanan di RSUD RAA Soewondo Pati. Persepsi menurut Kasali (2003:23) dalam Manajemen Public Relations menjelaskan bahwa persepsi adalah proses pemberian arti terhadap lingkungan oleh seorang individu. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan alat pengumpulan data kuesioner dan teknik sampling *Non Probability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Ruslan, 2008: 156). Pengukuran persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di RSUD RAA Soewondo Pati menggunakan konsep dari Parasuratman et.al dan Zeithmal yang dikutip Philip Kotler (2000:440), yang dikelompokkan menjadi lima dimensi utama sebagai penentu suatu kualitas yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*)

Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan RSUD RAA Soewondo Pati adalah kurang baik. Dilihat dari hasil rekapitulasi kualitas pelayanan kelima indikator tersebut, sebagian besar responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan RSUD RAA Soewondo Pati dari indikator Bukti Fisik (*Tangibles*), Daya Tanggap (*Responsiveness*) dan Empati (*Empathy*) adalah kurang baik. Keandalan (*Reliability*) dan Jaminan (*Assurance*) adalah cukup baik. Presentase tertinggi adalah Keandalan (*Reliability*) yaitu 37%. Hal ini menunjukkan bahwa dokter, karyawan di RSUD RAA Soewondo Pati dapat memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan pemerintah. Dan indikator yang memiliki presentase terendah adalah Jaminan (*Assurance*) sebesar 31,4%. Hal ini menunjukkan kurangnya kinerja karyawan, dokter dan perawat RSUD RAA Soewondo Pati dalam memberikan pelayanan dengan baik kepada pasien.

Kata Kunci : RSUD RAA Soewondo Pati, Kualitas Pelayanan, Persepsi

ABSTRACT

Title : PERCEPTION OF THE COMMUNITY SERVICE QUALITY RSUD RAA SOEWONDO PATI

Name : Wulan Novitasari

NIM : 14030112060107

RSUD RAA Soewondo Pati is a government-owned hospital in Kota Pati which was established to provide affordable health service and satisfactory service for Pati Town community. But in fact RSUD RAA Soewondo Pati considered less maximal in providing services to patients, seen from the many negative news and cases that hit RSUD RAA Soewondo Pati. The conduct of this research is aimed to describe the perception of urban community of Pati on the quality of service in RSUD RAA Soewondo Pati. Perception according to Kasali (2003: 23) in Public Relations Management explains that perception is the process of giving meaning to the environment by an individual. This research uses quantitative descriptive method with data collection tool of questionnaire and sampling technique of Non Probability Sampling that is sampling technique that does not give equal opportunity or opportunity for every element or member of population to be chosen to be sample (Ruslan, 2008: 156). Measurement of public perception on service quality in RSUD RAA Soewondo Pati using the concept of Parasuratman et.al and Zeithmal which quoted Philip Kotler (2000: 440), which is grouped into five main dimensions as a determinant of a quality that is Physical Evidence (Tangibles), Reliability), Responsiveness, Assurance, and Empathy (Empathy).

Public perception on service quality of RSUD RAA Soewondo Pati is less good. Judging from the recapitulation of service quality of the five indicators, the majority of respondents stated that the service quality of RSUD RAA Soewondo Pati from indicators of Physical Evidence (Tangibles), Responsiveness and Empathy are not good. Reliability (Reliability) and Assurance (Assurance) is good enough. The highest percentage is Reliability (Reliability) which is 37%. This shows that doctors, employees at RSUD RAA Soewondo Pati can provide services in accordance with the standards set by the government. And the indicator that has the lowest percentage is Assurance (31.4%). This shows the lack of performance of employees, doctors and nurses RSUD RAA Soewondo Pati in providing good service to patients.

Keywords: RSUD RAA Soewondo Pati, Quality of Service, Perception

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan karunia serta kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan RSUD RAA Soewondo Pati”**. Tugas Akhir ini disusun sebagai persyaratan menyelesaikan pendidikan Diploma III program studi Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Politik dan Ilmu Sosial Universitas Diponegoro.

Tugas Akhir ini berisi tentang “Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan RSUD RAA Soewondo Pati” yang dilakukan Humas RSUD RAA Soewondo Pati.

Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa dalam Tugas Akhir ini jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan dan memberikan wawasan serta ilmu pengetahuan bagi penulis dan pembaca.

Semarang, Agustus 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
UCAPAN TERIMAKASIH	v
ABSTRAKSI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Signifikansi Penelitian	9
1.5 Kerangka Teori.....	10
1.6 Definisi Konseptual.....	17
1.7 Definisi Operasional.....	17
1.8 Metode Penelitian.....	20

1.8.1 Tipe Penelitian	20
1.8.2 Populasi	20
1.8.3 Sampel.....	20
1.8.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	23
1.8.5 Jenis dan Sumber Data	23
- Data Primer	23
- Data Sekunder.....	23
1.8.6 Alat dan Teknik Pengumpulan Data	24
a. Alat Pengumpulan Data.....	24
b. Teknik Pengumpulan Data.....	24
1.8.7 Pengolahan Data.....	24
a. Editing	24
b. Coding	24
c. Scoring	25
d. Tabulasi	25
1.8.8 Analisis Data	25
BAB II GAMBARAN UMUM RSUD RAA SOEWONDO PATI	26
2.1 Sejarah Umum.....	26
2.2 Visi dan Misi	26
2.2.1 Visi	26
2.2.2 Misi	26

2.2.3 Falsafah	27
2.2.4 Tata Nilai.....	27
2.3 Motto.....	27
2.4 Tujuan	27
2.5 Struktur Organisasi RSUD RAA Soewondo Kota Pati	28
2.6 Profil RSUD RAA Soewondo Pati	29
2.7 Organisasi RSUD RAA Soewondo Pati	30
2.8 Peran Humas Dalam Kegiatan Eksternal RSUD RAA Soewondo Pati ..	34
2.8.1 Kegiatan Internal Humas.....	35
2.8.2 Peran Humas Dalam Kegiatan Eksternal RSUD RAA Soewondo Pati	38
BAB III TEMUAN PENELITIAN	40
3.1 Identitas Responden	40
3.1.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
3.1.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia	43
3.1.3 Identitas Responden Berdasarkan Lama Perawatan	44
3.2 Analisis “Persepsi Masyarakat Kota Pati Terhadap Pelayanan RSUD RAA Soewondo Pati.....	45
3.2.1 Bukti Langsung (Tangible)	45
3.2. 2 Keandalan (Realibility).....	57
3.2.3 Daya Tanggap (Responsiveness)	65
3.2.4 Jaminan (Assurance)	73

3.2.5 Empati (Emphaty)	81
BAB IV PEMBAHASAN	91
4.1 Analisis.....	91
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	96
5.2 Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Jumlah Pasien Rawat Inap (Tempat Tidur) RSUD RAA Soewondo Pati	21
Tabel 2.1	Jumlah Karyawan RSUD RAA Soewondo Berdasarkan Jenis Kelamin.....	31
Tabel 2.2	Jumlah Karyawan RSUD RAA Soewondo Pati Berdasarkan Tingkat Pendidikan	32
Tabel 2.3	Jumlah Karyawan RSUD RAA Soewondo Pati Berdasarkan Lama Bekerja.....	33
Tabel 2.4	Jumlah Karyawan RSUD RAA Soewondo Pati Berdasarkan Status Kerja.....	34
Tabel 3.1	Mengetahui jumlah pasien rawat inap RSUD RAA Soewondo Pati	42
Table 4.1	Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan.....	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Jenis Kelamin Responden	44
Gambar 3.2	Usia Responden	45
Gambar 3.3	Lama Perawatan Responden	46
Gambar 3.4	Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Pernyataan “Ruang inap yang anda tempati saat ini dilengkapi AC, Kipas Angin, TV dan Kulkas, yang berfungsi dengan baik”	47
Gambar 3.5	Presentasse Persebaran Responden Berdasarkan Pernyataan Ruang tamu di RSUD RAA Soewondo Pati, dilengkapi dengan Kursi, Meja, AC, dan berukuran cukup besar	48
Gambar 3.6	Presentase Persebaran Responden Berdasarkan Pernyataan Ruang tunggu pasien di RSUD RAA Soewondo Pati dilengkapi denngan tempat duduk, AC, TV, dan berukuran lebar untuk ukuran ruang tunggu keluarga pasien	49
Gambar 3.7	Presentase Persebaran Responden Berdasarkan Pernyataan Toilet di ruang inap RSUD RAA Soewondo Pati bersih, wangi, air di bak / kran lancar dan tersedia Pispot, dan Ember kecil untuk pasien	50
Gambar 3.8	Presentase Persebaran Responden Berdasarkan Pernyataan Toilet umum RSUD RAA Soewondo Pati bersih, wangi, air di bak / kran lancar dan tersedia Pispot, dan Ember kecil untuk keluarga pasien / pengunjung	51
Gambar 3.9	Presentase Persebaran Responden Berdasarkan Pernyataan Lingkungan di sekitar kamar inap bersih, dan di setiap depan kamar pasien terdapat tempat sampah dan keadaannya bersih	52

Gambar 3.10	Presentase Persebaran Responden Berdasarkan Pernyataan RSUD RAA Soewondo Pati dilengkapi dengan mushola yang bersih, besar, disediakan mukena dan sarung	53
Gambar 3.11	Presentase Persebaran Responden Berdasarkan Pernyataan RSUD RAA Soewondo Pati dilengkapi dengan smoking area yang letaknya di Taman Parkir54	
Gambar 3.12	Presentase Persebaran Responden Berdasarkan Pernyataan RSUD RAA Soewondo Pati dilengkapi dengan tempat parkir yang luas dan tertata rapi antara Sepeda Motor dan Mobil sudah di bedakan tempat parkirnya	55
Gambar 3.13	Presentase Persebaran Responden Berdasarkan Pernyataan Sarana komunikasi seperti ruang informasi mudah di temukan di RSUD RAA Soewondo Pati, untuk setiap Ruangan per golongan terdapat ruang informasi.....	56
Gambar 3.14	Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Pemberian Obat Tepat Waktu Pada Pasien Rawat Inap	60
Gambar 3.15	Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Perawat RSUD RAA Soewondo Pati Memberikan Makan Sesuai Jadwal Pasien Rawat Inap	61
Gambar 3.16	Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dokter RSUD RAA Soewondo Pati selalu mengadakan visite rutin tiap harinya.....	62
Gambar 3.17	Persebaran presentase responden berdasakan Dokter RSUD RAA Soewondo Pati tepat dalam menganalisis penyakit pasien dalam pemilihan pengobatan.....	63
Gambar 3.18	Persebaran responden berdasarkan Staff bagian gizi selalu tepat dalam memberikan makanan kepada pasien.....	64
Gambar 3.19	Persebaran responden berdasarkan ketanggapan perawat ketika pasien membutuhkan, perawat langsung merespon dan selalu datang tepat waktu.....	68

Gambar 3.20	Persebaran responden berdasarkan ketanggapan dokter ketika pasien membutuhkan, dokter langsung merespon dan selalu datang tepat waktu	69
Gambar 3.21	Persebaran responden berdasarkan ketanggapan Dokter RSUD RAA Soewondo Pati memberikan respon terhadap keluhan pasien dengan memberikan penjelasan yang lengkap	70
Gambar 3.22	Persebaran responden berdasarkan Staff administrasi RSUD RAA Soewondo Pati melayani dengan cepat, seperti administrasi Rumah Sakit dan pengecekan rekap biaya medis	71
Gambar 3.23	Persebaran Responden Berdasarkan Pernyataan Staff bagian informasi memberikan informasi tentang ruangan-ruangan yang ada di Rumah sakit, tempat-tempat di Rumah sakit secara cepat	72
Gambar 3.24	Persebaran Responden Berdasarkan Pernyataan Dokter selalu memberikan solusi tindakan yang tepat ketika terjadi keluhan terhadap pasien.....	73
Gambar 3.25	Persebaran Responden Berdasarkan Pernyataan Staff bagian informasi (customer service) RSUD RAA Soewondo sangat memahami tentang Rumah Sakit, mulai dari ruangan, bagian – bagian poliklinik, ketersediaan alat medis dan Dokter – dokter spesialis.....	77
Gambar 3.26	Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Pernyataan Dokter RSUD RAA Soewondo Pati selalu tepat dalam menganalisis penyakit pasien serta pemilihan pengobatan	78
Gambar 3.27	Persebaran Responden Berdasarkan staff bagian administrasi selalu tepat waktu dalam melayani rekap data rincian pembayaran pasien.....	79

Gambar 3.28	Presentase Persebaran Responden Berdasarkan Pernyataan Rumah sakit menyediakan peralatan medis dan obat-obatan yang lengkap sesuai dengan standar yang berlaku	80
Gambar 3.29	Presentase Persebaran Responden Berdasarkan Pernyataan Perawat selalu ada di tempat ketika pasien membutuhkan pertolongan secara tiba-tiba	81
Gambar 3.30	Presentase Persebaran Responden Berdasarkan Pernyataan “Ketika pasien ingin ke kamar mandi, perawat segera menolong pasien bangun dari tempat tidur, membawakan infus, menghantarkan pasien sampai ke kamar mandi dan menunggu pasien sampai selesai dari kamar mandi lalu menghantarkan pasien kembali ke tempat tidur pasien”	85
Gambar 3.31	Presentase Persebaran Responden Berdasarkan Pernyataan Perawat RSUD RAA Soewondo Pati menanyakan perkembangan kesehatan pasien dan mengecek kembali tubuh pasien untuk memastikan pasien sudah sembuh.....	86
Gambar 3.32	Presentase Persebaran Responden Berdasarkan Pernyataan Perawat selalu mengingatkan pasien / keluarga untuk menyimpan barang berharga dan menunjukkan dimana tempat menyimpan barang berharga yang aman.....	87
Gambar 3.33	Presentase Persebaran Responden Berdasarkan Pernyataan Dokter secara langsung memeriksa pasien dan memberikan obat sesuai hasil diagnosa / pemeriksaan	88
Gambar 3.34	Presentase Persebaran Responden Berdasarkan Pernyataan Dokter RSUD RAA Soewondo Pati selalu mengadakan visite dengan memeriksa secara langsung organ tubuh pasien yang sakit.....	89

Gambar 3.35 Presentase Persebaran Responden Berdasarkan Pernyataan Dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien dengan menunjukkan hasil laboratorium yang semakin membaik terhadap penyakit yang diderita karena sudah dilakukan tindakan medis yang tepat dan baik 90