

**Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan
Rumah Sakit Pusat Pertamina Jakarta**

TUGAS AKHIR

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan
Diploma III Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Disusun oleh:

Klara Ningrum Ghina Tsuraya

14030114090051

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III HUBUNGAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2018**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH
(TUGAS AKHIR)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Klara Ningrum Ghina Tsuraya
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14030114090051
3. Tempat / Tanggal Lahir : Jakarta/ 10 Agustus 1996
4. Jurusan / Program Studi : Hubungan Masyarakat
5. Alamat : Jalan H. Aip No. 30 RT04/02, Kota Bekasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah Tugas Akhir yang saya tulis berjudul :

**Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan
Rumah Sakit Pusat Pertamina Jakarta**

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 tanggungjawab.

Semarang, Maret 2018

Pembuat Pernyataan;

Klara Ningrum Ghina Tsuraya
NIM. 14030114090051

PENGESAHAN

Judul Skripsi : Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Pusat
Pertamina Jakarta

Nama Penyusun : Klara Ningrum Ghina Tsuraya


NIM : 14030114090051

Program Studi : D-III Hubungan Masyarakat

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III

Semarang, Maret 2018

Dekan



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

Wakil Dekan I



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

Dosen Pembimbing :

1. Dr. Yanuar Luqman, S.Sos, M.Si

(.....)

Dosen Penguji :

1. Dr. Nurul Hasfi, S.Sos, MA

(.....)

2. Dr. Yanuar Luqman, S.Sos, M.Si

(.....)

MOTTO

Kegagalan bukanlah hambatan, melainkan mimpi yang harus diwujudkan ☺

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Terima kasih Ya Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Mu yang luar biasa tidak tertandingi.

Terima kasih kepada Papa dan Mami serta Mas Duta dan Mas Kiki , selaku keluarga saya yang telah memberi doa dan support serta energi positifnya kepada saya selama ini.

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah penulis haturkan kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Pusat Pertamina Jakarta. Penulis meminta maaf jika terdapat kesalahan didalam penulisan maupun kurang telitinya dalam penulisan.

Tugas Akhir ini membuat penulis mendapatkan pengalaman dan ilmu baru yang sangat bermanfaat. Tentu dalam menyelesaikannya, penulis tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari banyak pihak, oleh karena itu izinkan penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Allah SWT atas perlindungan, limpahan rahmat, karunia dan pencerahan yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Mami, Papa, Mas Duta dan Mas Kiki yang selalu memberikan do'a, kepercayaan dan dukungan kepada penulis.
3. Agus Naryoso, S.Sos, M.Si selaku ketua Program Studi D-III Hubungan Masyarakat dan selaku dosen wali penulis atas bantuan yang diberikan.
4. Dr. Yanuar Luqman, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran masukan, bantuan dan dukungannya kepada penulis.
5. Kepada seluruh karyawan Rumah Sakit Pusat Pertamina Jakarta, terutama di instalasi radiologi yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan penelitian hingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

6. Desi, Iwa, Bela, Dea dan Tika yang selalu ada menemani penulis selama di bangku perkuliahan hehe makasih loh. College will never be the same without you guys luvluv
7. Teman-teman *Public Relations* 2014 yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada penulis walaupun dari kalian banyak yg meninggalkan penulis dengan lulus duluan, penulis tetep sayang kalian muah
8. Teman-teman dari HMPS Humas terutama Divisi Komunikasi, terima kasih untuk pengalaman organisasinya di Undip ini
9. Teman-teman dari *Future Leader Summit* untuk pengalaman berharganya. Sangat amat berguna!!
10. Teman-teman dan pihak lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungannya..
11. Dan terakhir untuk Muhammad Raihanson yang selalu memberikan waktu, perhatian, semangat, masukan, bantuan, hiburan dan banyak hal lainnya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini☺

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah terlibat membantu penulis dalam proses penulisan Tugas Akhir ini yang tentunya tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Masih banyak kekurangan yang penulis lakukan dan penulis sangat terbuka akan kritik dan saran yang dapat membangun kesempurnaan bagi Tugas Akhir. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi yang berkepentingan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, atas berkat, rahmat, dan penyertaan-Nya, sehingga penulis dapat dimudahkan dalam menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Pusat Pertamina”. Tugas Akhir ini membuat penulis mendapatkan pengalaman dan ilmu baru yang sangat bermanfaat.

Dalam Tugas Akhir ini penulis membahas mengenai “Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Pusat Pertamina”. Tugas Akhir ini berisi tentang bagaimana kualitas yang diberikan oleh Rumah Sakit Pusat Pertamina terhadap pasien, melalui Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan informasi bagaimana kualitas pelayanan di RS Pusat Pertamina Jakarta

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, karena keterbatasannya pengetahuan pengalaman yang dimiliki. Untuk itu, kritik dan saran sangat penulis harapkan demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Terima kasih.

Semarang, Maret 2018

Penulis

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
UCAPAN TERIMAKASIH.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
ABSTRAKSI.....	xiv
ABSTRACT	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Kerangka Teori.....	6
1.6 Definisi Konseptual	12
1.7 Definisi Operasional.....	13
1.8 Metodologi Penelitian.....	15
1.8.1 Tipe Penelitian	15
1.8.2 Populasi dan Sampel	16
1.8.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	16
1.8.4 Jenis dan Sumber Data.....	17

1.8.4.1 Jenis Data	17
1.8.4.2 Sumber Data	18
1.8.4.3 Skala Pengukuran	18
1.8.4.4 Teknik Pengumpulan Data	18
1.8.4.5 Instrumen Penelitian	18
1.8.4.6 Teknik Analisis	19
1.8.5 Pengolahan Data	19
BAB II GAMBARAN UMUM.....	21
2.1 Aktifitas Humas RS Pusat Pertamina	21
2.1.1 Kegiatan Internal Humas	21
2.1.2 Komunikasi Internal Humas	22
2.1.3 Kegiatan Eksternal Humas	24
2.2 Sejarah RS Pusat Pertamina.....	25
2.3 Visi dan Misi RS Pusat Pertamina	26
2.4 Struktur Organisasi RS Pusat Pertamina	27
2.5 Pelayanan RS Pusat Pertamina	28
2.5.1 Pelayanan Rawat Jalan.....	27
2.5.2 Pelayanan Rawat Inap.....	29
2.5.3 Pelayanan Penunjang	30
BAB III TEMUAN PENELITIAN	31
3.1. Karakteristik Responden	31
3.2. Keandalan (<i>realibity</i>)	33
3.3. Daya Tanggap (<i>responsive</i>)	34
3.4. Jaminan (<i>assurance</i>)	39

3.5. Empati (<i>emphaty</i>)	42
3.6. Bukti Langsung (<i>tangibles</i>)	44
BAB IV PEMBAHASAN.....	51
BAB V PENUTUP	56
5.1. Kesimpulan.....	56
5.2. Saran	58

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data keluhan-keluhan pasien	3
Tabel 3.1 Prosentase responden berdasarkan jenis kelamin	32
Tabel 3.2 Prosentase responden berdasarkan Usia	32
Tabel 3.3 Pendapat responden mengenai prosedur pendaftaran pasien di RS Pusat Pertamina	33
Tabel 3.4 Pendapat responden mengenai kecakapan karyawan RS Pusat Pertamina melayani pendaftaran dengan memberikan kemudahan persyaratan	35
Tabel 3.5 Pendapat responden mengenai penjelasan yang diberikan karyawan radiologi RS Pusat Pertamina dalam memberikan informasi	36
Tabel 3.6 Pendapat responden mengenai sikap dokter RS Pusat Pertamina dalam melayani pasien (cara berkomunikasi)	37
Tabel 3.7 Pendapat responden mengenai penanganan perawat RS Pusat Pertamina dalam melayani keluhan-keluhan pasien	38
Tabel 3.8 Pendapat responden mengenai pelayanan yang diberikan karyawan RS Pusat Pertamina	39
Tabel 3.9 Pendapat responden mengenai keramahan RS Pusat Pertamina dalam pelayanan	40
Tabel 3.10 Pendapat responden mengenai senyum, salam dan sapa (3S) di RS Pusat Pertamina	41

Tabel 3.11 Pendapat responden mengenai perhatian personal dari perawat RS Pusat Pertamina.....	42
Tabel 3.12 Pendapat responden mengenai kualitas dokter RS Pusat Pertamina dalam mengecek kondisi pasien.....	43
Tabel 3.13 Pendapat responden mengenai kebersihan di ruang radiologi RS Pusat Pertamina	45
Tabel 3.14 Pendapat responden mengenai kebersihan di toilet RS Pusat Pertamina	46
Tabel 3.15 Pendapat responden mengenai kondisi lingkungan di RS Pusat Pertamina	47
Tabel 3.16 Pendapat responden kelengkapan fasilitas medik di RS Pusat Pertamina	48
Tabel 3.17 Pendapat responden mengenai sarana parkir di RS Pusat Pertamina..	49
Tabel 3.18 Pendapat responden mengenai penampilan perawat RS Pusat Pertamina.....	50
Tabel 4.1 Persentase Hasil Jawaban Terbesar per Indikator Pertanyaan.....	52

ABSTRAKSI

Judul : PERSEPSI PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
RUMAH SAKIT PUSAT PERTAMINA
Nama : Klara Ningrum Ghina Tsuraya
NIM : 14030114090051

Rumah Sakit Pusat Pertamina merupakan salah satu rumah sakit swasta nasional terbesar yang berada di ibukota DKI Jakarta dan telah menjadi rumah sakit rujukan yang tidak hanya bagi masyarakat ibukota DKI Jakarta saja, namun juga rujukan bagi masyarakat Indonesia. Hal ini dikarenakan Rumah Sakit Pusat Pertamina dianggap mampu memberikan pelayanan kesehatan yang memuaskan sehingga dapat menjadi solusi yang menjawab kebutuhan akan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan pada ruang radiologi yang merupakan fasilitas penunjang di Rumah Sakit Pusat Pertamina harus tetap diperhatikan kualitas pelayanannya walaupun bukan menjadi layanan utama, dikarenakan dapat pula mempengaruhi kepuasan pasien secara keseluruhan. Sehingga tugas akhir ini bertujuan untuk mencari tahu bagaimana persepsi pasien di ruang radiologi terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit Pusat Pertamina. Penelitian ini bertipe penelitian deskriptif dengan metode kuantitatif yang menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Responden yang dimintai datanya adalah sebanyak 60 responden di ruang radiologi Rumah Sakit Pusat Pertamina pada bulan Februari 2018 dengan menggunakan teknik pengambilan sampel berjenis *non probability* yakni *purposive sampling*.

Penelitian ini menggunakan 5 (lima) indikator penentu kualitas pelayanan yakni Keandalan (*Realibility*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Bukti Fisik (*Tangibles*) dalam melihat persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Pada setiap indikator penentu kualitas pelayanan tersebut, mayoritas jawaban responden menunjukkan kategori baik. Indikator Daya Tanggap merupakan indikator penentu yang memiliki persentase tertinggi dibanding dengan indikator penentu lainnya pada jawaban kategori baik yang menunjukkan bahwa kesigapan para Karyawan Rumah Sakit Pusat Pertamina merupakan pelayanan yang menjadi keunggulan bagi pasien dan dapat memaksimalkan kepuasan pasien. Sedangkan indikator Bukti Langsung merupakan indikator penentu yang memiliki persentase terendah dibanding dengan indikator penentu lainnya pada jawaban kategori baik yang menunjukkan bahwa segala fasilitas fisik yang terdapat pada Rumah Sakit Pusat Pertamina masih perlu ditingkatkan pelayanannya agar tidak mengurangi kepuasan pasien. Persepsi responden dapat diukur dari keseluruhan jawaban terkait kelima indikator penentu kualitas pelayanan, dimana pada penelitian ini mayoritas jawaban keseluruhan indikator penentu menunjukkan kategori baik sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit Pusat Pertamina tergolong baik.

Kata Kunci : Persepsi, Kualitas Pelayanan, Rumah Sakit

ABSTRACT

Title : **PERCEPTION PATIENTS OF THE QUALITY OF PERTAMINA
CENTER HOSPITAL JAKARTA SERVICES**
Name : **Klara Ningrum Ghina Tsuraya**
NIM : **14030114090051**

Pertamina center hospital is one of the largest hospital in jakarta and not only of for society as a whole the capital of jakarta, but also the reference to indonesians. It was because pertamina center hospital considered to be incapable of provided health services satisfactory so as to be a solution that answer the needs will of public health services. However, according to Pertamina Center Hospital data, there are still complaints that arise from hospital patients. The service in the radiology room which is a supporting facility at Pertamina Central Hospital should be kept in mind the quality of service although not the main service, because it can also affect patient satisfaction as a whole. So this final task aims to find out how the perception of patients in the radiology room on the quality of service Pertamina Central Hospital. This research is descriptive research type with quantitative method which use questioner as data collecting tool. Respondents who asked for data were as many as 60 respondents in radiology room of Pertamina Central Hospital by using sampling technique of non probability type ie purposive sampling.

This research use 5 (five) indicators of service quality that is Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangibles in seeing patient perception on service quality. In each indicator of the quality of service, the majority of respondents' answers indicate good category. Responsiveness Indicator is the highest determinant indicator that has the highest percentage compared to other determinant indicator on the answer of good category which shows that the alertness of the employees of Pertamina Central Hospital is a service which becomes the excellence for the patient and can maximize patient's satisfaction. While tangibles indicator is the determinant indicator which has the lowest percentage compared with other determinant indicator in answer of good category which indicate that all physical facilities that exist in Pertamina Central Hospital still need to be improved its service so as not to reduce patient's satisfaction. Perceptions of respondents can be measured from the overall answers indicator quality service, where in this study symptoms indicator indicators of performance indicators good for can be concluded the patient of quality service Pertamina Center Hospital is good.

Keywords : **Perceptions, Service Quality, Hospital**