



“Allah akan memberikan derajat orang yang beriman dan yang berilmu pengetahuan diantara kamu”

(Q : Al - Mujadaalah 11)

“Barang siapa yang berjalan menuntut ilmu maka Allah akan memudahkan baginya jalan ke Syurga”

Papa , Mama.....

Cintamu merupakan matahari menyinari duniaku
Kasih sayangmu adalah hujan peyejuk hatiku
Nasihat, bimbingan serta doamu adalah kebutuhanku
dan penentu langkahku
Restumu adalah modal perjuanganku untuk meraih
cita-cita dan masa depan

Papa , Mama.....

Dengan jarimu yang letih kau belai aku dengan kasih sayang
Tetes-tetes keringatmu mengucur sepanjang hari
tak kenal lelah demi anakmu
Pengorbananmu sungguh takkan terlampaui oleh apapun
Kini terwujud dalam untai kata demi kata dalam skripsiku
Hanya Allah SWT yang akan membalas
Segala cinta dan kasih sayangmu padaku
Terima kasihku padamu Papa , Mama.....

Ku persembahkan bagi :

Papa Drs. Syafruddin Siregar, MPd

Mama Susni Swanti Pohan, BA

Kakakku Wiyana Levi Santi Siregar, ST

Adikku Mira Kurniati Siregar

Serta Nurhayati A Tanjung, SE yang selalu di hatiku

Ya Allah.....

Berkati dan rahmati kedua orang tuaku beserta orang-orang
yang kucintai dan kusayangi
Yang sangat berarti dalam kehidupanku. Amin Ya Allah.....

KATA PENGANTAR

Pada kesempatan yang pertama ini penulis mengucapkan syukur Kepada Allah SWT, karena atas berkah dan rahmad-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna melengkapi tugas-tugas yang diwajibkan kepada Mahasiswa Universitas Medan Area pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara untuk memperoleh gelar kesarjanaan.

Dalam penulisan skripsi ini penulis mengalami banyak kesulitan seperti keterbatasan waktu, kurangnya literatur yang diperlukan, keterbatasan kemampuan menulis sendiri dan sebagainya, namun demikian dengan kemauan keras yang didorong oleh rasa tanggung-jawab dan dilandasi itikad baik, akhirnya kesulitan tersebut dapat diatasi.

Adapun judul yang diajukan sehubungan dengan penyusunan skripsi ini adalah “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT HARAPAN MAMA MEDAN”.

Dalam penulisan skripsi ini banyak pihak telah penulis buat sibuk maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima-kasih kepada pihak-pihak tersebut, terutama kepada :

- Ibu Dra. Nina Siti Salmiah Siregar, MSi, selaku Dekan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area .
- Bapak Drs. H. M.H. Thamrin Nasution, MSi, selaku Ketua Jurusan Program Studi Ilmu Administrasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan

Area dan sekaligus sebagai Dosen Pembimbing I Penulis.

- Ibu Dra. Nanda MDT, MSi. selaku Dosen Pembimbing II penulis.
- Bapak Ketua Yayasan Rumah Sakit Harapan Mama Medan beserta staf dimana penulis mengadakan penelitian.
- Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta semua unsur staf administrasi Universitas Medan Area.
- Rekan-rekan se-almamater.

Penulis juga mengucapkan terima-kasih yang sedalam-dalamnya terhadap orang tua Ayahanda, Ibunda, dan kakanda dan adinda, saudara-saudara saya. Semoga kebersamaan yang kita jalani selama ini tetap menyertai kita. Demikian buat seseorang yang selalu mendukung dan mendoakan supaya skripsi ini cepat selesai yaitu seseorang yang ada di dalam hati saya.

Demikianlah penulis sampaikan, dan semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan, Maret 2006

Penulis

YUDITH INDRA MALON SIREGAR
NIM : 02 850 0011

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	7
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
E. Kerangka Pemikiran	8
F. Hipotesis	10
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Pengertian dan Arti Penting Kualitas Pelayanan	11
B. Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan	13
C. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	15
D. Pengertian Jasa	15
E. Pengertian Kepuasan Pelanggan	17
F. Menilai Tingkat Kepuasan Pelanggan	19

BAB III.	METODOLOGI PENELITIAN	23
	A. Populasi dan Sampel	23
	B. Metode Pengumpulan Data	24
	C. Variabel dan Definisi Operasional	25
	D. Teknik Analisis Data	27
BAB IV.	DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	30
	A. Sejarah singkat Rumah Sakit Harapan Mama Medan	30
	B. Visi Misi dan Tujuan Rumah Sakit Harapan Mama Medan	30
	C. Struktur Organisasi Rumah Sakit Harapan Mama Medan ...	31
	D. Sarana dan Prasarana	48
BAB V.	ANALISIS DAN EVALUASI	51
	A. Pengantar Penelitian	51
	1. Gambaran Umum Responden	52
	2. Kualitas Pelayanan	54
	3. Kepuasan Pasien Rumah Sakit	59
	B. Perolehan dan Analisa Data	65
BAB VI.	KESIMPULAN DAN SARAN	81
	A. Kesimpulan	81
	B. Saran	82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
TABEL I : DOKTER AHLI YANG PRAKTEK	49
TABEL II : UMUR RESPONDEN	52
TABEL III : JENIS KELAMIN RESPONDEN	52
TABEL IV : PENDIDIKAN TERAKHIR RESPONDEN	53
TABEL V : STATUS PERKAWINAN RESPONDEN	53
TABEL VI : KETEPATAN WAKTU PELAYANAN.	54
TABEL VII : AKURASI PELAYANAN	55
TABEL VIII : KESOPANAN DAN KERAMAHAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN	55
TABEL IX : TANGGUNGJAWAB DALAM HAL PELAYANAN	56
TABEL X : KELENGKAPAN SARANA PENDUKUNG PELAYANAN	56
TABEL XI : KEMUDAHAN DALAM MENDAPATKAN PELAYANAN	57
TABEL XII : VARIASI YANG DILAKUKAN DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN	57
TABEL XIII : PELAYANAN PRIBADI	58
TABEL XIV : KENYAMANAN DALAM MEMPEROLEH PELAYANAN	58
TABEL XV : ATRIBUT PENDUKUNG PELAYANAN	59
TABEL XVI : PROSEDUR YANG DITERAPKAN SANGAT BERSAHABAT	60

TABEL XVII	:	PROSEDUR YANG DITERAPKAN TEPAT WAKTU DAN TIDAK BERBELIT-BELIT	60
TABEL XVIII	:	PENGEMBANGAN DAN PENCIPTAAN PROSEDUR TERSEBUT DITUJUKAN BAGI KEPUASAN PASIEN	61
TABEL XIX	:	PENYELESAIAN MASALAH SECARA JITU DAN KREATIF	61
TABEL XX	:	PELAYANAN YANG DIBERIKAN SEKITAR KELUHAN PASIEN.....	62
TABEL XXI	:	PASIEN DILAYANI DENGAN KONSULTASI YANG BAIK	62
TABEL XXII	:	SIKAP SESAMA PASIEN RUMAH SAKIT	63
TABEL XXIII	:	RUMAH SAKIT MENGHADAPI PASIEN SECARA BAIK DALAM SITUASI BAGAIMANAPUN	63
TABEL XXIV	:	RUMAH SAKIT BERUPAYA MAKSIMAL DALAM MELAYANI KESEHATAN PASIENNYA	64
TABEL XXV	:	RUMAH SAKIT TIDAK MEMBEDAKAN BENTUK PELAYANAN YANG DIBERIKAN KEPADA PASIEN	64
TABEL XXVI	:	TABULASI SKOR NILAI JAWABAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL BEBAS (X)	65
TABEL XXVII	:	HASIL ANALISIS ITEM INSTRUMEN VARIABEL BEBAS (X)	67
TABEL XXVIII	:	DATA UNTUK ITEM KELOMPOK GANJIL	68
TABEL XXIX	:	DATA UNTUK ITEM KELOMPOK GENAP	69
TABEL XXX	:	TABULASI SKOR NILAI JAWABAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL TERIKAT (Y)	71

TABEL XXXI :	HASIL ANALISIS ITEM INSTRUMEN VARIABEL TERIKAT (Y).....	72
TABEL XXXII :	DATA UNTUK ITEM KELOMPOK GANJIL	74
TABEL XXXIII:	DATA UNTUK ITEM KELOMPOK GENAP	75
TABEL XXXIV:	KOEFISIEN KORELASI ANTARA VARIABEL BEBAS (X) TERHADAP VARIABEL TERIKAT (Y)	77



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
GAMBAR I : KERANGKA KONSEPTUAL KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PENGGUNA JASA	10
GAMBAR II : STRUKTUR ORGANISASI RUMAH SAKIT UMUM HARAPAN MAMA MEDAN	32

