

SKRIPSI

**KEPUASAAN PASIEN RAWAT JALAN ATAS KUALITAS PELAYANAN
RUMAH SAKIT SUMBER WARAS BERDASARKAN PERSPEKTIF
PELANGGAN PADA BALANCE SCORECARD**



DIAJUKAN OLEH :

NAMA : PUSPITA KINANTI

NIM : 125110371

**UNTUK MEMENUHI SEBAGAIN DARI SYARAT-SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

JAKARTA

2018

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

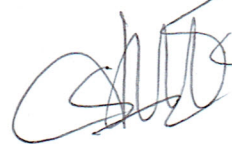
JAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : PUSPITA KINANTI
NPM : 125110371
MATA KULIAH POKOK : S1 / SISTEM PENG. MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : KEPUASAAN PASIEN RAWAT JALAN
ATAS KUALITAS PELAYANAN
RUMAH SAKIT SUMBER WARAS
BERDASARKAN PERSPEKTIF
PERSPEKTIF PADA BALANCED
SCORECARD

Jakarta, Mei 2018

Pembimbing,



(Dra. Rosmita Rasyid M.M., Ak., CA.)

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

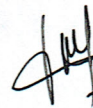
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : PUSPITA KINANTI
NO. POKOK MAHASISWA : 125110371
MATA KULIAH POKOK : S1 / SISTEM PENG. MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : KEPUASAAN PASIEN RAWAT JALAN
ATAS KUALITAS PELAYANAN RUMAH
SAKIT SUMBER WARAS BERDASARKAN
PERSPEKTIF PELANGGAN PADA
BALANCED SCORECARD

Tanggal: 8 Mei 2018

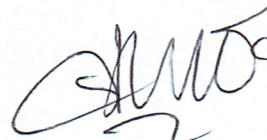
KETUA PENGUJI



(Viriany, SE,MM,Ak.)

Tanggal: 8 Mei 2018

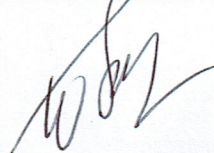
ANGGOTA PENGUJI



(Dra. Rosmita Rasyid M.M., Ak., CA.)

Tanggal: 8 Mei 2018

ANGGOTA PENGUJI



(Widyasari,SE,MSi, AK,CPA.)

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

**KEPUASAAN PASIEN RAWAT JALAN ATAS KUALITAS PELAYANAN
RUMAH SAKIT SUMBER WARAS BERDASARKAN PERSPEKTIF
PELANGGAN PADA BALANCE SCORECARD**

Persaingan setiap perusahaan mengharuskan peningkatan khususnya pada kualitas pelayanan dengan tujuan agar pelanggan dapat merasa puas akan pelayanan yang dimiliki perusahaan tersebut. Maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan atas kualitas pelayanan Rumah Sakit Sumber Waras berdasarkan perspektif pelanggan pada Balanced Scorecard. Analisis kuantitatif dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dengan Pearson dan uji reliabilitas dengan Cronbach's Alpha dengan nilai diperoleh $>0,60$. Analisis data menunjukkan nilai Validitas pada Pearson sebesar 0,805 dan reliabilitas pada Cronbach's Alpha sebesar 0,953. Hasil uji Pearson dan Cronbach's Alpha dinyatakan Valid sebanyak 23 kuesioner dari 28 pertanyaan dengan banyak 50 responden.

Kata kunci : kepuasan, pasien rumah sakit, kualitas pelayanan, balanced scorecard

Competition every company requires, especially on the quality of service with the aim that customer can feel satisfied with the service owned in the company. So this study aims to determine the level of output satisfaction on quality service in SumberWaras Hospital based on customer perspective of Balanced Scorecard.

Keywords: customer satisfaction, service quality, customer perspective, Balanced Scorecard, hospital

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “KEPUASAAN PASIEN RAWAT JALAN ATAS KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT SUMBER WARAS BERDASARKAN PERSPEKTIF PELANGGAN PADA BALANCED SCORECARD” ini dibuat dan diajukan sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian komprehensif dan memperoleh gelar kesarjanaan Ekonomi (Strata Satu) pada program studi Akuntansi di Fakultas Ekonomi Unuversitas Tarumanagara Jakarta.

Padakeempataniniperkenankanlahpenulismenyampaikan rasa terimakasihkepada :

1. Ibu Dra. Rosmita Rasyid, M.M., Ak., CA. Selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan waktunya dalam membantudan membimbing sekaligus member saran kepadapenulissehinggaterselesainyaskripsi ini.
2. Bapak Dr. Sawidji Widodoatmojo, S.E., M.M., MBA Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara Jakarta.
3. Bapak Hendro Lukman, S.E., M.M., Ak., CPMA, CA, CPA (Aust.) Selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
4. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmunyalabelajaran membantupenulisdalam mempelajari ilmu ekonomikhususnyabidang Akuntansi.

5. Ibu Dr. Johana Titus, MS, Sp GK (K), Selaku Ketua Bakordik RS Sumber Waras.
6. Ibu Trisyanti K, MM Selaku Kepala Bagian Keuangan RS Sumber Waras.
7. Ibu Ida Farida Yahya, SKM, M.Kep, Selaku Kepala Bidang Pelayanan Keperawatan RS Sumber Waras.
8. Ibu Upik dan Reka selaku Staff RS Sumber Waras.
9. Pihak – pihak / responden yang telah meluangkan waktu untuk membantupenulis dalam menyelesaikan angket.
10. Kepada seluruh keluarga yang telah memberikan semangat dan membantusertadukung dan turut mendoakan penulis dalam menyusun skripsi ini.
11. Kepada teman kuliah khususnya Kiki Khairunnisada dan Yuli Pratanadanteman-teman yang tidak bisadiucapkan semua atas memberikan semangat, saran dan doa untuk kelancaran penulis skripsi ini.

Penulis menyadari karena keterbatasan dan kurangnya pengalaman, makaisiskripsi ini masih jauh dari kesempurnaan sebagaimana yang diharapkan, Namundemikian, penulissudahberusaha maksimal mungkin untuk terselesaikan skripsi ini. Penulismohon maaf jika dalam skripsi ini terdapat kalimat-kalimat yang tidak berkenan

bagi pembaca. Atas waktu yang diluangkan pembaca dalam membaca skripsi ini,
penulis ucapkan terima kasih.

Jakarta, Mei 2018

Penulis

Puspita Kinanti

DAFTAR ISI

HalamanJudul	i
HalamanPengesahan	ii
HalamanPersetujuanSkripsi	iii
Abstrak	iv
Kata Pengantar.	v
Daftar Isi	vii
DaftarTabel	xi
DaftarGambar	xv
DaftarLampiran	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
a. LatarBelakang	1
b. IdentifikasiMasalah	7
c. BatasanMasalah	8
d. PerumusanMasalah	9

e. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	11
A. Tinjauan Pustaka	11
1. Kepuasan Pelanggan	11
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	11
b. Alat untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan	12
c. Mengukur Kepuasan Pasien di Rumah Sakit	14
2. Kualitas Pelayanan	15
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	15
b. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	16
c. Dimensi Kualitas Pelayanan	16
d. Prinsip – Prinsip Kualitas Pelayanan	18
e. Faktor – Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan	19
f. Kualitas Pelayanan Kesehatan	20
3. Pengertian Balanced Scorecard	21
a. Pengertian Balanced Scorecard	21
b. Keunggulan Balanced Scorecard	22
c. Implementasi Balance Scorecard	23
d. Balanced Scorecard menurut Perspektif Pelanggan	23
B. Kerangka Pemikiran	28
BAB III METODE PENELITIAN	30

A. PemilihanObjekPenelitian	30
B. TeknikPengumpulan Data	31
C. TeknikPengolahan Data	32
 BAB IV HASIL PENELITIAN	 34
A. GambaranUmum Perusahaan	34
1. SejarahdanPerkembangan Perusahaan	34
2. Visi, Misidan Motto	35
3. Kegiatan Usaha Perusahaan	36
4. StrukturOrganisasi Perusahaan	37
B. AnalisisdanPembahasan	40
1. Kuesioner	40
2. DeskripsiResponden	40
a. UjiValidalitasKuesionerPelanggan	40
b. UjiReliabilitasKuesionerPelanggan	47
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 72
A. Kesimpulan	72
B. Saran	72
 DAFTAR PUSTAKA	 74
 LAMPIRAN	
 DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Jumlah Pasien Rumah Sakit Sumber Waras Jakarta	7
Tabel 4.1.1	Hasil Uji Validitas Kuesioner Pelanggan . . .	41
Tabel 4.1.2	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Pelanggan . . .	44
Tabel 4.1.3	Deskripsi Responden Jenis Kelamin . . .	46
Tabel 4.1.4	Deskripsi Responden Pendidikan Terakhir . . .	47
Tabel 4.1.5	Deskripsi Responden Usia	48
Tabel 4.1.6	Deskripsi Responden Jabatan.	49
Tabel 4.1.7	Tabel Kuesioner Penilaian Secara Keseluruhan . . .	69
Tabel 4.1		

Tenaga Kesehatan memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien

Tabel 4.4

Tenaga Kesehatan terampil dalam mengdiagnosis dan memberikan
konsultasi medis yang diperlukan 51

Tabel 4.5

Tenaga Kesehatan dapat menggunakan perangkat teknologi dengan
baik, tepat dan akurat dalam penanganan pasien 51

Tabel 4.6

Prosedur pelayanan medis emergency dapat dilakukan
(tanpa memerlukan perjanjian
. 52

Tabel 4.7

Rumah sakit dapat menyediakan seluruh layanan yang
diperlukan dan dimilikinya untuk menangani keluhan pasien
. 53

Tabel 4.8

Tenaga Kesehatan bersedia menerima dan melayani seluruh pasien
dengan baik dan memperhatikan dan membedakan latar belakang ekonomi
pasien 54

Tabel 4.9

Rumah sakit dapat memberikan informasi medis pasien terintegrasi
(resume medis yang lengkap misal untuk rujukan ke rumah sakit lain
yang mencakup tindakan medis, hasil lab, dll
. 55

Tabel 4.10	TenagaKesehatanmemberikaninformasikepadapasiensebelum pelayananandiberikan	55
Tabel 4.11	TenagaKesehatanmenerangkantindakan yang akandilakukan	56
Tabel 4.12	TenagaKesehatanmemberitahujenispenyakit, caraperawatandanminumobatsecaralengkap	57
Tabel 4.13	Bangunanrumahsakit terlihatindah, bersihdannyaman.	58
Tabel 4.14	Bangunanrumahsakitmemilikipapanpetunjuk yang jelasdanmudahditemukandalammemberikanarahankepadapasien	59
Tabel 4.15	Rumahsakitmemilikiruangtunggu, kamarperawatan, tempattidur, peralatanmedis, obat-obatan, toilet, kantin seta sanitasi yang memadai	60
Tabel 4.16	TenagaKesehatanberpenampilanrapidanbersih	61
Tabel 4.17	TenagaKesehatanmelayanidengansikapmeyakinkandansopanehinggapasienmerasaamandannyaman	61

Tabel 4.18	Rumahsakitdapatmemberikanlayanan yang terjangkaukepadapasien	62
Tabel 4.20	Rumahsakitmemberikangaransikepadapasienjikaterjadisuat umasalah yang ditimbulkandaritindakanmedis yang dilakukan	63
Tabel 4.21	Rumahsakitmenyediakanperalatanmedisdanobat-obatandenganlengkapsesuaistandar yang berlaku	64
Tabel 4.22	TenagaKesehatanmemilikikompetensidansertifikat yang sesuaidenganbidang yang digeluti	65
Tabel 4.23	Rumahsakitmemilikicatatanmedispasiesn yang detail danterintegrasi.	66
Tabel 4.26	Biayapengobatandapatmenggunakanbiayaasuransikesehatan, kartu debit/kredit, ataujaminansosiallainnya	66
Tabel 4.27	KecepatanTenagaKesehatandalammelayaniadministrasikeuangan	67
Tabel 4.28	Kejelasanmengaiperincianbiaya	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	PerspektifPelanggan – UkuranUtama.	25
------------	------------------------------------	----

Gambar 2.2	PerspektifPelanggan – ContohSasaranStrategik	26
Gambar 2.3	KerangkaPemikiran	29
Gambar 4.1	StrukturDireksiRumahSakitSumberWaras.	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A DaftarPertanyaanKuesionerPasien

Lampiran B Rangkuman Jawaban Responden

Lampiran C Hasil Output SPSS Data Responden

Lampiran D Hasil Output SPSS Kuesioner