

**PATIENT SATISFACTION ANALYSIS OF HOSPITAL SERVICE  
QUALITY FUNCTIONAL AND TECHNICAL SERVICE QUALITY  
IN RSU. ST. ANTONIUS PONTIANAK**

**By: Arief Rino Nugroho**  
**Faculty of Economics, University of Tanjungpura Pontianak**

**ABSTRACT**

Hospital St. Anthony is located at Jalan Kh. Wahid Kasyim 249 is a private hospital that offers health care services to the community. The concept of service is one of the goals achieved by the management of the hospital of St. Antonius. The purpose of the service will be achieved if all the components of managers as Director, Nurse, Midwife, Administration and Finance staff can always work together to provide better care to patients and families of patients. Therefore, the hospital is always trying to improve, both in SOP patient care and in terms of improvement of service facilities.

The method of writing of this thesis is to conduct a qualitative approach. A qualitative approach was carried out in order to improve the quality of service of functional and technical quality. The study concluded the following: 1) The response to the level of importance of service quality functional and quality of technical services at the hospital. ST. Antonius Pontianak at the high category by obtaining the average value of 4.08 and 4.01. This means that the patient feels is important for functional services and technical services, 2) The response of respondents to rate their perceived performance on service quality functional and quality technical services at the hospital. ST. Antonius Pontianak at the high category by obtaining the average value of 4.00 and 3.86. This means that the patient feels is important for functional services and technical services, 3) It is a priority to be fixed in an effort to improve the functional services and technical services at the hospital. ST. Antonius Pontianak which service attributes that are in quadrant A. Quadrant A shows that the grain dimensions of functional services and technical services located in this quadrant needs to be a priority for repair. Grains in this quadrant penangananya needs to be improved, because generally the quality of service that has been granted RSU. ST. Antonius still low perceived performance by respondents when these attributes are very important:. Grains dimensions of functional services and technical services included in quadrant A is the internal relationship that exists between fellow nurses and ability to provide solutions for the health problems faced by inpatients and 4) There are differences in the level of perceived performance of respondents to the functional service quality and quality of technical services at the Hospital. ST. Antonius Pontianak. this is shown by the data processing using the Wilcoxon test where the Sig by 0.02 less than 0.05 ( $0.02 < 0.05$ ).

**Keywords: Patient Satisfaction, Quality of Service Functional, Technical Service Quality**

## **ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP KUALITAS PELAYANAN FUNGSIONAL DAN KUALITAS PELAYANAN TEKNIS PADA RSU. ST. ANTONIUS PONTIANAK**

**Oleh: Arief Rino Nugroho**  
**Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura Pontianak**

### **ABSTRAK**

Rumah sakit St. Antonius beralamat di Jalan Kh. Wahid Kasyim No.249 merupakan rumah sakit swasta yang menawarkan jasa pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Konsep pelayanan merupakan salah satu tujuan yang dicapai oleh manajemen rumah sakit St. Antonius. Tujuan pelayanan tersebut akan dapat tercapai jika seluruh komponen pengelola seperti Direktur, Perawat, Bidan, Staf Administrasi dan Keuangan selalu dapat berkerja sama untuk memberikan pelayanan baik kepada pasien maupun keluarga pasien. Oleh karena itu pihak rumah sakit selalu berusaha berbenah, baik dalam SOP pelayanan pasien maupun dari segi peningkatan fasilitas pelayanan..

Metode penulisan dalam skripsi ini adalah dengan melakukan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan fungsional dan kualitas teknis. Penelitian menyimpulkan sebagai berikut: 1) Tanggapan responden terhadap tingkat kepentingan kualitas pelayanan fungsional dan kualitas pelayanan teknis pada RS. ST. Antonius Pontianak berada pada kategori tinggi dengan memperoleh nilai rata-rata 4,08 dan 4,01. Hal ini berarti bahwa pasien merasa penting terhadap pelayanan fungsional dan pelayanan teknis, 2) Tanggapan responden terhadap tingkat kinerja yang dirasakan mereka terhadap kualitas pelayanan fungsional dan kualitas pelayanan teknis pada RS. ST. Antonius Pontianak berada pada kategori tinggi dengan memperoleh nilai rata-rata 4,00 dan 3,86. Hal ini berarti bahwa pasien merasa penting terhadap pelayanan fungsional dan pelayanan teknis, 3) Hal yang menjadi prioritas untuk diperbaiki dalam upaya memperbaiki pelayanan fungsional maupun pelayanan teknis pada RS. ST. Antonius Pontianak yaitu atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. **Kuadran A** menunjukkan bahwa butir-butir dimensi pelayanan fungsional dan pelayanan teknis yang berada dalam kuadran ini perlu menjadi prioritas untuk diperbaiki. Butir-butir dalam kuadran ini penanganannya perlu ditingkatkan, karena umumnya kualitas layanan yang telah diberikan RSU. ST. Antonius masih rendah dirasakan kinerjanya oleh responden padahal atribut tersebut sangat penting. Butir-butir dimensi pelayanan fungsional dan pelayanan teknis yang termasuk dalam kuadran A ini adalah hubungan internal yang terjalin diantara sesama perawat dan kemampuan memberikan solusi bagi masalah kesehatan yang dihadapi pasien rawat inap dan 4) Terdapat perbedaan tingkat kinerja yang dirasakan responden terhadap kualitas pelayanan fungsional dan kualitas pelayanan teknis pada RSU. ST. Antonius Pontianak . hal ini ditunjukkan oleh hasil pengolahan data menggunakan uji Wilcoxon dimana nilai Sig sebesar 0,02 yang kurang dari 0,05 ( $0,02 < 0,05$ ).

**Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan Fungsional, Kualitas Pelayanan Teknis**