

**SKRIPSI**

**ANALISIS FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PELAYANAN  
YANG DIHARAPKAN (*EXPECTED SERVICE*) DAN PELAYANAN YANG  
DITERIMA (*PERCEIVED SERVICE*) PASIEN  
(Studi di BPJS Kesehatan Center RSAL dr. Ramelan Surabaya)**



Oleh:

**INDIRA PROBO HANDINI**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
SURABAYA  
2015**

**SKRIPSI**

**ANALISIS FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PELAYANAN  
YANG DIHARAPKAN (*EXPECTED SERVICE*) DAN PELAYANAN YANG  
DITERIMA (*PERCEIVED SERVICE*) PASIEN  
(Studi di BPJS Kesehatan Center RSAL dr. Ramelan Surabaya)**




**Oleh:**

**INDIRA PROBO HANDINI  
NIM. 101111072**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
SURABAYA  
2015**

## PENGESAHAN

Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi  
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga dan  
diterima untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar  
Sarjana Kesehatan Masyarakat (S.KM.)  
pada tanggal 13 Juli 2015



Mengesahkan  
Universitas Airlangga  
Fakultas Kesehatan Masyarakat

Dekan,

Prof. Dr. Tri Martiana, dr., M.S.  
NIP. 195603031987012001

Tim Penguji

1. Dr. Soenarnatalina, Ir., M.Kes.
2. Dr. Djazuly Chalidyanto, S.KM., M.ARS.
3. Caecilia Indarti, drg., M.Kes.

## SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar  
Sarjana Kesehatan Masyarakat (S.KM.)  
Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan  
Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Airlangga

Oleh:

INDIRA PROBO HANDINI  
NIM. 101111072

Surabaya, 6 Agustus 2015

Mengetahui,  
Ketua Departemen,

Menyetujui,  
Pembimbing,

Ratna Dwi Wulandari, S.KM., M.Kes.  
NIP. 197510181999032002

Dr.Djazuly Chalidyanto, S.KM., M.ARS.  
NIP. 197111081998021001

**SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Indira Probo Handini  
NIM : 101111072  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat  
Fakultas : Kesehatan Masyarakat  
Jenjang : Sarjana (S1)

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul :

“ANALISIS FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PELAYANAN YANG DIHARAPKAN (*EXPECTED SERVICE*) DAN PELAYANAN YANG DITERIMA (*PERCEIVED SERVICE*) PASIEN (Studi di BPJS Kesehatan Center RSAL dr. Ramelan Surabaya)”

Apabila suatu saat nanti terbukti melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 6 Agustus 2015

Indira Probo Handini  
NIM. 101111072

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga dapat terselesaikannya skripsi dengan judul “ANALISIS FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PELAYANAN YANG DIHARAPKAN (*EXPECTED SERVICE*) DAN PELAYANAN YANG DITERIMA (*PERCEIVED SERVICE*) PASIEN (Studi di BPJS Kesehatan Center RSAL dr. Ramelan Surabaya).” sebagai salah satu pendukung persyaratan akademis dalam rangka menyelesaikan kuliah di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.

Dalam skripsi ini dijabarkan tentang analisis faktor yang berhubungan dengan pelayanan yang diharapkan (*Expected Service*) dan pelayanan yang diterima (*Perceived Service*) pasien di BPJS Kesehatan Center RSAL dr. Ramelan Surabaya. Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk mengerti harapan dan kebutuhan pasien terhadap pelayanan BPJS Center sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Pada kesempatan ini disampaikan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada Dr.Djazuly Chalidyanto, S.KM., M.ARS selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan motivasi, petunjuk, koreksi dan saran yang bijak sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan mampu menjadikan setiap proses dalam mengerjakan skripsi ini sebagai sebuah pelajaran yang berharga.

Terima kasih dan penghargaan juga disampaikan kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. Tri Martiana, dr., M.S., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.
2. Ratna Dwi Wulandari, S.KM., M.Kes., selaku Ketua Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.
3. Dr. Soenarnatalina, Ir., M.Kes dan Caecilia Indarti, drg., M.Kes., selaku penguji pada ujian skripsi, terima kasih atas kritik dan saran yang berguna.
4. dr. Syarif Hidayat, Sp.KK., selaku Karumkital RSAL dr. Ramelan Surabaya.
5. dr. Agung Pramono, MM dan Abdul Rokhim, S.Sos., selaku penanggung jawab serta staff BPJS Center RSAL dr. Ramelan Surabaya.
6. Bapak Catur Joni Suprobo, Ibu Ni Made Sawitri dan Adik Farrah Febriastuti yang selalu memberikan doa, kasih sayang dan motivasi selama penyusunan skripsi.
7. Teman-teman satu bimbingan, Ade Nurma, Jihan Anfa dan Aris Sujoko yang telah memberikan saran, dan dukungan untuk kelancaran penyusunan skripsi.
8. Faris Lazwar Irkhami yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama penyusunan skripsi.
9. Seluruh responden dalam penelitian ini, terima kasih atas bantuannya.

Semoga Allah SWT memberikan balasan pahala atas segala amal yang telah diberikan dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi kami sendiri maupun pihak yang memanfaatkan.

Surabaya, Agustus 2015