DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS III DI RUMAH SAKIT RK. CHARITAS PALEMBANG

Diajukan Oleh :

A. Maria Magdalena
NIM. 01043110043

Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat – Syarat
Guna Mencapai Gelar
Sarjana Ekonomi
2008

307
/1

S
362.106 807
Mag
f
2008

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL UNIVERSITAS SRIWIJAYA UPT PERPUSTAKAAN
16122
16484

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS III DI RUMAH SAKIT RK. CHARITAS PALEMBANG

Diajukan Oleh :

A. Maria Magdalena
NIM. 01043110043

Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat – Syarat
Guna Mencapai Gelar
Sarjana Ekonomi
2008

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS III DI RUMAH SAKIT RK. CHARITAS PALEMBANG

Diajukan Oleh :

A. Maria Magdalena
NIM. 01043110043

Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat – Syarat
Guna Mencapai Gelar
Sarjana Ekonomi
2008

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA	: A. MARIA MAGDALENA
NIM	: 01043110043
JURUSAN	: MANAJEMEN
MATA KULIAH	: MANAJEMEN PEMASARAN JASA
JUDUL SKRIPSI	: PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS III DI RUMAH SAKIT RK. CHARITAS PALEMBANG

PANITIA PEMBIMBING SKRIPSI

TANGGAL PERSETUJUAN			DOSEN PEMBIMBING
Tanggal :	Februari 2008	Ketua :	DR. Hj. Diah Natalisa, MBA.
Tanggal :	Februari 2008	Anggota :	Drs. Thomas Handy

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA

TANDA PERSETUJUAN PANITIA UJIAN KOMPREHENSIF

NAMA	:	A. MARIA MAGDALENA
NIM	:	01043110043
JURUSAN	:	MANAJEMEN
MATA KULIAH	:	MANAJEMEN PEMASARAN JASA
JUDUL SKRIPSI	:	PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS III DI RUMAH SAKIT RK. CHARITAS PALEMBANG

Telah diuji di depan panitia ujian komprehensif pada tanggal 14 Februari 2008 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif
Inderalaya, 20 Februari 2008

Ketua,	Anggota,	Anggota,
DR. Hj. Diah Natalisa, MBA	Drs. Thomas Handy	Drs. H. Mahyunar
NIP. 131801646	NIP. 130929626	NIP. 130528065

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Yuliansyah M. Diah. MM
NIP.131474902

MOTTO :

"Oleh karena itu Aku berkata kepadamu : Mintalah, maka akan di berikan kepadamu; carilah, maka kamu akan mendapat; ketoklah, maka pintu akan dibukakan bagimu. Karena setiap orang yang meminta, menerima dan setiap orang yang mencari, mendapat, dan setiap orang yang mengetok, baginya pintu dibukakan."

(Lukas 11: 9 – 10)

PERSEMBAHAN :

- *My Beloved God Jesus Christ*
- *My Parents*
- *My Sisters & Brothers*
- *My Best Friend*
- *My Future*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmatNya penulisan skripsi ini dapat diselesaikan sebagaimana mestinya. Penulisan skripsi ini mengambil judul **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit RK. Charitas Palembang**. Penulisan skripsi ini dibagi dalam lima bab, yang terdiri dari Bab I Pendahuluan, Bab II Tinjauan Pustaka dan Metode Penelitian, Bab III Gambaran Umum Rumah Sakit RK. Charitas Palembang, Bab IV Analisis dan Pembahasan, dan Bab V Penutup.

Data utama yang digunakan adalah data primer yang didapat melalui survei langsung ke lokasi penelitian, yaitu Rumah Sakit RK. Charitas Palembang. Lokasi penelitian ini dilakukan di Paviliun Lukas dan Paviliun Yoseph.

Hasil penelitian menunjukkan, bahwa dari kedelapan dimensi kualitas layanan yang diteliti, ada tiga buah dimensi kualitas yang layanan yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III. Tiga dimensi kualitas layanan tersebut, antara lain dimensi Efektifitas dan Keberlanjutan (X_2), dimensi Efisiensi (X_5), dan dimensi Kesan Pertama (X_7). Dari hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa dimensi Efektifitas dan Keberlanjutan (X_2) merupakan dimensi yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di rumah sakit RK. Charitas Palembang.

Untuk terus meningkatkan kepuasan pasien agar loyalitas konsumen ini dapat terjaga, maka sebaiknya rumah sakit terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan dengan memperbaiki dan meningkatkan fasilitas utama maupun fasilitas medis sesuai dengan perkembangan iptek kesehatan dan memperbaiki kinerja pelayanan yang diberikan oleh SDM rumah sakit, misalnya perawat harus lebih ramah lagi dan lebih komunikatif dengan pasien.

Penulis berharap kiranya skripsi ini dapat memberikan kontribusi bagi manajemen rumah sakit untuk memperbaiki kualitas layanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien dan bahan masukan akademisi bagi penelitian manajemen pemasaran.

Penulis

A. Maria Magdalena

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit RK. Charitas Palembang" sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, baik dukungan moril maupun material dalam penulisan skripsi ini, yaitu :

1. Prof. Dr. Badia Perizade, MBA, Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Dr. Syamsurijal, AK, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
3. Drs. Yuliansyah M. Diah, Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
4. DR. Hj. Diah Natalisa, MBA, Pembimbing I Skripsi.
5. Drs. Thomas Handy, Pembimbing II Skripsi.
6. DR. Agustina Hanafi, MBA, Pembimbing Akademik.
7. Semua Bapak/Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
8. DR. H. A. H. Puspowarsito, MBA, yang telah memberikan masukan dan saran selama pengerjaan skripsi ini.
9. Welly Nailis, MM yang telah memberikan bantuan mengenai analisis data dengan menggunakan SPSS.
10. Pimpinan dan staf karyawan Rumah Sakit RK. Charitas Palembang.
11. Papa, mama, abeth, theres, beto, yoseph, wiwih, dan pise yang tersayang yang telah memberikan dukungan moral dan pendanaan penulisan skripsi ini.

12. Keluarga L. Y. Endang yang telah memberikan bantuan, terutama bantuan material selama penyusunan skripsi ini.
13. Keluarga Musa Kurniawan yang telah memberikan dukungan baik moril maupun material.
14. Teman – teman terdekat (Nini, Steven, dan Myrna) yang selalu memberikan dukungan, semangat, doa, dan hiburan di saat – saat sulit penulisan skripsi ini.
15. Abang – abang dan kakak – kakak di Infinito Choir, terimakasih tuk dorongan semangat yang selalu diberikan.
16. Sahabat – sahabat, yaitu agus, elle, poso, eddy, tika, maya cing – cing, cut, indah, wiwin, dan lainnya yang telah memberikan support yang begitu membantu dalam penulisan skripsi ini.
17. Teman – teman seperjuangan di pemasaran, yaitu aan, yana, hida, dame, yulia, vari, galuh, jaka, dan yang lainnya.
18. Staf pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
19. Teman – teman sejawat seangkatan di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Semoga Allah Yang Maha Esa membalas budi baiknya dan berkah kepada kita semua.

Penulis,

A. Maria Magdalena

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI ii
HALAMAN PERSETUJUAN PANITIA UJIAN KOMPREHENSIF iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN iv
KATA PENGANTAR v
UCAPAN TERIMAKASIH vi
DAFTAR ISI viii
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR LAMPIRAN xii
ABSTRAKSI xiii
ABSTRACT xiv
PERNYATAAN xv

BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Perumusan Masalah 8
1.3 Tujuan Penelitian 8
1.4 Manfaat Penelitian 9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN METODE PENELITIAN
2.1 Landasan Teori 10
2.1.1 Jasa 10
2.1.1.1 Pengertian Jasa 10
2.1.1.2 Bauran Jasa 11
2.1.1.3 Karakteristik Jasa 12
2.1.2 Kualitas Jasa 12
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Jasa 12
2.1.2.2 Dimensi Karakteristik Kualitas Jasa 14
2.1.3 *Service Triangle* 15
2.1.4 Kepuasan Konsumen 16
2.2 Penelitian Terdahulu 18
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian 20
2.4 Hipotesis 21
2.5 Metode Penelitian 21
2.5.1 Desain Penelitian 21
2.5.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel 22
2.5.2.1 Populasi 22
2.5.2.2 Sampel 22
2.5.2.3 Teknik Pengambilan Sampel 22
2.5.3 Variabel Penelitian 23
2.5.3.1 Identifikasi Variabel Penelitian 23
2.5.3.2 Batasan Variabel Penelitian 23
2.5.3.3 Pengukuran Variabel Penelitian 28

UPT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
No DAFTAR: 080363
TANGGAL : 19 MAR 2008

2.5.4 Instrumen Penelitian 28
2.5.5 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data 29
2.5.5.1 Jenis Data 29
2.5.5.2 Metode Pengumpulan Data 30
2.5.6 Teknik Analisis Data 30

BAB III GAMBARAN UMUM RUMAH SAKIT RK. CHARITAS PALEMBANG
3.1 Sejarah Singkat dan Perkembangan Rumah Sakit RK. Charitas Palembang 32
3.2 Falsafah, Visi, Misi, dan Tujuan 38
3.2.1 Falsafah 38
3.2.2 Visi 38
3.2.3 Misi 38
3.2.4 Tujuan 39
3.3 Struktur Organisasi 40
3.4 Fasilitas dan Jenis Pelayanan 41
3.4.1 Fasilitas Utama 41
3.4.2 Fasilitas Pendukung dan Sarana Penunjang Medis 41
3.4.3 Praktek Dokter Spesialis 44
3.4.4 Lain – Lain 45

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN
4.1 Uji Akurasi Data 47
4.1.1 Uji validitas 47
4.2 Uji Reliabilitas 51
4.3 Analisis Statistik Deskriptif 51
4.2.1 Analisis Frekuensi Non – Variabel 51
4.2.1.1 Profil Responden 51
4.2.1.1.1 Frekuensi Jenis Kelamin Responden 51
4.2.1.1.2 Frekuensi Usia Responden 52
4.2.1.1.3 Frekuensi Pekerjaan Responden 53
4.2.1.1.4 Frekuensi Penghasilan per Bulan 53
4.2.1.1.5 Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden 54
4.2.1.2 Perilaku Responden 55
4.2.1.2.1 Frekuensi Responden Pernah Dirawat di RS RK. Charitas 56
4.2.1.2.2 Frekuensi Pertimbangan Responden Memilih Charitas 56
4.2.2 Analisis Frekuensi Variabel Utama 56
4.2.2.1 Analisis Frekuensi Variabel Independen 57
4.2.2.1.1 Dimensi Hormat dan Peduli 57
4.2.2.1.2 Dimensi Efektifitas dan Keberlanjutan 62
4.2.2.1.3 Dimensi Ketepatan 65
4.2.2.1.4 Dimensi Informasi 68
4.2.2.1.5 Dimensi Efisiensi 70
4.2.2.1.6 Dimensi Efektifitas Hidangan 71

4.2.2.1.7 Dimensi Kesan Pertama 74
4.2.2.1.8 Dimensi Keanekaragaman Staf 76
4.2.2.2 Analisis Frekuensi Variabel Dependen 78
4.2.3 Analisis Deskriptif Variabel Independen 83
4.4 Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit RK. Charitas Palembang 85
4.4.1 Analisis Regresi Berganda Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit RK. Charitas Palembang 85
4.4.2 Analisis Korelasi Antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit RK. Charitas Palembang 93
4.5 Penentuan Kualitas Layanan yang Dominan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III 95
4.6 Analisis Hasil Pembahasan dengan Hipotesis 96
4.7 Perbandingan Hasil Analisis dengan Penelitian Terdahulu 98

BAB V PENUTUP
5.1 Kesimpulan 100
5.2 Saran 101

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Rumah Sakit yang ada di Palembang 4
Tabel 1.2 Nama Pimpinan Rumah Sakit Rk. Charitas 6
Tabel 2 1 Skala Penilaian Variabel Independen 28
Tabel 2.2 Skala Penilaian Variabel Dependen 28
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Indikator Variabel Penelitian 48
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden 51
Tabel 4.3 Usia responden 52
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden 53
Tabel 4.5 Penghasilan per Bulan Responden 53
Tabel 4.6 Pendidikan Terakhir Responden 54
Tabel 4.7 Responden Pernah Dirawat di RS RK. Charitas Palembang 55
Tabel 4.8 Pertimbangan Responden Memilih Charitas 56
Tabel 4.9 Frekuensi Indikator Dimensi Hormat dan Peduli (X_1) 57
Tabel 4.10 Frekuensi Indikator Dimensi Efektifitas dan Keberlanjutan (X_2) 62
Tabel 4.11 Frekuensi Indikator Dimensi Ketepatan (X_3)..... 65
Tabel 4.12 Frekuensi Indikator Dimensi Informasi (X_4) 68
Tabel 4.13 Frekuensi Indikator Dimensi Efisiensi (X_5) 70
Tabel 4.14 Frekuensi Indikator Dimensi Efektifitas Hidangan (X_6)..... 71
Tabel 4.15 Frekuensi Indikator Dimensi Kesan Pertama (X_7)..... 74
Tabel 4.16 Frekuensi Indikator Dimensi Keanekaragaman Staf (X_8)..... 76
Tabel 4.17 Frekuensi Indikator Dimensi Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III (Y) 78
Tabel 4.18 Deksriptif Variabel Kualitas Layanan (X) 83
Tabel 4.19 Data Regresi Deskriptif Variabel Utama 86
Tabel 4.20 Koefisien Korelasi dan Determinasi 87
Tabel 4.21 Hasil Uji F (F Test) 89
Tabel 4.22 Koefisien Regresi Berganda 91
Tabel 4.23 Korelasi antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III 94
Tabel 4.24 Analisis Perbandingan Uji Parsial untuk Variabel Independen .. 96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan 17
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual Penelitian 20
Gambar 3.1 Lima Suster Pendiri RS RK. Charitas Palembang 32
Gambar 3.2 Gedung Rumah Sakit RK. Charitas Palembang pada Tahun 1926 33
Gambar 3.3 Gedung Rumah Sakit RK. Charitas Palembang pada Tahun 1938 34
Gambar 3.4 Gedung Rumah Sakit RK. Charitas Palembang Sekarang 37
Gambar 3.5 Struktur Organisasi Rumah Sakit RK. Charitas Palembang 40

DAFTAR LAMPIRAN

Output SPSS

Kuesioner

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit RK. Charitas Palembang

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk 1) mengetahui hubungan antara kualitas layanan dari Rumah Sakit RK. Charitas Palembang dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III dan 2) untuk mengetahui dimensi kualitas layanan yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III.

Hasil penelitian menunjukkan, bahwa dari delapan dimensi kualitas layanan yang diteliti, hanya ada tiga dimensi yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III. Ketiga dimensi tersebut adalah dimensi Efektifitas dan Keberlanjutan (X_2), dimensi Efisiensi (X_5), dan dimensi Kesan Pertama (X_7). Ketiga dimensi tersebut memperlihatkan bahwa layanan diberikan oleh SDM adalah layanan yang berkompeten dan profesional di bidangnya, biaya yang dikeluarkan sesuai dengan layanan yang diberikan, dan kesan pertama terhadap ruangan perawatan, fasilitas – fasilitas, dan SDM rumah sakit. Dimensi kualitas layanan yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III adalah dimensi Efektifitas dan Keberlanjutan (X_2). Hal ini disebabkan dimensi ini memiliki nilai koefisien regresi yang lebih besar daripada dimensi lainnya.

Untuk memperbaiki kualitas layanan yanng dirasakan masih kurang yang telah diberikan rumah sakit, peneliti memberikan beberapa saran kepada pihak manajemen rumah sakit. Beberapa saran yang diberikan, yaitu memperbaiki dan meningkatkan fasilitas fisik dan fasilitas medis yang sesuai dengan perkembangan iptek kesehatan dan pengembangan layanan yang lebih baik kepada pasien yang diberikan oleh staf rumah sakit, khususnya dokter dan perawat.

Kata kunci : Kualitas Layanan dan Kepuasan.

The Influence of Service Quality To Third Class In – Patient's Satisfaction of RK. Charitas Hospital at Palembang

ABSTRACT

The objectives of this research are 1) to know the relation between service quality has given by RK. Charitas hospital with third class in – patient's satisfaction and 2) to know the dimension of service quality which most influence to third class in – patient satisfaction.

The result of this research shows that from eight dimension of service quality which has already researched, only three dimensions of service quality, which influence to third class in – patient's satisfaction. They are dimension of Effectively and Continuous (X_2), dimension of Efficiency (X_5), and dimension of First Impression (X_7). These dimensions represent that service which has given by professional and competent person, have cost that paid according to the service which has given by hospital, and also the first impression to nursing room, facilities, and hospital staff. The dimensions of service quality which has the most influence to third class in – patient's satisfaction is dimension of Effectively and Continuous (X_2). It has happened because the regression value of this dimension is higher than others dimension of service quality.

In order to increase the lack of service quality which has given by RK. Charitas hospital, researcher gives some suggestions to management of RK. Charitas hospital. The suggestions are recovery, improve the physical facilities and medical facilities, which according to the development of medical science and technology, and also to improve the service which has given by the staff especially for doctor and nurse.

Keyword : Service Quality and Satisfaction.

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

NAMA : A. MARIA MAGDALENA.

NIM : 01043110043.

KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN.

Dengan ini menyatakan :

1. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di lingkungan Universitas Sriwijaya maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Tim Pembimbing Skripsi dan pengolahan data yang telah ditentukan oleh Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Sriwijaya.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang secara jelas dicantumkan sebagai referensi dengan menyebutkan nama pengarang sebagaimana tercantum dalam kutipan dan daftar kepustakaan.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan bila di kemudian hari terdapat hal – hal yang tidak sesuai, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lain sesuai dengan aturan yang berlaku di Universitas Sriwijaya.

Palembang, 18 Februari 2008

METERAI TEMPEL 6000

A.Maria Magdalena

NIM. 01043110043

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Berubahnya konsep bersaing yang dijadikan pedoman oleh orang untuk melakukan kegiatan pemasaran telah menyebabkan adanya perubahan pandangan dari pengusaha terhadap nilai seorang konsumen atau pelanggan. Dalam beberapa tahun terakhir, telah mengubah pola pikir pelanggan dari sekedar pengguna untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya menjadi tidak hanya sekedar pemenuhan kebutuhan yang dipikirkan, tetapi juga kualitas layanan perusahaan menjadi hal yang penting.

Tidak hanya produk barang, namun permintaan akan produk jasa juga menuntut pelayanan yang profesional. Contoh berbagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, misalnya bank, asuransi, konsultan akuntansi, konsultan pajak, rumah sakit, *Health Center*, dan sebagainya. Rumah sakit sebagai sebuah institusi yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan, telah mengalami perubahan – perubahan seturut dengan perkembangan zaman yang terjadi. Pada awal perkembangannya, rumah sakit adalah sebuah lembaga yang berfungsi sosial. Tetapi dengan masuknya rumah sakit swasta dan pemodal yang berasal dari dalam maupun luar negeri telah menjadikan rumah sakit lebih berorientasi menjadi suatu industri yang melayani di bidang kesehatan yang dikelola dalam suatu manajemen yang berkualitas.

Dengan adanya perubahan - perubahan tersebut, maka persaingan antar rumah sakitpun menjadi lebih ketat dikarenakan basis rumah sakit yaitu lembaga

berfungsi sosial menjadi suatu industri yang yang bukan hanya membuat orang yang sakit menjadi sehat kembali, tetapi didukung dengan pelayanan yang lebih profesional dari SDMnya, sehingga mempunyai nilai jual yang lebih tinggi dalam hal pelayanan kesehatan.

Dalam bidang pelayanan kesehatan sebuah institusi rumah sakit, materialisme juga menjadi suatu fenomena yang semakin meluas di kalangan masyarakat yang membutuhkan layanan kesehatan rumah sakit. Mereka yang memiliki materi yang cukup tidak bermasalah dengan pelayanan kesehatan ini. Mereka yang mempunyai materi lebih dapat menikmati aneka pelayanan kelas VIP dan pelayanan setaraf hotel bintang lima sudah disiapkan oleh pelayanan jasa kesehatan (Tajuk Rencana Pikiran Rakyat, Pelayanan Rumah Sakit, 2005).

Rumah sakit adalah institusi produk jasa. Menurut McLauhlin dan Kaluzny, elemen penting yang harus dianut yaitu elemen *customer focus* artinya segala aktivitas harus dikoordinasikan untuk kepuasan pelanggan (Hakim, 2005). Dari pengertian ini, dapat disimpulkan bahwa sebaiknya setiap institusi yang bergerak di bidang jasa sebaiknya mengutamakan kepuasan konsumennya atau pelanggannya. Dengan banyaknya jumlah rumah sakit yang ada untuk saat ini, maka konsep ini juga sebaiknya juga dikembangkan oleh rumah sakit, agar pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dapat terus ditingkatkan, sehingga pelanggan dapat terus percaya terhadap rumah sakit dan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit dapat terus meningkat seiring dengan meningkatnya pemintaan akan layanan kesehatan di masa sekarang ini maupun di masa yang akan datang.

Dalam perencanaan yang dibuat oleh suatu rumah sakit, sering kali penyediaan alat – alat canggih merupakan hal pokok yang sering diutamakan oleh manajemen rumah sakit dalam upaya meningkatkan pelayanan mereka kepada pelanggannya. Hal ini tidaklah salah, karena kemajuan teknologi peralatan rumah sakit turut memberikan kontribusi yang sangat baik bagi proses kesembuhan seseorang. Tetapi dengan adanya kemajuan teknologi ini, tentunya harus dibarengi dengan penggunaan SDM (dokter, perawat, petugas administrasi, dan petugas lainnya) yang berkualitas pula yang mempunyai kemampuan untuk memberikan layanan kesehatan yang profesional. Hal ini lebih diutamakan, karena SDM adalah orang – orang yang secara langsung melayani segala kebutuhan dan keinginan pelanggannya secara langsung.

Penggunaan SDM yang tidak berkualitas, tentunya akan memunculkan berbagai keluhan – keluhan seputar dengan pelayanan kesehatan yang diberikan. Keluhan - keluhan yang menyangkut tentang keberadaan petugas yang tidak profesional dalam memberikan pelayanannya, misalnya perawatnya melayani dengan muka yang masam atau tidak ramah, suhu makanan yang disajikan sering mengecewakan, perangkat alat makan yang tidak bersih yang masih terasa berminyak, kesalahan dalam diagnosis penyakit (kasus ini sering terjadi di rumah sakit yang ada di Jakarta pada tahun 2004), dan masalah lainnya. Semua hal tadi menentukan kualitas layanan secara keseluruhan yang diberikan pihak rumah sakit kepada pasien dan keluarganya. Kualitas layanan kesehatan yang diberikan akan berpengaruh terhadap tanggapan pelanggan akan pelayanan rumah sakit tersebut, apakah mereka merasa puas atau tidak.

Persaingan di bidang pelayanan kesehatan dalam bentuk institusi rumah sakit di Palembang juga cukup tinggi. Hal ini dapat terlihat dari jumlah rumah sakit yang ada di Palembang sekitar lima belas buah. Belum lagi jumlah klinik – klinik kesehatan dan dokter yang praktek mandiri yang tidak terhitung jumlahnya yang terus bertambah seiring dengan perkembangan zaman dan permintaan akan kebutuhan pelayanan kesehatan yang semakin meningkat dewasa ini.

Tabel 1.1 Daftar Rumah Sakit yang ada di Palembang

No	Nama Rumah Sakit	Alamat
1.	RS Bhayangkara	JL. Jend. Sudirman
2.	RS Bunda	JL. Demang Lebar Daun No. 70
3.	RS RK. Charitas	JL. Jend. Sudirman No. 1054
4.	RS Dr. AK. Gani	JL. Dr. AK. Gani 1
5.	RS Islam Siti Khadijah	JL. Demang Lebar Daun
6.	RS Dr. Moehammad Hoesin	JL. Jend. Sudirman Km. 3,5
7.	RS Dr. Ernaldi Bahar	JL. Jend. Sudirman Km 6
8.	RS Muhammadiyah	Jl. Jend. A. Yani No.13
9.	RS Myria	JL. Kol. H. Burlian Km 7/228
10.	RS Pelabuhan Palembang	JL. Mayor Memet Sastrawirya 1
11.	RS Pusri	JL. May Zen Kompl Pusri
12.	RS Tiara Fatrin	JL. Rajawali No.495 – 496
13.	RSUD Palembang Bari	JL. Panca Usaha 1
14.	RS Y. K. Madira	JL. Jend. Sudirman
15.	RS Pertamina Plaju	Komplek Pertamina Plaju

Sumber : Buku Petunjuk Telepon – White Pages Suplemen Palembang Maret 2007 .

Rumah Sakit RK. Charitas Palembang sebagai salah satu rumah sakit yang ada di Palembang, tentunya juga harus memperhatikan faktor kualitas layanan kesehatan kepada pelanggannya, agar pelanggan dapat menjadi semakin percaya terhadap rumah sakit ini, dikarenakan kepuasan yang telah mereka peroleh selama menggunakan jasa Rumah Sakit RK. Charitas Palembang. Pelayanan kesehatan yang diberikan Rumah Sakit RK. Charitas Palembang belum tentu mampu memuaskan pelanggannya secara keseluruhan. Kelemahan – kelemahan dalam melayani pelanggan pasti ada. Tingkat kepuasan yang dirasakan setiap pelanggan belum tentu sama. Berbagai keluhan tentunya juga ada, karena setiap pelanggan mempunyai kebutuhan dan keinginan yang berbeda yang belum tentu dapat ditanggapi oleh SDM rumah sakit secara langsung, sehingga dapat memunculkan kekecewaan dari pelanggan tersebut.

Rumah Sakit RK. Charitas Palembang sudah melayani masyarakat kota Palembang dalam waktu kurang lebih 81 tahun. Rumah Sakit RK. Charitas sudah berdiri sejak tahun 1926. Pada waktu itu hanya dapat menampung 14 – 16 tempat tidur. Pada tahun 1930 dikembangkan menjadi 50 tempat tidur. Mengingat lokasi dan situasi yang kurang sesuai, maka pada tahun 1937 dibeli sebidang tanah yang cukup luas yang terletak di atas bukit di seberang jalan di depan Rumah Sakit RK. Charitas yang lama untuk dibangun Rumah Sakit RK. Charitas yang baru. Lokasi inilah yang sampai sekarang menjadi tempat beroperasinya Rumah Sakit RK. Charitas Palembang. Untuk waktu yang cukup lama, Rumah Sakit RK. Charitas Palembang merupakan satu – satunya rumah sakit yang ada di Sumatera Selatan. Sampai dengan tahun 1947, tenaga perawat dan bidan didatangkan dari Rumah Induk Negeri Belanda – Roosendaal.

Tabel 1.2 Nama Pimpinan Rumah Sakit RK. Charitas

No.	Tahun	Nama
1.	1926 – 1946	Sr. Alacoque
2.	1947 – 1953	Dr. Bruna
3.	1953 – 1966	Dr. B. Moenir
4.	1966 – 1999	Dr. R. Gozali
5.	1999 – Sekarang	Dr. Hardi Darmawan

Sumber : Kenangan 75 tahun RS Rk. Charitas Palembang Berkarya di Bumi Sriwijaya Palembang.

Kata Charitas (*Charity*) mempunyai arti, yaitu pengabdian berdasarkan cinta kasih terhadap orang yang menderita dan memerlukan bantuan (kurang mampu dan kurang berdaya). Kata ini juga termasuk di dalam motto RS RK. Charitas, yaitu *In Omnibus Charitas* (kasih di dalam segala – galanya). Dengan nama ini, cita – cita para pendiri dapat tercermin dalam nama Charitas yang diwujudkan pada karya pengabdian mereka pada awal mula di bidang kesehatan yang dilanjutkan hingga sekarang.

Rumah Sakit RK. Charitas Palembang terus berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggannya. Hal ini dapat tercermin dari visi yang ingin dicapai RS RK. Charitas Palembang, yaitu "Pada tahun 2008 Rumah Sakit RK. Charitas mampu memberikan pelayanan kesehatan secara paripurna, profesional, bermutu, dan menjadi rumah sakit swasta pilihan di Sumatera bagian Selatan."

Rumah Sakit RK. Charitas Palembang ini mempunyai berbagai fasilitas, baik fasilitas utama maupun fasilitas pendukung. Fasilitas utama yang dimiliki, seperti Graha Rawat Inap, Pelayanan Gawat Darurat 24 jam, Perawatan Satu Hari

(*One Day Care*), Perawatan Khusus ICU – ICCU, dan Graha Rawat Jalan. Fasilitas pendukung yang dimiliki, antara lain Praktek Dokter Spesialis, Diagnostik, CT – Scan, Echocardiografi, EKG, Treadmill, Audiometri, Hemodialisa, Medical Check Up, KIA/KB, Bank Darah, Rontgen, USG, Poliklinik Umum, dan lain – lain. Berbagai kelas perawatan dimiliki oleh RS RK. Charitas mulai dari kelas perawatan yang paling murah, yaitu kelas III sampai kelas perawatan yang mahal, yaitu kelas VIP.

Rumah Sakit RK. Charitas merupakan rumah sakit yang telah dikenal secara luas oleh masyarakat Palembang. Dengan nama yang sudah dikenal oleh masyarakat tentunya sudah pasti memiliki kesan yang baik pada rumah sakit ini. Namun tentunya pasti ada kekurangan – kekurangan yang dimiliki.

Telah dilakukan survei awal dengan mengambil sampel secara acak sebanyak 20 orang melalui wawancara singkat pada tanggal 24 November 2007 untuk melihat apakah ada permasalahan di dalam pemberian layanan kesehatan secara keseluruhan kepada pasien. Hasil yang didapat dari survei awal ini, sebanyak 30% responden menyatakan kurang puas dan 70% responden menyatakan puas. Dari hasil survei awal ini, menandakan bahwa masih ada ketidakpuasan yang dirasakan oleh sebagian pasien mengenai pelayanan yang mereka terima.

Dengan adanya hasil survei awal ini, maka akan dilakukan penelitian lebih lanjut, khususnya di kelas perawatan kelas III. Mengingat kelas ini merupakan kelas yang paling murah yang ada di Rumah Sakit RK. Charitas Palembang. Dengan harga yang paling murah dibayar oleh pelanggannya, apakah layanan

kesehatan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien dan apakah sesuai dengan motto yang digunakan oleh rumah sakit selama ini.

Berdasarkan pertimbangan di atas, maka akan dilakukan penelitian dengan judul PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS III DI RUMAH SAKIT RK. CHARITAS PALEMBANG.

1.2 Perumusan Masalah

Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit RK. Charitas Palembang ?
2. Faktor manakah dari kualitas layanan yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III RS RK. Charitas Palembang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui hubungan antara kualitas layanan rumah sakit dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III yang dirasakan setelah mendapatkan pelayanan kesehatan dari Rumah Sakit RK. Charitas Palembang.
2. Untuk mengetahui faktor kualitas layanan rumah sakit yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III Rumah Sakit RK. Charitas Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Dapat dijadikan masukan sebagai pertimbangan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan kesehatan Rumah Sakit RK. Charitas Palembang terhadap pasien rawat inap kelas III.
2. Dapat dijadikan tolok ukur dalam pengambilan keputusan kebijakan bagi manajemen Rumah Sakit RK. Charitas Palembang untuk menentukan strategi pelayanan kesehatan yang tepat untuk dijalankan, agar kepuasan pasien rawat inap kelas III sebagai pelanggan terhadap pelayanan kesehatan rumah sakit terus meningkat.
3. Pihak Rumah Sakit RK. Charitas Palembang dapat melakukan strategi yang efektif untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat inap kelas III, sehingga tercipta pelanggan yang benar – benar loyal.
4. Menambah pengetahuan bagi pihak – pihak yang berkepentingan, terutama bagi disiplin ilmu pemasaran.

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
UPT PERPUSTAKAAN

DAFTAR PUSTAKA

Ardianto, Budhi. 2003. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Instalasi Rawat Inap Pada Rumah Sakit Yayasan PUSRI MEDICA Palembang.* Skripsi, Universitas Sriwijaya, Inderalaya.

Buku Petnjuk Telepon – *White Pages* Suplemen Palembang Maret 2008. Medan : Penerbit Infomedia.

Cooper, Donald R., dan William C. Emory. 1994. *Metode Penelitian Bisnis.* Edisi ke 5. Buku 1. Jakarta : Penerbit Erlangga.

Gasperz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Penerapan Konsep – Konsep Kualitas Dalam MANAJEMEN BISNIS TOTAL.* Jakarta : Penerbit Gramedia Pustaka Utama.

Hakim, Arif R.. 11 Mei 2005. *"Customer Oriented, Ciri RS Kini."* Pikiran Rakyat. Diakses pada tanggal 13 September 2007 dari http://www.pikiran-rakyat.com/cetak/2005/0505/11/0803/htm

Kelley, Scot W., dan Mark A. Davis.1994. *"Antecedents to Customer Expectation for Service Recovery".* JAMS, 22(Winter), 52 – 61.

Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran.* Edisi ke 11. Jilid 2. Jakarta : Penerbit Indeks.

Lovelock, Christopher H., dan Lauren K. Wright. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa.* Jakarta : Penerbit Indeks.

Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods for Business (Metodologi Penelitian untuk Bisnis).* Edisi ke 4. Buku 1 dan Buku 2. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.

Sesarani, Nila. 2002. *Analisis Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Pelayanan Bagian ICU Pada Rumah Sakit Moehammad Hoesin Palembang.* Skripsi, Universitas Sriwijaya, Inderalaya.

Tajuk Rencana. 17 November 2005. *"Pelayanan Rumah Sakit."* Pikiran Rakyat. Diambil pada tanggal 13 September 2007 dari http://www.pikiran-rakyat.com/cetak/2005/1105/17/02.htm

Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran.* Yogyakarta : Penerbit ANDI.

Umar, Husein. 2002. *Metode Riset Bisnis.* Jakarta : Penerbit Gramedia Pustaka Utama.

V. Eddy Cahyono, et.al. 2001. *Kenangan 75 Tahun RS RK. Charitas Berkarya di Bumi Sriwijaya*. Palembang : Penerbit Rumah Sakit RK. Charitas.

Victor Sower, et.al. 2001. *"The Dimensions of Service Quality for Hospitals : Development and Use of The KQCAH (Key Quality Characteristic Assessment for Hospital) Scale". Health Care Management Review. 26(2). 47 – 59.*

Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Ekonosia.