

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT  
PERTAMINA PLAJU PALEMBANG**



**Skripsi Oleh :**  
**SEPTIANI WULANDARY**  
**01091001070**  
**MANAJEMEN**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih  
Gelar Sarjana Ekonomi*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS EKONOMI  
2013**

S

362.106 807

Sep

P

2013

Record : 21689

Reg : 22153 :

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT  
PERTAMINA PLAJU PALEMBANG**



**Skripsi Oleh :**  
**SEPTIANI WULANDARY**  
**01091001070**  
**MANAJEMEN**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih  
Gelar Sarjana Ekonomi*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS EKONOMI  
2013**

**LEMBAR PERSETUJUAN KOMPREHENSIF**

**JUDUL SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP**  
**KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT PERTAMINA PLAJU**  
**PALEMBANG**

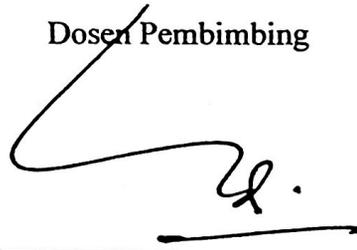
Disusun oleh :

Nama Mahasiswa : Septiani Wulandary  
NIM : 01091001070  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Kajian / Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing



Tanggal 27 Mei 2013 Ketua

: \_\_\_\_\_  
Drs. H. Islahuddin Daud, M.M  
NIP. 195306241984031001

Tanggal 27 Mei 2013 Anggota



: \_\_\_\_\_  
Drs. H. Dian Eka, M.M  
NIP. 1961101019900031002

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL SKRIPSI  
PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT  
PERTAMINA PLAJU PALEMBANG

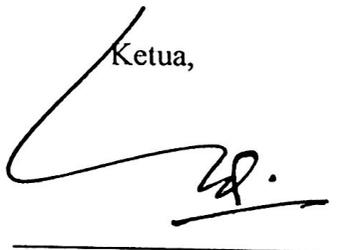
Disusun oleh :

Nama Mahasiswa : Septiani Wulandary  
Nim : 01091001070  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 20 Juni 2013 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif

Inderalaya, 20 Juni 2013

Ketua,  


Drs. Islahuddin Daud, MM  
NIP. 195306241984031001

Anggota  


Drs. Dian Eka, MM  
NIP. 196101061990031002

Anggota  


Drs. H. A. Nazaruddin, M.M  
NIP. 195706131985031002

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Mohamad Adam, M.E  
NIP. 196706241994021003

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI / TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Septiani Wulandary  
NIM : 01091001070  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Kajian : Manajemen Pemasaran  
Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi saya yang berjudul :  
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
PADA RUMAH SAKIT PERTAMINA PLAJU PALEMBANG**

Pembimbing :

Ketua : Drs. H. Islahuddin Daud, M.M  
Anggota : Drs. H. Dian Eka, M.M  
Tanggal Ujian : 20 Juni 2013

Adalah benar hasil karya Saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan Saya ini tidak benar dikemudian hari, Saya bersedia dicabut predikat kelulusan danglesar kesarjanaaan.

Inderalaya, 20 Juni 2013

Pembuat pernyataan,



Septiani Wulandary  
NIM. 01091001070

Kerja keras dan belajar sungguh - sungguh  
itu akan menghasilkan kesuksesan dan  
pengalaman yang berharga !!! 😊

Ku Persembahkan untuk :

- ❖ Papa Udin dan Mama Megi
- ❖ Saudara -- Saudaraku
- ❖ Sahabat - sahabatku
- ❖ Almamaterku, Angkatan 2009

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis ucapkan kepada ALLAH SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Pertamina Plaju”** Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya

Skripsi ini membahas mengenai bagaimana suatu kualitas layanan dapat memenuhi apa yang diinginkan oleh konsumen . Selama penelitian ini dan penyusunan skripsi ini, penulis tidak luput dari berbagai kendala. Kendala tersebut dapat diatasi berkat bantuan, bimbingan dan dukungandari berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan rasa Terima Kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwah M.Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya
2. Bapak Dr. Mohamad Adam, ME Selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Sriwijaya
3. Bapak Welly Nailils, SE, MM Selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Universitas Sriwijaya
4. Bapak Drs. H. Islahuddin Daud, MM dan Bapak Drs. H. Dian Eka, MM Selaku Dosen pembimbing yang telah membantu penulis dalam

memberikan bahan referensi untuk penyusunan skripsi dan membimbing penulis mulai dari awal sampai selesainya skripsi ini

5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah membekali penulis dengan Ilmu dan Pengetahuan selama masa perkuliahan
6. Seluruh Staf Akademik, Staf Jurusan Manajemen, Staf Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya
7. Bapak Drg. Donny Soewoyo Selaku Direktur dari Rumah Sakit Pertamina Plaju beserta seluruh staff dan karyawan yang telah membantu penulis dalam hal mengumpulkan data – data yang penulis butuhkan dalam penulisan skripsi ini
8. Ibu Heppia Sila Selaku Head of General Affairs Rumah Sakit Pertamina Plaju dan Mba' Dwi Widyastuti Selaku Dokter yang membantu mengumpulkan data dan mengumpulkan informasi untuk memberi kelengkapan pada penulisan skripsi ini.
9. Kedua Orang tua ku tercinta Bapak Baharuddin dan Ibu Megi Wigati beserta ke lima saudaraku Mba' Intan, Uda Dendi, Adek Ricky, dan Adek Citra dan seluruh keluarga yang selalu memberi doa, semangat dan dukungan baik secara moril maupun materil
10. Kepada yang tercinta dan tersayang, Rachmad Alhanafie yang selalu memberikan doa, semangat, dukungan yang sangat luar biasa selama ini dalam penyusunan skripsi

11. Kepada Sahabat – Sahabat ku tercinta Rita, Ratna, Dony, Harry, Amita, Vilya, Tiara, Irdie dan Tasya yang telah memberikan kontribusi yang sangat berarti bagi penulis selama menempuh kuliah dan dalam penyelesaian skripsi ini
12. Kepada Kakak – Kakak Alumni Kak Imey, Farinsa Meika, Cindy Herin, Mahareta, Chika, Fida Muthia, Endah Putri dan lain – lain yang tidak bisa disebutkan satu per-satu yang telah memberikan informasi dan dukungannya.
13. Kepada Adik – Adik Tingkat Jurusan Manajemen Universitas Sriwijaya angkatan 2010 – 2012 dan seluruh staf IKAMMA (Ikatan Mahasiswa Manajemen) yang telah membantu penulis dalam doa, dan dukungannya pada penyelesaian skripsi

Akhirnya Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkannya dan Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas segala amal kebaikan kepada semua pihak yang telah banyak membantu, memberikan semangat dan motivasi serta doa kepada penulis dalam menyelesaikan laporan skripsi ini, amin ya robbal`alamin.

Palembang, Juni 2013

Penulis

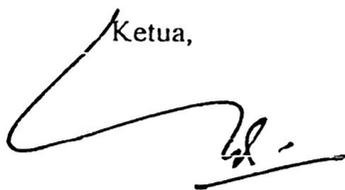
## ABSTRAK

### PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT PERTAMINA PLAJU PALEMBANG

Oleh :  
Septiani Wulandary

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel kualitas layanan baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Pertamina Plaju. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis model regresi berganda. Melalui uji F dapat diketahui bahwa kelima variabel independen yang diteliti secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen dengan nilai F hitung sebesar 34,323 dengan tingkat signifikansi 0,000. Melalui Uji t dapat diketahui secara parsial variabel X1, X4, X5 berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Pertamina Plaju. Dimana variabel Berwujud, Jaminan dan Kepastian dan Empati berpengaruh positif terhadap Kepuasan pasien, maka dapat disimpulkan bahwa pada analisis regresi berganda variabel Berwujud, Jaminan dan Kepastian dan Empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Pasien. Artinya jika variabel Berwujud, Jaminan dan Kepastian dan Empati ditingkatkan, maka kepuasan Pasien juga akan mengalami peningkatan.

Kata kunci : *Kualitas Layanan , Kepuasan Pasien.*

Ketua,  


Drs. Islahuddin Daud, MM  
NIP. 195306241984031001

Anggota,  


Drs. Dian Eka, MM  
NIP. 196101061990031002

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Mohamad Adam, M.E  
NIP. 196706241994021003

## ABSTRACT

### THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TO PATIENT SATISFACTION AT PERTAMINA HOSPITAL PLAJU PALEMBANG

Oleh :

Septiani Wulandary ; Drs. H. Islahuddin Daud, MM ; Drs. H. Dian Eka, MM

The Purpose of this study is to determine how much the influence of service quality variable as simultaneously and partially to patient's satisfaction on Pertamina Hospital Plaju. Analysis data techniques in this study is by using multiple regression models analysis. From the F test we can be known that the five independent variables as simultaneously have a significant influence on the dependent variable the value of F test is 34.323 with significant level is 0.000 from the t test we can be known partially that X1, X4, X5 variables have positive significant influence to patient's satisfaction on Pertamina Hospital Plaju. Where the variable tangible, assurance, and the empathy has positive influence to patient's satisfaction, it can be concluded that in the multiple regression analysis tangible, assurance, and the empathy have significant influence to patient satisfaction. It means if tangible, assurance, and the empathy variables increased, so patient satisfaction will be increased too.

Key Words : *Service Quality, Patient Satisfaction*

*Tuthorship Thesis I,*



Drs. Islahuddin Daud, MM  
NIP. 195306241984031001

*Tuthorship Thesis II*



Drs. Dian Eka, MM  
NIP. 196101061990031002

*Knowing as,  
Chairman Of Management Department*



Dr. Mohamad Adam, M.E  
NIP. 196706241994021003

## **RIWAYAT HIDUP**

**Nama Mahasiswa** : **Septiani Wulandary**  
**Jenis Kelamin** : **Perempuan**  
**Tempat/Tanggal Lahir** : **Palembang / 04 September 1991**  
**Agama** : **Islam**  
**Alamat Rumah** : **Jl. Kebon Jahe no. 186 Komperta Plaju**  
**Alamat Email** : **septianiwulandary@yahoo.com**

**Pendidikan Formal :**

**Sekolah Dasar** : **SD YKPP 1 Plaju**  
**SMP** : **SMP YKPP 1 Plaju**  
**SMA** : **SMA Patra Mandiri 1 Plaju**

**Pengalaman Organisasi** : **menjadi Sekretaris dalam suatu HMJ yaitu bernama IKAMMA (Ikatan Mahasiswa Manajemen) periode 2011 – 2012**

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
ABSTRAK (BAHASA INDONESIA DAN INGGRIS) .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
1.4.1 Manfaat Penelitian Teoritis .....	11
1.4.2 Manfaat Penelitian Praktis .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori .....	13
2.1.1 Definisi Jasa .....	13
2.1.2 Kualitas Layanan .....	14
2.1.3 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	18
2.2 Penelitian Terdahulu .....	21
2.3 Kerangka Pemikiran .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	23
3.2 Desain Penelitian .....	23
3.2.1 Proses Pencatatan .....	23
3.3 Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel Dan besar sampel .....	24
3.4 Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	24
3.4.1 Identifikasi Variabel Penelitian .....	24
3.4.2 Definisi Operasional Variabel .....	25
3.5 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data .....	27
3.5.1 Jenis dan Sumber Data .....	27

3.5.2	Metode Pengumpulan Data .....	28
3.6	Pengukuran Variabel Penelitian.....	28
3.7	Instrumen Penelitian .....	29
3.8	Analisis Data .....	30
3.8.1	Statistik Deskriptif .....	30
3.9	Alat Analisis Data .....	30
3.9.1	Alat Analisis Linear Berganda .....	30
3.9.2	Uji F (Uji Simultan) .....	31
3.9.3	Uji t ( Uji Parsial) .....	32

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1	Uji Instrumen Penelitian .....	33
4.1.1	Uji Validitas .....	34
4.1.2	Uji Reliabilitas .....	36
4.2	Analisis Frekuensi .....	37
4.2.1	Profil dan Perilaku Responden .....	37
4.2.1.1	Persentase pengelompokan Responden menurut jenis kelamin .....	38
4.2.1.2	Persentase pengelompokan Responden menurut Usia .....	39
4.2.1.3	Persentase pengelompokan Responden menurut Pekerjaan .....	40
4.2.1.4	Persentase pengelompokan Responden menurut Pendapatan Per-Bulan .....	41
4.2.1.5	Persentase pengelompokan Responden menurut Pendidikan Terakhir .....	42
4.2.2	Penilaian Responden.....	43
4.2.2.1	Penilaian Responden untuk Bukti Langsung ( <i>Tangible</i> ) .....	44
4.2.2.2	Penilaian Responden untuk Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	45
4.2.2.3	Penilaian Responden untuk Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	46
4.2.2.4	Penilaian Responden untuk Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	47
4.2.2.5	Penilaian Responden untuk Perhatian ( <i>Empathy</i> ) .....	48
4.2.2.6	Penilaian Responden untuk Kepuasan Pasien .....	49
4.3	Analisis Deskriptif .....	50

4.4	Analisis Linear Berganda .....	54
4.4.1	Uji Koefisien Determinasi .....	55
4.4.2	Uji Signifikansi Simultan .....	56
4.4.3	Uji Signifikansi Parsial .....	58
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian Secara Keseluruhan.....	61

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan .....	62
5.2	Saran .....	63

Daftar pustaka .....	65
Lampiran - lampiran .....	68

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Rumah Sakit Provinsi Sumatera Selatan .....	2
Tabel 1.2 Jumlah Pasien Rumah Sakit Pertamina Plaju tahun 2007-2012 .....	5
Tabel 1.3 Jumlah SDM pada RS Pertamina Plaju tahun 2011 .....	6
Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya .....	21
Tabel 3.2 Skala Likert .....	25
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas .....	35
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	37
Tabel 4.3 Persentase Pengelompokan Responden menurut Jenis Kelamin .....	38
Tabel 4.4 Persentase Pengelompokan Responden menurut Usia.....	39
Tabel 4.5 Persentase Pengelompokan Responden menurut Pekerjaan .....	40
Tabel 4.6 Persentase Pengelompokan Responden menurut Pendapatan.....	41
Tabel 4.7 Persentase Pengelompokan Responden menurut Pendidikan Terakhir	42
Tabel 4.8 Penilaian Responden untuk Bukti Langsung ( <i>Tangible</i> ) .....	44
Tabel 4.9 Penilaian Responden untuk kehandalan ( <i>Reability</i> ) .....	45
Tabel 4.10 Penilaian Responden untuk Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	46
Tabel 4.11 Penilaian Responden untuk Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	47
Tabel 4.12 Penilaian Responden untuk Perhatian ( <i>Empathy</i> ) .....	48
Tabel 4.13 Penilaian Responden untuk Kepuasan Pasien .....	49
Tabel 4.14 Hasil Uji Deskriptif .....	50
Tabel 4.15 Rekapitulasi Hasil Analisis Linear Berganda .....	55
Tabel 4.16 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	56

Tabel 4.17 Hasil Uji Signifikan Simultan ..... 57

Tabel 4.18 Hasil Uji Signifikan Parsial ..... 58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	22
-------------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner.....	69
Lampiran 2 Hasil Analisis Output .....	73

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Zaman seperti sekarang ini, masalah kesehatan telah menjadi suatu kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat. Kesehatan sendiri telah menjadi sesuatu yang sangat berharga dan mahal. Untuk itu, maka dalam rangka mendukung kesehatan tersebut, harus ada suatu upaya dan penanggulangan yang dilakukan, seperti dengan pemerintah memberikan sarana kesehatan bagi seluruh masyarakatnya. Salah satu sarana yang dibuat oleh pemerintah adalah Rumah Sakit.

Rumah sakit adalah sebagai salah satu sarana kesehatan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan memiliki peran yang sangat penting dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan yakni rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Valentina, dikutip dalam Utama, 2003). Di Provinsi Sumatera Selatan saja telah kita temukan banyak Rumah Sakit, baik itu swasta ataupun



pemerintah, adapun daftar jumlah rumah sakit di Provinsi Sumatera

Selatan sebagai berikut :

**TABEL 1.1**

**Daftar Rumah Sakit Provinsi Sumatera Selatan**

No.	Nama Rumah Sakit	Jenis Rumah Sakit	Penyelenggara
1.	RSU Dr. Mohammad Hoesin	RSU	Kemkes
2.	RS Jiwa Palembang	RS Jiwa/ RSKO	Pemprop
3.	RS Kusta Dr. Rivai Abdullah	RS Kusta	Kemkes
4.	RS Charitas	RSU	Organisasi sosial
5.	RS Siti Khadijah	RSU	Organisasi sosial
6.	RSUD Palembang Bari	RSU	Pemkot
7.	RS Khusus Paru – paru provinsi Sumatera selatan	RS TP	Pemkot
8.	RS Khusus Mata Masyarakat	RS Mata	Pemprop
9.	RSUD Dr. Ibnu Sutowo Baturaja	RSU	Pemkab
10.	RS Bukit Asam	RSU	BUMN
11.	RSU Muara Enim	RSU	Pemkab
12.	RSU Lahat	RSU	Pemkab
13.	RSU Sekayu	RSU	Pemkab
14.	RSUD Oku Timur (Gumawang)	RSU	Pemkab
15.	RSU Kayuagung	RSU	Pemkab
16.	RS PT PUSRI Palembang	RSU	BUMN
17.	RS Mata Sriwijaya Eye Centre Palembang	RS Mata	Swasta/lainnya
18.	RS Myria Palembang	RSU	Organisasi sosial
19.	RS Muhammadiyah Palembang	RSU	Organisasi sosial
20.	RSIA RIKA AMELIA	RSIA	Organisasi sosial
21.	RS Hermina Palembang	RSU	Perusahaan
22.	RSU Prabumulih	RSU	Pemkot
23.	RS Pertamina Prabumulih	RSU	BUMN
24.	RSU Dr. Sobirin Musirawas	RSU	Pemkab
25.	RSUD Talang Ubi	RSU	Pemkab
26.	RSUD Kab. Musi Rawas	RSU	Pemkab
27.	RSUD Sungai Lilin	RSU	Pemkab
28.	RSUD Bayung Lencir	RSU	Pemkab
29.	RSUD Muaradua	RSU	Pemkab
30.	RSUD Banyuasin	RSU	Pemkot
31.	RS Pertamina Plaju	RSU	BUMN
32.	RSUD Basemah Kota Pagar Alam	RSU	Pemkot
33.	RSUD Siti Aisyiah	RSU	Pemkot
34.	Rumkit Tk II Dr. AK Gani Palembang	RSU	TNI AD
35.	Rumkit Tk IV Lahat	RSU	TNI AD
36.	RS St. Antonio	RSU	Organisasi sosial
37.	RSUD Martapura	RSU	Pemkab
38.	RS Pantih Bhaktiningsih	RSU	Organisasi sosial
39.	RS Boom Baru	RSU	BUMN
40.	RSB Bunda	RS B	Organisasi sosial
41.	RSB Tiara Patrini	RS B	Organisasi sosial
42.	RS AR Bunda Prabumulih	RSU	Swasta/lainnya

Sumber : Ditjen BUK, Kemkes RI

(<http://www.depkes.go.id/downloads/KUNKER%20MARET%202013/SumSel%20-%20Maret%202013.pdf>)

Tabel Daftar Jumlah Rumah Sakit di atas memperlihatkan bahwa RS di provinsi Sumatera Selatan berjumlah 42 Rumah Sakit. Bisa kita lihat bahwa Rumah Sakit tersebut memiliki jenis yang berbeda, tetapi hampir keseluruhan berjenis Rumah Sakit Umum, lebih dari 50% RS di Palembang berjenis Rumah Sakit Umum yaitu sebesar 90,4% , hal ini bermakna bahwa Rumah Sakit di Palembang harus memiliki prosedur pelayanan yang baik diantaranya mengutamakan dan melihat dari seberapa puas pasien yang melakukan dan menjalani pemeriksaan ataupun pengobatan di Rumah Sakit tersebut, banyaknya Rumah Sakit ini tentu saja dapat membuat besarnya persaingan. Untuk melayani Masyarakat umum, tentunya Rumah Sakit harus menyediakan kualitas layanan yang baik dari segi apapun, misalnya dari segi sarana dan prasarannya, maka dalam penelitian ini akan kita lihat bagaimana kualitas layanan itu dan seberapa besar pengaruh kualitas layanan tersebut terhadap kepuasan pasien.

Mutu pelayanan rumah sakit mempunyai dua komponen, yaitu pemenuhan terhadap standar mutu yang telah ditetapkan dan pemenuhan akan kepuasan pelanggan. Rumah sakit harus memberikan pelayanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan, organisasi rumah sakit harus melakukan empat hal sebagai berikut *Pertama*, meng-identifikasi siapa pelanggannya. *Kedua*, memahami tingkat harapan pelanggan atas kualitas. *Ketiga*, memahami strategi kualitas layanan pelanggan. Dan *keempat*,

memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan pelanggan (Fandy Tjiptono, 1997).

Kenyataan ini bisa dilihat, bahwa ada beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan pelanggan yaitu nilai total pelanggan yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, nilai image atau citra, dan biaya total pelanggan yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga, dan biaya pikiran (Kotler, 2000:50).

Pelayanan kesehatan yang diberikanpun tak luput dari Mutu dari kualitas pelayanan itu sendiri. Menurut *American Society For Quality Control*, seperti yang dikutip oleh Lupiyoadi (2001:144) kualitas adalah keseluruhan ciri – ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan – kebutuhan yang telah ditentukan.

Kepuasan pelanggan atau pasien ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki pelanggan tersebut, sehingga jaminan kualitas yang diberikan nantinya akan menjadi prioritas utama setiap organisasi usaha, yang pada saat ini khususnya dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya bersaing. Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis seperti kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan perawatan (Kotler, 1997).

Berdasarkan UU No. 8 thn 1971 tentang PERTAMINA, di Indonesia hanya ada 1 (satu) Perusahaan Minyak Negara dalam bidang Industri

Minyak dan Gas Bumi. Untuk memelihara dan meningkatkan produktivitas kerja para pekerja di semua bidang pekerjaan, maka diadakan sistem pelayanan kesehatan yang komprehensif termasuk mendirikan rumah sakit - rumah sakit Pertamina. Rumah Sakit Pertamina Plaju merupakan jenis Rumah Sakit yang hanya menyediakan pelayanan medis umum, sehingga dapat disamakan dengan RSUD kelas D Depkes. RSUD Kelas D adalah RSUD yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medis dasar dan minimal 2 spesialisasi dasar. Yang harus Rumah sakit ini lakukan adalah menindak lanjuti bagaimana agar rumah sakit tetap memberikan pelayanan yang maksimal bagi pelanggannya agar tetap dan bersedia untuk tetap berobat di Rumah Sakit Pertamina Plaju ini ([www.google.com](http://www.google.com)). Adapun Tabel Jumlah Pasien Rumah Sakit Pertamina Plaju dari Tahun 2007 sampai dengan 2011 sebagai berikut :

**TABEL 1.2**  
**Jumlah Pasien Rumah Sakit Pertamina Plaju dari tahun 2007-2011**

No.	Jumlah Kunjungan	Tahun				
		2007	2008	2009	2010	2011
1.	Rawat Jalan	1250	1200	1136	1125	982
2.	Rawat Inap	2786	2672	2381	2259	2159

**Sumber : Rekam Medis R.S.PERTAMINA PLAJU 2011**

Dari Tabel 1.2 diatas, di lihat bahwa dari tahun ke tahun pasien berkunjung ke Rumah Sakit Pertamina Plaju baik yang ingin Rawat Inap maupun Rawat Jalan mengalami penurunan, hal ini yang menjadi saya sebagai peneliti ingin meneliti apakah yang menyebabkan hal ini bisa

terjadi, di lihat dari data tersebut kita dapat mengambil kesimpulan bahwa pasien yang berkunjung semakin lama semakin berkurang, tetapi dilihat dari jumlahnya per tahun, tidak mengalami suatu penurunan yang sangat signifikan, rata – rata penurunan yang terjadi tidak begitu drastis dan tidak mengalami suatu pengurangan yang cukup drastis. Hal ini menjadikan suatu alasan Rumah Sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanannya termasuk kualitas asuhan keperawatan.

Dalam rangka peningkatan Kualitas pelayanan, adapun tenaga medis yang bekerja agar pelayanan tersebut diberikan dengan baik kepada pasien melalui tenaga – tenaga medis yang telah ada di Rumah Sakit ini, Adapun jumlah Tenaga Medis pada Rumah Sakit Pertamina Plaju dapat dilihat pada tabel 1.3 berikut ini :

**TABEL 1.3**  
**Jumlah Sumber Daya Manusia pada R.S. Pertamina Plaju Tahun 2011**

No.	Jenis Tenaga Medis	Jumlah Tenaga Medis
1.	Dokter Spesialis Bedah	1
2.	Dokter Spesialis Radiologi	1
3.	Dokter Spesialis Anestesiologi dan Reanimasi	1
4.	Dokter Spesialis Mata	2
5.	Dokter Spesialis THT	1
6.	Dokter Spesialis Patologi Klinik	1
7.	Dokter Subspesialis	5
8.	Dokter Spesialis Lain	19
9.	Dokter Umum	13
10.	Dokter Gigi	4
11.	Perawat	72
12.	Bidan	8
13.	Farmasi	8
14.	Tenaga Non Kesehatan	127
	Jumlah	263

Sumber : Bagian Kepegawaian R.S Pertamina Plaju tahun 2011

Kualitas Pelayanan yang baik dalam hal ini sangat diperhatikan oleh sebuah perusahaan untuk tetap bertahan di dunia bisnis, apalagi perusahaan tersebut terlibat dengan penggunaan suatu jasa, tentu saja kita sebagai perusahaan yang memberikan jasa harus tahu apa keinginan pelanggan dan bagaimana mereka dapat merasakan suatu kepuasan (dalam hal ini Rumah Sakit). Adapun pelayanan – pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Pertamina Plaju secara garis besar sama seperti Rumah Sakit yang lainnya, Rumah Sakit ini pun memberikan pelayanan diantaranya adalah : 1. Poliklinik , diantaranya perawatan Gigi dan mulut, yang peneliti lihat dari situasi dan kondisi dari poliklinik yang tersedia di Rumah Sakit ini bahwa kurangnya dokter yang menangani pasien yang datang, hal ini dilihat karena banyaknya pasien yang terlalu lama menunggu untuk perawatan, hal ini yang menjadikan satu keluhan yang dirasakan oleh pasien. 2. Unit Gawat Darurat, dilihat dari kinerja para medis di sini sudah cukup baik, tetapi alat yang dibutuhkan dalam menangani pasien seringkali tidak begitu cukup, sehingga pasien merasa bahwa adanya keterlambatan dalam menangani serta mengobati, hal ini yang saya tanyakan kepada salah satu pasien yang mengalami hal tersebut.

Rumah Sakit Pertamina Plaju memberikan pelayanan yang baik, seperti yang terdapat dalam teori dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman pada tahun 1990, Kualitas Layanan Jasa terdiri atas 5 Dimensi, dan kelima dimensi tersebut adalah *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Menurut pengamatan dan juga

penglihatan peneliti, bahwa Rumah Sakit Pertamina Plaju memiliki kelima dimensi tersebut, berikut adalah pengamatan peneliti dalam hal kelima dimensi Kualitas Pelayanan : 1. *Tangibles* (bukti fisik), dimana Rumah Sakit ini memiliki beberapa ruangan yang memiliki beberapa fasilitas yang cukup nyaman seperti diberikannya *Air Conditioner* pada setiap ruangan, bangunannya pun setiap tahun terus direnovasi guna kenyamanan bagi setiap pasiennya. 2. *Realibility* (Kehandalan), dimana Rumah Sakit Pertamina Plaju memiliki beberapa dokter yang memiliki kehandalan dalam bidangnya masing – masing seperti dokter spesialis yang telah berpengalaman dibidangnya, hal ini dilihat dari adanya dokter spesialis yang bekerja di Rumah Sakit ini sesuai dengan jadwal yang ditentukan. 3. *Responsiveness* (Daya Tanggap), Dimana Rumah Sakit Pertamina Plaju selalu siap dalam menerima keluhan pasien dan petugas – petugas medis maupun non medis selalu cepat tanggap dalam memberikan informasi kepada pasien Rumah Sakit ini, hal ini dikarenakan tersedianya kotak saran dan kritik, sehingga petugas langsung cepat tanggap dalam mengambil sikap atas kritikan ataupun saran yang langsung diberikan oleh pasien. 4. *Assurance* (Jaminan), dimana Rumah Sakit Pertamina Plaju memberikan jaminan terhadap setiap pasiennya seperti petugas Rumah Sakit yang lulusan dari perguruan – perguruan tinggi negeri ataupun juga lulusan dari sekolah keperawatan yang baik, hal ini yang memperkuat Rumah Sakit menjadi suatu tempat dimana pasien merasa nyaman dan aman untuk berobat di Rumah Sakit Pertamina Plaju ini. 5. *Empathy*

(Perhatian), Dimana Rumah Sakit Pertamina Plaju tidak memandang siapa dan apa status sosial pasien tersebut, semua pasien diberikan pelayanan yang sama seperti tidak membedakan pasien dari karyawan Pertamina ataupun yang bukan Karyawan Pertamina.

Penjelasan kelima dimensi kualitas pelayanan Rumah Sakit Pertamina Plaju diatas dilihat secara umum. Hal ini yang menunjukkan bahwa setiap dimensi memiliki pengaruh masing – masing dalam kemajuan serta citra dari perusahaan itu sendiri (dalam hal ini Rumah Sakit).

Penelitian tingkat kepuasan pasien pun sudah banyak dilakukan baik didalam kota Palembang sendiri maupun di luar Kota Palembang. Misalnya saja penelitian yang dilakukan di RSUD Palembang BARI mendapatkan informasi kepuasan pasien terhadap kualitas dimensi pelayanan sebesar 46,2% menyatakan puas dan 53,8% tidak puas (Krisnanda,2001 dalam Skripsi yang ditulis oleh Elia,2011) . Hal yang sama dilakukan penelitian di Plaju, terhadap pelayanan di poliklinik umum Pertamina Plaju pasien yang tidak puas sebanyak 80% (Sumanto, 1998, dalam skripsi yang ditulis oleh Elia, 2011) . Hal ini pula yang menjadi alasan dan juga faktor mengapa tiap tahunnya terjadi penurunan pasien di Rumah Sakit Pertamina Plaju, karena pelayanan yang kurang baik dan pelayanan yang diberikan tidak sesuai harapan yang diinginkan oleh pasien.

Menciptakan suatu kepuasan tersendiri untuk pelanggan dilihat dari bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa

tersebut, setelah konsumen atau pelanggan mendapatkan apa yang mereka inginkan dan merasa puas, konsumen akan merekomendasikan atas pelayanan yang telah di berikan kepada orang lain di sekitarnya, konsumen memberikan suatu informasi kepada orang – orang disekitarnya dari mulut ke mulut bahwa pelayanan jasa yang telah diberikan oleh perusahaan tersebut (dalam hal ini Rumah Sakit) sangat bermanfaat dan sangat baik.

Berdasarkan uraian di atas, maka menjadi menariklah topik ini untuk dianalisis terutama dari segi kualitas pelayanan sebuah lembaga rumah sakit. Saya sebagai peneliti ingin menganalisis bagaimana tingkat pelayanan dari sebuah lembaga rumah sakit ini, maka saya mengambil judul adalah sebagai berikut “PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT PERTAMINA PLAJU ”

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan diatas, maka dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Pertamina Plaju berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit tersebut.
2. Variabel kualitas layanan manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien Rumah Sakit Pertamina Plaju

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel kualitas layanan baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Pertamina Plaju.
2. Untuk mengetahui variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien Rumah Sakit Pertamina Plaju.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini sudah pasti akan memberikan signifikansi baik bagi si peneliti sendiri, objek manapun bagi pihak – pihak lain. Adapun kegunaan dalam penelitian ini adalah :

#### **1.4.1. Teoritis**

1. Peneliti

Dapat memberikan tambahan wawasan dan lebih mengerti dan memahami tentang analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Pertamina Plaju.

2. Perusahaan

Pertimbangan untuk mengambil keputusan dan melakukan strategi di bidang informasi pemasaran dalam meningkatkan keputusan pelanggan.

#### **1.4.2. Praktis**

Peneliti

Bahan informasi yang diperoleh dari penelitian ini dapat dijadikan bahan literatur atau referensi atau rujukan untuk penelitian selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Alma Buchari, 2004, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, ALFABET Bandung.
- Amir, M. Taufiq. 2005. *Dinamika Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafi Persada.
- Christopher H, Lauren. 2001. *Service Marketing*. Prentice Hall. Edisi 4th ed
- Irawan Handi, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, 2002
- Kotler, Philip. Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. 1 jld. Edisi 12. Jakarta: Indeks
- Kotler Philip ; *Marketing Management*, 1994, Prentice Hall International Editions.
- Kotler Philip ; *Principles of Marketing*, 2003, Ninth Edition Prentice Hall International Editions.
- Kotler Philip ; *Marketing Management*, 2000, Prentice Hall International Editions
- Kotler Philip ; *Manajemen Pemasaran terjemahan Bob Sabran, MM*. 2007. 1 jld. Edisi 13. Jakarta : Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat
- Mowen, John C. Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. 2 jld. Edisi 5. Jakarta: Erlangga.
- Parasuraman, Valarie A. Z. and Berry. 2002 *Delivering Service Quality*. Mc Milan, New York, 2002, p.21
- Parasuraman. 1990. *Delivering Service Quality*. The Free Press, New York
- Ratnasari, Ririn Tri. Martuti H. Aksa. 2002. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Cetakan kelima belas. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono Fandy, *Manajemen Jasa*, Andi Yogyakarta, 1996.
- Umar, Husein. 2003. *Manajemen Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Umar, Husein. 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Cetakan IV.

Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Yazid. 1999. *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*. Edisi 1. Cetakan 1. Yogyakarta: Ekonisia.

Zeithmal . 1990 . *Delivering Quality Service* . The free Pass, New York

### **Skripsi**

Dewi Retno Indraty (2010) , Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Puskesmas Gunungpati Semarang)

Elia Angraini (2011) Hubungan Faktor Faktor Kepuasan Pasien Dengan Dimensi Kualitas Pelayanan Keperawatan Diruang Antriase Instalasi Gawat Darurat Rsupd R.M.Djamil Padang, Fakultas Keperawatan Universitas Andalas

Gary Leonard Hendrik (2012) Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Elim Kab. Toraja Utara, mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin

Ratih Hardiyati (2010), Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran

Valentina Anissa Febriani (2012), Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo) , Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang,

Velma Fidelia Rahmani (2009), Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus RSUD Bhakti Asih Tangerang) , Fakultas Ekonomi dan Manajemen Institute Pertanian Bogor

## **Internet**

Ditjen Bina Upaya Kesehatan KemKes RI. 2012 Data Rumah Sakit Online.  
Diambil pada tanggal 23 November 2012  
[http://202.70.136.52/rsonline/manual\\_rs/Manual\\_RS\\_Online.htm](http://202.70.136.52/rsonline/manual_rs/Manual_RS_Online.htm)

Pusat Data dan Informai KemKes RI. 2010 Ringkasan Eksekutif Data dan Informasi  
Kesehatan Prov. SumSel. Diambil pada tanggal 21 Maret 2013 dari  
<http://www.depkes.go.id/downloads/KUNKER%20MARET%202013/SumSel%20-%20Maret%202013.pdf>

Departemen Kesehatan Ri Sekretariat Jenderal Pusat Sarana. 2007 Prasarana Dan  
Peralatan  
Kesehatan. Diambil Pada Tanggal 21 Juni 2013 dari  
[http://www.rsstroke.com/files/peraturan/kepmenkes/pedoman\\_teknis\\_fasilitas\\_rs\\_kelas\\_c-complete.pdf](http://www.rsstroke.com/files/peraturan/kepmenkes/pedoman_teknis_fasilitas_rs_kelas_c-complete.pdf)