Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang (Studi Kasus Pasien Rawat Inap Kelas III Penyakit Dalam)

SKRIPSI Oleh:

Opin Widiantara
01091001029
Manajemen

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI

2014

S
658.83407
Opi
a
2014

K: 25605/26216

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang (Studi Kasus Pasien Rawat Inap Kelas III Penyakit Dalam)

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
UPT PERPUSTAKAAN

SKRIPSI Oleh:

Opin Widiantara
01091001029
Manajemen

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih
Gelar Sarjana Ekonomi

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI

2014

LEMBAR PERSETUJUAN KOMPREHENSIF

JUDUL SKRIPSI

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang (Studi Kasus Pasien Rawat Inap Kelas III Penyakit Dalam)

Disusun oleh :

Nama Mahasiswa	: Opin Widiantara
NIM	: 01091001029
Fakultas	: Ekonomi
Jurusan	: Manajemen
Bidang Kajian/ Konsentrasi	: Manajemen Pemasaran

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing

Tanggal 15 Januari 2014 Ketua : _____

Dr. Zakaria Wahab, M.B.A

NIP. 195707141984031005

Tanggal 13 Januari 2014 Anggota: _____

Drs. H.A. Nazaruddin, M.M

NIP. 195706131985031002

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL SKRIPSI

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang (Studi Kasus Pasien Rawat Inap Kelas III Penyakit Dalam)

Disusun oleh :

Nama Mahasiswa	: Opin Widiantara
Nim	: 01091001029
Fakultas	: Ekonomi
Jurusan	: Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi	: Manajemen Pemasaran

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 6 Maret 2014 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif

Inderalaya, 6 Maret 2014

Ketua,	Anggota,	Anggota,
Dr. Zakaria Wahab, M.B.A	Drs. H.A Nazaruddin, M.M	Drs. H. A. Widad, M.Sc.
NIP. 195707141984031005	NIP. 195706131985031002	NIP. 195512281981021002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Zakaria Wahab, M.B.A

NIP. 195707141984031005

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Opin Widiantara
NIM	: 01091001029
Jurusan	: Manajemen
BidangKajian	: Manajemen Pemasaran
Fakultas	: Ekonomi

Menyatatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi saya yang berjudul :
Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang (Studi Kasus Pasien Rawat Inap Kelas III Penyakit Dalam)

Pembimbing :

Ketua	: Dr. Zakaria Wahab, M.B.A
Anggota	: Drs. H.A Nazaruddin, M.M
Tanggal Ujian	: 6 Maret 2014

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 dan gelar kesarjanaan.

Inderalaya, 6 Maret 2014

Pembuat pernyataan,

METERAI TEMPEL D3999ACF162325 6000 DJP

Opin Widiantara
NIM. 01091001029

RIWAYAT HIDUP

Nama Mahasiswa	**: Opin Widiantara**
Jenis Kelamin	**: Laki-laki**
Tempat/Tanggal Lahir	**: Palembang / 10 Maret 1992**
Agama	**: Islam**
Alamat Rumah	**: Perumnas Tl. Kelapa Blok III RT.20 No.14 Kel. Talang Kelapa Kec. Alang-alang Lebar Palembang**
Alamat Email	**: opinwidiantara@ymail.com**

Pendidikan Formal :

Sekolah Dasar	**: SD Negeri 541 Palembang**
SMP	**: SMP Negeri 45 Palembang**
SMA	**: SMA Negeri 10 Palembang**

Pendidikan Non-Formal :

Kursus Bahasa Inggris	**: Lembaga Pendidikan Syailendra Palembang Tahun 2004-2006**
Kursus MIPA	**: Lembaga Pendidikan Medika Tahun 2006-2007**
Kursus Komputer	**: Lembaga Pendidikan Palcomtech Palembang Tahun 2012**

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul **"Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang (Studi Kasus Pasien Rawat Inap Kelas III Penyakit Dalam)"** . 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 pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang. Selama penelitian dan penyusunan skripsi ini, peneliti tidak luput dari berbagai kendala. Kendala tersebut dapat diatasi berkat bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Zakaria Wahab, M.B.A dan Bapak Drs. H.A Nazaruddin, M.M selaku dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak Dr. Zakaria Wahab, M.B.A selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

3. Bapak Welly Nailis S.E, M.M selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Drs. H. A. Widad, M.Sc. selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran.
5. Kedua Orang tua ku tercinta Bapak Imli dan Ibu Amilah S.Pd. beserta keempat saudaraku Firnando Kurniawan S.Pd, Imawan Imamsyah, Nora Fitrisyia dan Nova Yulanda serta seluruh keluarga besar yang selalu memberi doa, semangat dan dukungan baik secara moril maupun materil.
6. Sahabat – Sahabat Ku tercinta Syahrial, Heru, Faisal, Doni, Rachmad, Wulan, Rita, Ratna, Emy, Harry, King, Nanuk, Ananda, beserta seluruh rekan – rekan Ekonomi Manajemen angkatan 2009 yang telah memberikan kontribusi yang sangat berarti bagi penulis selama menempuh kuliah dan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Ersya Dwi Apriani S.E yang selalu memberi doa, dukungan dan semangat. Semoga ini awal yang baik untuk masa depan. Amin

Palembang, 6 Maret 2014

Penulis

UPT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
NO. DAFTAR : 141043
TANGGAL : 02 APR 2014

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1. Latar Belakang 1

1.2. Perumusan Masalah 12

1.3. Tujuan Penelitian 12

1.4. Manfaat Penelitian 13

1.5. SistematikaPenulisan 13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **15**

2.1. LandasanTeori 15

2.1.1. Pengertian Jasa 15

2.1.2. Karakteristik Jasa 16

2.1.3. Klasifikasi Jasa 17

2.1.4. Pengertian Pelayanan dan Kualitas Pelayanan 18

2.1.5. Karakteristik Pelayanan 20

2.1.6. Unsur- Unsur Pelayanan 20

2.1.7. Prinsip- Prinsip Pelayanan 21

2.1.8. Ciri- Ciri Pelayanan yang Baik 22

2.1.9 Faktor- Faktor yang harus diperhatikan dalam Pelayanan..... 25

2.1.10 Pengukuran Kualitas Pelayanan..... 26

2.1.11 Kepuasan Konsumen..... 28

2.1.12 Pengukuran Kepuasan Konsumen..... 30

2.2. Penelitian Sebelumnya 33

2.3. Kerangka Pemikiran 35

BAB III METODE PENELITIAN 37

3.1. Ruang Lingkup Penelitian 37

3.2. Rancangan Penelitian..... 37

3.3. Sumber Data, Jenis Data, danMetodePengumpulanData 38

3.3.1. Sumber dan Jenis Data..... 38

3.3.2. Metode Pengumpulan Data..... 39

3.4. Populasi dan Sampel 39

3.5. Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian 40

3.5.1. Batasan Operasional Variabel..... 40

3.5.2. Definisi Operasional Variabel..... 41

3.5.3. Instrumen Penelitian..... 44

3.5.3.1 Uji Insrumen 44

3.5.4 Pengukuran Variabel Penelitian 45

3.6. Alat Analisis Data..... 57

3.6.1. Analisis Regresi Berganda..... 48

3.6.2. Uji Parsial (T) 49

3.6.3. Uji Simultan (F). 49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 51

4.1. Uji Instrumen penelitian 51

4.1.1. Uji Validitas..... 51

4.1.2. Uji Reliabilitas..... 53

4.2. Analisis Frekuensi 54

4.2.1. Profil dan Perilaku Responden 54

4.2.1.1. Jenis Kelamin 55

4.2.1.2. Usia 56

4.2.1.3. Pekerjaan 57

4.2.1.4. Pendapatan per Bulan 58

4.2.1.5. Pendidikan Terakhir 59

4.2.2. PenilaianResponden 60

4.3. AnalisisDeskriptif 67

4.4. Analisis Regresi berganda Berganda 71

4.4.1. Uji koefisien Determinasi 73

4.4.2. Uji Signifikan Simultan (Uji F) 74

4.4.3 Uji Signifikan Parsial (Uji T) 76

4.5. Pembahasan Hasil Penelitian Secara Keseluruhan 79

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 82

5.1. Kesimpulan 81

5.2. Saran 82

Daftar Pustaka 84

Lampiran-lampiran 88

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Rumah Sakit di Kota Palembang Tahun 2013 3

Tabel 1.2. Jumlah Petugas Pelayanan Ruang Penyakit Dalam 9

Tabel 1.2. Jumlah Dokter Ruang Penyakit Dalam 10

Tabel 1.2. Jumlah Pasien Rawat Inap RSUP Dr. Moh. Hoesin 11

Tabel 2.1. Penelitian Sebelumnya..... 34

Tabel 3.1. Pengukuran Terhadap Variabel Independen..... 46

Tabel 3.2. Pengukuran Terhadap Variabel Dependen..... 47

Tabel 4.1.1. Hasil Uji Validitas 52

Tabel 4.1.2. Hasil Uji Realibilitas 54

Tabel 4.2.1.1 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 55

Tabel 4.2.1.2 Persentase Responden Berdasarkan Usia 56

Tabel 4.2.1.3 Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan 57

Tabel 4.2.1.4 Persentase Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan..... 58

Tabel 4.2.1.5 Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... 59

Tabel 4.2.2.1 Penilaian Responden Untuk Berwujud (*tangible)*..... 61

Tabel 4.2.2.2 Penilaian Responden Untuk Kehandalan (*reliability*)..... 62

Tabel 4.2.2.3 Penilaian Responden Untuk Daya Tanggap (*responsiveness*). 63

Tabel 4.2.2.4 Penilaian Responden Untuk Jaminan (*assurance*)..... 64

Tabel 4.2.2.5 Penilaian Responden Untuk Perhatian (*emphaty*)..... 65

Tabel 4.2.2.6 Penilaian Responden Untuk Kepuasan Konsumen 66

Tabel 4.3.1 Hasil Uji Deskriptif Untuk Berwujud (*tangible)* 67

Tabel 4.3.2 Hasil Uji Deskriptif Untuk Kehandalan (*reliability*)..... 68

Tabel 4.3.3 Hasil Uji Deskriptif Untuk Daya Tanggap (*responsiveness*)... 69

Tabel 4.3.4 Hasil Uji Deskriptif Untuk Jaminan (*assurance*)..... 69

Tabel 4.3.5 Hasil Uji Deskriptif Untuk Perhatian (*emphaty*)..... 70

Tabel 4.3.5 Hasil Uji Deskriptif Untuk Kepuasan Konsumen..... 71

Tabel 4.4. Variables Entered/Removed 72

Tabel 4.4.1 Uji koefisien Determinasi 73

Tabel 4.4.2 Hasil Uji Signifikan Simultan..... 75

Tabel 4.4.3 Hasil Uji Signifikan Parsial 77

DAFTAR GAMBAR

2.1. Kerangka Pemikiran 35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Uji Instrumen Penelitian

Lampiran 3. Output Penelitian SPSS

Lampiran 4. Lembar Konsultasi

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RSUP Dr. MOHAMMAD HOESIN PALEMBANG

(STUDI KASUS PADA RAWAT INAP KELAS III PENYAKIT DALAM)

Oleh :

Opin Widiantara

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel kualitas pelayanan RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang terhadap kepuasan konsumen baik secara simultan maupun parsial serta untuk mengidentifikasi variabel kualitas layanan manakah yang dominan mempengaruhi kepuasan konsumen RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis model regresi berganda. Melalui uji F dapat diketahui secara simultan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Konsumen. Disamping itu melalui Uji T dapat diketahui secara parsial variabel Empati dan Kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang. Sedangkan dari kelima variabel yang diuji, variabel Kehandalan merupakan variabel yang dominan mempengaruhi Kepuasan Konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang, Kepuasan Konsumen.

Ketua,	Anggota,
Dr. Zakaria Wahab, M.B.A	Drs. H.A. Nazaruddin, M.M
NIP. 195707141984031005	NIP. 195706131985031002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Zakaria Wahab, M.B.A

NIP. 195707141984031005

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TO CONSUMENT SATISFACTION AT MOHAMMAD HOESIN HOSPITAL PALEMBANG (CASE STUDY AT WARD PATIENT DISEASE IN LEVEL III)

By :

Opin Widiantara ; Dr. Zakaria Wahab, M.B.A ; Drs.H.A Nazaruddin, M.M

The purpose of this research is to know how much the influence from Mohammad Hoesin's hospital service quality to the consument satisfaction as simultant and partial also to identify which service quality variabel has dominant influence to consument satisfaction at Mohammad Hoesin hospital. Technic analysis that used in this study is multiple regression model analysis, from F test people may know that simultaneously service quality variable has significant influence to consument satisfaction. Beside that, from T test people may know partially reliability and emphaty variable have significant influence to consument satisfaction at Mohammad Hoesin hospital. Meanwhile from the five variables that has been test, reliability variable is the most dominant variable that influence consument satisfaction

Key Words : Service Quality, Mohammad Hoesin Hospital Palembang, Consument Satisfaction

Tuthorsip thesis I,

Dr. Zakaria Wahab, M.B.A

NIP. 195707141984031005

Tuthorsip thesis II,

Drs. H.A. Nazaruddin, M.M

NIP. 195706131985031002

Knowing as,

Chief of Management Department

Dr. Zakaria Wahab, M.B.A

NIP. 195707141984031005

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
UPT PERPUSTAKAAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan Nasional adalah suatu usaha untuk menciptakan sumber daya manusia yang sehat jasmani dan rohani sehingga dapat bekerja dengan baik tanpa terganggu kesehatannya. Pembangunan nasional dilaksanakan bersama oleh masyarakat dan pemerintah. Masyarakat adalah pelaku utama pembangunan dan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing, serta menciptakan suasana yang menunjang. Kegiatan masyarakat dan pemerintah saling menunjang, mengisi, dan melengkapi dalam satu kesatuan langkah menuju tercapainya tujuan pembangunan nasional. Salah satu tujuan pembangunan nasional adalah pembangunan di bidang kesehatan masyarakat.

Salah satu misi pembangunan Provinsi Sumatera Selatan adalah meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Kesehatan merupakan kebutuhan manusia yang utama dan menjadi prioritas yang mendasar bagi kehidupan. Rumah sakit sebagai salah satu penyedia jasa kesehatan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien. Jika tidak, maka tingkat pelayanan rumah sakit itu sering dikatakan kurang baik bahkan tidak baik (tergantung berapa komponen yang tidak dapat disediakan disana). (sumber: http://sumselprov.go.id)

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara (Menpan) No. 81 Tahun 1993, pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah, termasuk rumah sakit, merupakan bentuk pelayanan pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan kesehatan bagi masyarakat. Mengingat Keputusan Menteri Kesehatan

Republik Indonesia nomor: 1457/MENKES/SK/X/2003 menetapkan standar pelayanan minimal bidang kesehatan di Kabupaten/Kota adalah tolak ukur kinerja pelayanan kesehatan yang diselenggarakan didaerah. Sehubungan dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia dan peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik, maka tidak terlepas dari upaya pencapaian tujuan pembangunan dan meningkatkan kapasitas dalam hal pemenuhan berbagai kebutuhan masyarakat yang salah satunya adalah kebutuhan akan pelayanan kesehatan. Sesuai dengan Undang-Undang tentang kesehatan Nomor 36 Tahun 2009 mengamanatkan bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu dan merata harus terus ditingkatkan.

Perkembangan pembangunan di bidang pelayanan kesehatan dalam hal ini rumah sakit khususnya di kota Palembang saat ini cukup pesat. Terbukti dengan banyaknya pembangunan rumah sakit mulai dari skala nasional hingga internasional. Perkembangan rumah sakit di kota Palembang saat ini dapat dikatakan sudah semakin terlihat dengan jelas baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Beberapa pihak mulai berani untuk berinvestasi di bidang pelayanan kesehatan ini khususnya mendirikan rumah sakit di kota Palembang karena memiliki prospek yang baik. Hal ini dapat terjadi karena menurut kepala badan pusat statistik kota Palembang "jumlah penduduk Kota Palembang tahun 2011 meningkat 1,82 persen dibanding tahun 2010. Dua tahun silam, tercatat sebanyak 1.455.284 jiwa, pada 2011 jadi 1.481.814 jiwa". Hal lainnya yakni menurut badan pusat statistik "pertumbuhan perekonomian di kota Palembang meningkat dalam 3 Tahun terakhir sehingga secara langsung maupun tidak langsung hal ini

menyebabkan keinginan serta kemampuan masyarakat untuk mendapatkan tingkat kesehatan yang baik akan meningkat". (sumber:http://bulletinmetropolis.com)

Dengan semakin bertambahnya pembangunan rumah sakit di kota Palembang, maka tidak dapat dihindari persaingan antar rumah sakit dalam mendapatkan konsumen semakin sengit dengan memberikan berbagai penawaran yang menjanjikan. Salah satu hal yang seharusnya menjadi perhatian utama bagi rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan adalah pelayanan yang diberikan kepada konsumen, karena disadari atau tidak pelayanan merupakan salah satu ujung tombak kesuksesan sebuah rumah sakit dalam memuaskan pelanggannya. Hingga saat ini setidaknya ada 16 rumah sakit yang terdapat di kota Palembang, berikut daftarnya:

Tabel 1.1

Jumlah Rumah Sakit di Kota Palembang Tahun 2013

No.	Nama	Alamat	Tipe
1	RS Muhammad Husien	Jl. Jend. Sudirman Km 3,5	A
2	RS RK Charitas	Jl. Jend. Sudirman No 809	B
3	RS Dr AK Gani	Jl. Sekanak MP Benteng	B
4	RS Islam Siti Khadijah	Jl. Demang Lebar Daun No.70	B
5	RS Pertamina	Jl. Komp Pertamina Plaju	C
6	RS Pusri	Komp. PT. Pusri Jl. Mayor Zen	B
7	RS Anak Bersalin Bunda	Jl. Demang Lebar Daun No. 70	C

8	RS Boom Baru	Jl. May Memet Sastrawijaya I	B
9	RS. Ernaldi Bahar	Jl. Jend Sudirman Km.6 Palembang	B
10	RS Tiara Fatrin	Jl. Rajawali No. 495-496 Palembang	B
11	RS Umum dan Daerah Bari	Jl. Panca Usaha I Palembang	B
12	RS Muhammadiyah	Jl. Jend.A Yani No.13 palembang	B
13	Rumah Bersalin Budi Mulya	Jl. Letnan Mukmin No. 424 Palembang	C
14	RS. Kusta	Jl. Sungai Kundur Mariana S.Gerong	B
15	RS. Hermina	Jl. Basuki Rahmad NO. 897	B
16	RS. Siloam	Jl. Pom IX komplek Palembang square	B

Sumber:www.sumselprov.go.id

Berdasarkan data diatas terlihat jelas bahwa sudah cukup banyak rumah sakit di kota Palembang dan tentu hal ini juga menjadi kabar baik bagi masyarakat kota Palembang pada khususnya karena akses mereka untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih baik dapat terpenuhi. Namun pada sisi yang lain ada hal yang harus diperhatikan oleh pihak manajemen rumah sakit yaitu bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen rumah sakit itu sendiri apakah pelayanan yang diberikan sudah baik atau masih kurang baik. Hal ini karena pelayanan menjadi salah satu faktor kunci kesuksesan sebuah rumah sakit.

Salah satu teori tentang kualitas pelayanan yang banyak dikenal adalah yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990, 31-46) "keputusan seseorang konsumen untuk mengonsumsi atau tidak mengkonsumsi suatu barang

atau jasa dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan". Dengan kata lain, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan penyedia layanan (*provider*) tergantung pada persepsi konsumen atau pelayanan yang diberikan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara "kepuasan konsumen" dengan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan kesehatan dapat diukur melalui efisiensi pelayanan kesehatan di rumah sakit. Efisiensi yang dimaksud adalah adanya keseimbangan antara yang dilayani dan yang melayani, dalam hal ini yaitu antara pasien/konsumen dengan penyedia jasa yaitu rumah sakit, selanjutnya disebut sebagai *output* dan *input*.

Pelayanan dapat bermakna suatu bentuk aktivitas yang menggambarkan perhatian, bantuan, dan penghargaan kepada konsumen yang dapat memberikan kepuasan bagi mereka. Melalui pelayanan yang baik (prima) akan melahirkan kedekatan antara produsen dan konsumen, menimbulkan kesan menyenangkan, sebagai kenangan yang sulit dilupakan. Pelayanan yang baik (prima), khususnya menyangkut pelayanan rumah sakit, juga akan menimbulkan kesan/kenangan yang menyenangkan bagi konsumen (pasien dan keluarganya). Selain itu, pelayanan yang baik juga akan menumbuhkan kesan dan citra yang baik di hati konsumen, yang selanjutnya dapat menjadi faktor pendorong konsumen untuk bekerja sama, sehingga memungkinkan konsumen ikut berperan aktif dalam kegiatan sosial rumah sakit itu, bahkan dapat menjadi promotor rumah sakit tersebut.

"Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan" (Wyckof, dikutip dalam Hasan, 2006). Mengacu pada pengertian kualitas pelayanan tersebut maka konsep kualitas layanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan perusahaan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler, 1997). Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyediaan jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan. Kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima. Oleh karena itu dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, organisasi harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dan sangat memperhatikan dimensi kualitasnya (Suratno & Purnama, 2004).

Karakteristik tersebut diatas mungkin dapat dijadikan dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik (prima) di sebuah rumah sakit. Pengertian yang lebih luas seperti yang dikemukakan Daviddow dan Uttal dalam Tjiptono (2005), "bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang dilakukan untuk mempertinggi nilai kepuasan konsumen (pelanggan)". Sejalan dengan itu, Christopher & Lauren (2005) "menyatakan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai suatu sistem manajemen, diorganisir untuk menyediakan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu

barang/jasa itu diterima dan digunakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan/harapan konsumen dalam jangka panjang".

Tujuan dari pelayan prima adalah memberikan kepuasan kepada konsumen (masyarakat) sesuai dengan keinginan mereka. Untuk mencapai tingkat kepuasan konsumen, diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan atau keinginan konsumen (Zeithaml et al, 1990:30). Menurut Zeithaml (1990:119) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: *pertama,* bukti fisik (*tangibles*) yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal seperti penampilan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya. *Kedua,* kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. *Ketiga,* daya tanggap (*responsiveness*) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. *Keempat* , jaminan dan kepastian (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. *Kelima,* empati (*empathy)* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Sedangkan menurut Tjiptono (2002, 15-18) ada 4 (empat) karakteristik pokok dari jasa atau pelayanan yaitu: *pertama,* tidak berwujud *(intangibility),* dalam hal ini jasa bersifat *intangible,* artinya tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, dicium, atau didengarkan sebelum dibeli. *Kedua,* tidak dapat dipisahkan

(inseparability) yaitu jasa biasanya dijual lebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. *Ketiga,* berubah-ubah *(variability)* yaitu jasa bersifal sangat variabel karena merupakan *non-standarized output,* artinya banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan. *Keempat,* tidak tahan lama *(perishability)* yaitu jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.

Dimensi-dimensi tersebut merupakan dimensi kepuasan konsumen. Dimana untuk memenuhi dimensi kepuasan tersebut dibutuhkan dukungan kualitas pelayanan yang baik. Berdasarkan penjelasan tersebut maka penulis tertarik untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang dan yang menjadi objek daripada penelitian ini adalah pasien rawat inap kelas III penyakit dalam RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang. Namun sebelumnya akan dijelaskan secara singkat tentang rumah sakit tersebut.

RSUP Dr.Mohammad Hoesin Palembang dahulu bernama Rumah Sakit Umum Pusat Palembang, yang didirikan pada tahun 1953 atas prakarsa Menteri Kesehatan RI Dr. Mohammad Ali (Dr.Lee Kiat Teng) dan mulai beroperasional sejak tanggal 3 Januari 1957 dengan fasilitas yang sederhana . Melayani pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap dengan 78 tempat tidur dilengkapi pelayanan laboratorium, apotik, radiologi, *emergency* dan peralatan penunjang lainnya. RSUP Palembang ini melayani masyarakat se-Sumatera Bagian Selatan yang meliputi Propinsi Sumatra Selatan , Lampung , Jambi , Bengkulu dan

Bangka Belitung. RSUP Palembang resmi menggunakan nama RSUP Dr.Mohammad Hoesin Palembang pada tanggal 4 Oktober 1997, berdasarkan SK Menteri Kesehatan RI No : 1297 /Menkes/ SK / XI / 1997. (Sumber: http://rsmh.co.id/newrsmh/sejarah-rsmh).

Seiring dengan perkembangan waktu rumah sakit ini semakin berkembang baik sarana dan prasarana . Dalam bidang sumber daya manusia saat ini RSMH Palembang memiliki 1.742 SDM. Adapun jumlah petugas tenaga medis RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang ruang penyakit dalam yang menjadi objek dari penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 1.2

Jumlah Petugas Pelayanan Ruang Penyakit Dalam

RSUP. Dr. Mohammad Hoesin Palembang Tahun 2012

Nama Ruangan	Jumlah Petugas (orang)		
	Perawat	Tata Usaha	Petugas Kebersihan
RA (Ruang khusus pasien laki-laki)	21	1	5
RC (Ruang khusus pasien wanita)	20	1	5
Anyelir	17	1	5
Yasmin	18	0	5
Paru-Paru	17	1	4
Melati	10	0	0
Radiologi	13	1	5
Laboratorium	8	0	1
Instalasi	1	2	1

Sumber: Diolah dari data primer

Tabel 1.3

Jumlah Dokter Ruang Penyakit Dalam

RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang Tahun 2012

Nama	Jumlah (orang)
Staf Ahli (Dokter Spesialis)	40
Residen (Dokter Muda)	111
Co-ass (Mahasiswa kedokteran tingkat 4)	8

Sumber: Diolah dari data primer

Sejalan dengan perkembangan RSMH telah banyak membangun fasilitas maupun renovasi bangunan terutama fasilitas ruang rawat untuk masyarakat menengah ke atas namun tetap memperhatikan untuk masyarakat yang kurang beruntung yang mempergunakan Jamkesmas (Jaminan Kesehatan Masyarakat) yang merupakan program dari Departemen Kesehatan dan Jamsoskes Sumsel Semesta (Jaminan Sosial Sumatera Selatan Semesta) yang merupakan program dari Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan , sehingga saat ini komposisi tempat tidur untuk masyarakat kurang mampu lebih dari 50 % dari jumlah fasilitas yang tersedia. Setelah melalui berbagai persiapan dan pembinaan serta penilaian dari tim survei komisi gabungan Akreditasi Rumah Sakit (ARS), maka dengan keputusan Menteri Kesehatan sejak tanggal 12 September 2009 rumah sakit Dr. Mohammad Hoesin Palembang telah memperoleh status akreditasi penuh. Saat ini RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang menjadi rumah sakit kelas A.

Setelah dijelaskan beberapa fakta tentang fasilitas pendukung pelayanan yang telah dimiliki oleh pihak RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang, yang merupakan variabel independen atau yang mempengaruhi dalam penelitian ini, selanjutnya yang menjadi faktor dependen atau yang dipengaruhi adalah kepuasan konsumen. Adapun data jumlah pasien rawat inap RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang dari Tahun 2008 sampai dengan 2012 sebagai berikut:

Tabel 1.3
Jumlah Pasien Rawat Inap RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang
Tahun 2008 – 2012

Keterangan	Tahun				
	2008	2009	2010	2011	2012
Rawat Inap (Orang)	36.030	38.736	39.455	39.549	40.663

Sumber : rekam medik RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang

Tabel diatas menjelaskan tentang jumlah pasien rawat inap pada RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang. Dilihat dari tabel di atas terjadi peningkatan Jumlah pasien yang berkunjung dari tahun 2008 hingga 2012. Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa jumlah pasien dari tahun ke tahun cukup banyak dan terus terjadi peningkatan. Pasien tersebut membutuhkan layanan perawatan kesehatan yang berkualitas.

Berdasarkan uraian data diatas penulis tertarik melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan yang diberikan RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang terhadap kepuasan konsumen. Selanjutnya, hasil dari penelitian ini

akan dituangkan dalam skripsi yang berjudul " **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang (Studi Kasus Pasien Rawat Inap Kelas III Penyakit Dalam)"**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dari fenomena yang terjadi saat ini dan yang telah dijelaskan pada penjelasan sebelumnya, maka perumusan masalah adalah :

1. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang?
2. Variabel kualitas pelayanan manakah yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dengan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.
2. Untuk mengetahui variabel kualitas pelayanan yang dominan mempengaruhi kepuasan konsumen.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari diadakannya penelitian ini adalah :

1. Sebagai bahan masukan bagi RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang dalam mengevaluasi serta menentukan strategi yang tepat dan efektif dalam memberikan pelayanan yang maksimum untuk konsumen guna memenuhi kepuasan konsumen baik untuk jangka pendek, menengah dan panjang.
2. Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya agar dapat memberikan manfaat yang lebih luas bagi kepentingan bersama.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang dibahas dalam tiap-tiap bab. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab 1 : Pendahuluan

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab 2 : Tinjauan Pustaka

Pada bab ini dijelaskan mengenai landasan teori yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian, penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran.

Bab 3 : Metode Penelitian.

Pada bab ini dijelaskan mengenai ruang lingkup penelitian, rancangan penelitian, sumber data, cara penentuan sampel, definisi operasional dan pengukuran variabel, dan tekhnik analisis data yang dipakai dalam penelitian.

Bab 4 : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini diuraikan tentang deskripsi objek penelitian, analisis data, dan pembahasan atas hasil pengolahan data.

Bab 5 : Penutup

Pada bab terakhir ini merupakan kesimpulan yang diperoleh dari seluruh penelitian dan juga saran-saran yang direkomendasikan oleh peneliti kepada perusahaan.

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

ILMU ALAT PENGABDIAN

DAFTAR PUSTAKA

Alma, Buchari. 2009. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Cetakan Ketujuh. Bandung : Alfabeta.

Amir & M. Taufik. 2005. Dinamika Pemasaran: Jelajah dan Rasakan. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Assauri, Sofjan. 1984. Teknik dan Metoda Peramalan, penerapannya dalam ekonomi dan dunia usaha. Edisi satu. Jakarta: LPFEUI.

Berry Futrel dan Bower. 2000. Karakteristik Budaya Jual. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Bernadine (2005), dalam Jurnalnya yang berjudul "Analisis Pengaruh kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Study Kasus pada Rumah Makan Pondok laras di Kelapa Dua, Depok.

Gaspersz, Vincent. 2000. Manajemen Kualitas. Jakarta: Yayasan Indonesia Emas dan Gramedia Pustaka Utama.

Hasan (2006) dalam Jurnalnya yang berjudul "Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang.

http://www.sumselprov.go.id/index.php?module=content&id=3 diakses tanggal 26 juni 2013

http://bulletinmetropolis.com/home/?cat=3&paged=297 diakses tanggal 28 juni 2013

Indriantoro dan Supomo. 2002. Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manjemen, Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.

J. Paul Peter& Jerry C. Olson. 1996. Consumer Behavior. Jakarta. PT. Gelora Aksara Pratama.

Kasmir SE.MM. 2005. Etika Customer Service. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Kotler, Philip.1997.Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan,Implementasi, dan Pengendalian. Jilid 1 dan 2. Erlangga. Jakarta.

Kotler, Philip dan A.B Susanto. 2000. Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian (Edisi pertama). Jakarta: Salemba Empat.

Kotler, Philip. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa DiIndonesia (Buku 2). Jakarta: Salemba Empat.

Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran (Edisi Milenium). Jakarta: PT.Prenhalindo.

Kotler, Philip, Swee Hoon Ang, Siew Meng Leong, Chin Tiong Tan.2003. Manajemen Pemasaran Perspektif Asia. ed.3. Yogyakarta: ANDI

Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran. ed.11. Jakarta: PT. Tema Baru

Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller . 2007. Manajemen Pemasaran Jilid I ed.12, PT.Indeks, Jakarta.

Lash, Linda M. 2000. Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Lovelock, Christofer H., Lauren K, Wright. 2005. Mnajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlang.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. Perilaku Konsumen, Jakarta, Salemba Empat.Marius.

Maholtra, Naresh K. 1999. Marketing Research: An Applied Orientation. Third Edition. New Jersey: Prentice Hall, Inc.

Masson, R.D. dan Douglas A. Lind. 1996. Teknik Statistika Untuk Bisnis dan konomi Edisi kesembilan Jilid 1. Jakarta: Erlangga

Natalisa, Diah.2007. Survey Kepuasan Pelanggan Program Studi Magister Manajemen Universitas Sriwijaya. Jurnal Manajemen & Bisnis Sriwijaya, Vol 5 No.9.

Puspowarsito. 2008. Metode Penelitian Organisasi Dengan Aplikasi Program SPSS. Bandung: Humaniora.

Ramli, Kamrianti. 2011. Skala pengukuran dan instrumen penelitian. http://kamriantiramli.wordpress.com/2011/05/16/skala-pengukuran-dan-instrumen-penelitian/ 23 Oktober 2013

Sekaran, U. 2006. Metode Penelitian Bisnis 1. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. 2000. Metodologi Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung:Alfabeta.

Supranto. 1997. Metode Riset. Jakarta : BPFE UI.

Tjiptono, Fandy. 1997. Strategi Pemasaran, Andi, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2005. Manajemen Jasa. Andi Ofset. Yogyakarta.

Tse, David K, dan Peter C. Wilton. 2004. 'Models Of Customer Satisfaction Formation: An Extension". Journal Of Product Innovation Manageent, Vol.15.

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

Wilkie, William L. 1994. Consumer Behavior. New York: Jhon Wiley & Sons Inc.

Yisha Anggun Widyasari (2006) dengan judul "Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Graha Santika Semarang.

Zeithaml et al. 1990. The Behavioral Consequences of Service Quality. Journal Of Marketing Management, 60 April, 31-46.

Zeithaml et al. 1990. " Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations", New York: The Free Press.