

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH SAKIT KHUSUS
MATA PROVINSI SUMATERA SELATAN**



Skripsi Oleh :

KING BRAMANTO

01091001094

Manajemen

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

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

2013

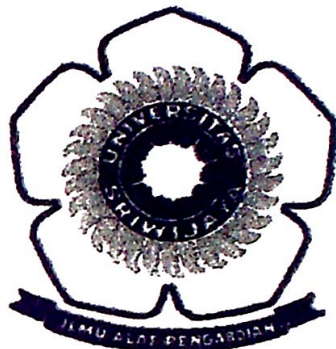
S
389.607

R 21131
21601

4/1

Kin
P
C/1 → 132378
2013

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH SAKIT KHUSUS
MATA PROVINSI SUMATERA SELATAN**



Skripsi Oleh :

KING BRAMANTO

01091001094

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 PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN PADA RUMAH SAKIT KHUSUS MATA PROVINSI
SUMATERA SELATAN**

Disusunoleh :

NamaMahasiswa : king Bramanto
NIM : 01091001094
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
BidangKajian/Konsentrasi : ManajemenPemasaran

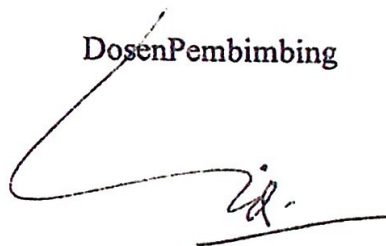
Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

Tanggal Persetujuan

DosenPembimbing

8 Oktober 2013, Ketua

:



Drs. H. Islahudin Daud M.M
NIP. 195306241984031001

10 Oktober 2013, Anggota

:



Aslamia Rosa S.E, M.Si
NIP. 197205292006042001

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT KHUSUS MATA PROVINSI SUMATERA SELATAN

Disusun oleh :

Nama Mahasiswa : King Bramanto
Nim : 01091001094
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 21 Oktober 2013 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif
Inderalaya, 21 Oktober 2013

Ketua,



Drs. H. Islahudin Daud, M.M

Anggota,



Aslamia Rosa, S.E, M.Si

Anggota,



Dr. Zakaria Wahab, MBA

NIP. 195306241984031001 NIP. 197205292006042001 NIP. 195707141984031005

Mengetahui,

Atas Nama Ketua Jurusan Manajemen

Sekretaris Jurusan,



Welly Nailis, S.E, M.M

NIP. 197407102008011011

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : King Bramanto
NIM : 01091001054
Jurusan : Manajemen
BidangKajian : ManajemenPemasaran
Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi saya yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN PADA RUMAH SAKIT KHUSUS MATA PROVINSI SUMATERA
SELATAN**

Pembimbing :

Ketua : Drs. H. Islahudin Daud M.M
Anggota : Aslamia Rosa S.E, M.Si
TanggalUjian : 21 Oktober 2013

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

Demikianlah pernyataanini Sayabuut dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan Saya ini tidak benar dikemudian hari, Saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaan.

Inderalaya, 21 Oktober 2013

Pembuat pernyataan,



King Bramanto

NIM. 01091001094

RIWAYAT HIDUP

Nama Mahasiswa : King Bramanto
Jenis Kelamin : Laki-laki
Tempat / Tanggal Lahir : Palembang / 26 Februari 1991
Agama : Islam
Alamat Rumah : Jl. Sukarela no. 251 RT.5 RW.2 Palembang
Alamat Email : kingbramanto@gmail.com

Pendidikan Formal :

Sekolah Dasar : SD. N 184 Palembang
SMP : SMP. N 40 Palembang
SMA : SMA. Xaverius II Palembang

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan ALLAH SWT karena berkat kemurahan-Nya maka penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT KHUSUS MATA PROVINSI SUMATERA SELATAN”** ini berjalan dengan lancar dan tepat waktu.

Dalam penulisan Skripsi ini penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak terdapat kekurangan. Meskipun demikian penulis berharap penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi orang lain dan menjadi suatu pelajaran di masa yang akan datang. Semua pembahasan yang disajikan dalam penulisan Skripsi ini merupakan hasil usaha yang maksimal dari penulis untuk menyajikan hasil yang terbaik.

Penulisan Skripsi ini pun tidak akan selesai tanpa dukungan dari mereka yang memberi masukan dan nasehat-nasehat yang begitu besar dan berarti. Untuk itu tiada kata yang dapat terucap selain ucapan terima kasih banyak kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa M.Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Mohamad Adam, S.E, M.E Selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Sriwijaya.

3. Bapak Drs. H. Islahudin Daud, M.M dan Ibu Aslamia Rosa, S.E. M.Si selaku Dosen pembimbing yang telah membantu penulis dalam memberikan bahan referensi untuk penyusunan skripsi dan membimbing penulis mulai dari awal sampai selesainya skripsi ini.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah membekali penulis dengan Ilmu dan Pengetahuan selama masa perkuliahan.
5. Seluruh Staf Akademik, Staf Jurusan Manajemen, Staf Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
6. seluruh staff dan karyawan Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan yang telah membantu penulis dalam hal mengumpulkan data – data yang penulis butuhkan dalam penulisan skripsi ini.
7. Kedua Orang tua ku tercinta Bapak Kasmanto dan Ibu Titik Setiawati beserta saudari kandungku Niken Trisnawati, serta seluruh keluarga yang selalu memberi doa, semangat dan dukungan baik secara moril maupun materil.
8. Kepada saudari Berta Ayu Oktarina yang selalu memberikan doa, semangat dan dukungan moril selama penyelesaian skripsi ini.
9. Kepada Sahabat – Sahabat Ku tercinta Rachmad, Harry Darmawan Putra, Ananda Nendri, Heru Dermawan, M. Syahrial, Opin Widianara, Doni Anggara, Nanuk Suryadinata, Septini Wulandari, Rita Pangestu, Ratna Kumala Sari, Dina, 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.

10. Kepada seluruh adik – adik tingkat jurusan Ekonomi 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 skripsi ini, amin ya robbal'alam.

Palembang, 21 Oktober 2013

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN KOMPREHENSIF	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH.....	iii
HALAMAN DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori	9
2.1.1. Definisi Jasa.....	9
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	10

2.1.3. Kepuasan Pelanggan	14
2.1.4. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan....	18
2.2. Penelitian Sebelumnya.....	19
2.3. Kerangka Konseptual.....	21

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Rancangan Penelitian.....	22
3.2. Populasi Dan Sampel	22
3.3. Teknik Pengambilan Sampel	23
3.4. Variabel Penelitian.....	24
3.4.1. Identifikasi Variabel	24
3.4.2. Operasional Variabel	25
3.4.3. Pengukuran Variabel.....	28
3.4.4. Jenis Dan Sumber Data.....	29
3.4.5. Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.4.6. Teknik Analisis Data	30
3.4.7. Uji Instrumen	31
3.6. Alat Analisis Data.....	31

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Uji Instrumen penelitian	34
4.1.1. Uji Validitas.....	35
4.1.2. Uji Reliabilitas	37
4.2. Analisis Frekuensi.....	38
4.2.1. Profil Responden.....	38

4.2.1.1. Jenis Kelamin.....	38
4.2.1.2. Usia	39
4.2.1.3. Pekerjaan.....	40
4.2.1.4. Pendapatan per Bulan	41
4.2.1.5. Pendidikan Terakhir.....	42
4.2.2. Penilaian Responden.....	42
4.3. Analisis Deskriptif	49
4.4. Analisis Regresi berganda Berganda	53
4.4.1. Uji koefisien Determinasi	54
4.4.2. Uji Signifikan Simultan (Uji F)	55
4.4.3 Uji Signifikan Parsial (Uji T).....	57
4.5. Hasil Penelitian Secara Keseluruhan	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	62
5.2. Saran	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Daftar Rumah Sakit Provinsi Sumatera Selatan	3
Tabel 1.2.	Jumlah Pasien Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2010 - 2012	5
Tabel 3.1.	Skala Likert	28
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas.....	36
Tabel 4.2	Hasil Uji Realibilitas.....	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 Perbulan	41
Tabel 4.7	Persentase Pengelompokan Responden Menurut Pendidikan Terakhir	42
Tabel 4.8	Penilaian Responden Untuk Berwujud (<i>tangible</i>)	43
Tabel 4.9	Penilaian Responden Untuk Keandalan (<i>reliability</i>)	44
Tabel 4.10	Penilaian Responden Untuk Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	45
Tabel 4.11	Penilaian Responden Untuk Jaminan (<i>assurance</i>).....	46
Tabel 4.12	Penilaian Responden Untuk Perhatian (<i>emphaty</i>).....	47
Tabel 4.13	Penilaian Responden Untuk Kepuasan Konsumen.....	48
Tabel 4.14	Hasil Uji Deskriptif.....	50
Tabel 4.15	Variables Entered/Removed	53
Tabel 4.16	Uji Koefisien Determinasi	54
Tabel 4.4.2	Hasil Uji Signifikan Simultan.....	56
Tabel 4.4.3	Hasil Uji Signifikan Parsial.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	14
Gambar 2.2 Service Model	18
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual Penelitian.....	21

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 PASIEN PADA RUMAH SAKIT KHUSUS MATA PROVINSI SUMATERA SELATAN

Oleh :

King Bramanto ; Drs. H. Islahudin Daud M.M ; Aslamia Rosa S.E, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas layanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan dan untuk mengidentifikasi variabel Kualitas Layanan manakah yang dominan mempengaruhi Kepuasan pasien Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan, sehingga dapat diketahui pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis model regresi berganda. Melalui uji F dapat diketahui secara simultan bahwa variabel independen yaitu kehandalan dan Empati secara bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen Kepuasan Konsumen. Melalui Uji t dapat diketahui secara parsial variabel kehandalan dan Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan, maka dapat disimpulkan bahwa pada analisis regresi berganda variabel kehandalan dan Empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Konsumen.

Kata Kunci : *Kualitas Layanan, RSKM Provinsi Sumatera Selatan, kepuasan Pasien*

Ketua,



Drs. H. Islahudin Daud M.M

NIP. 195306241984031001

Anggota,



Aslamia Rosa S.E, M.Si

NIP. 197205292006042001

Mengetahui,

Atas Nama Ketua Jurusan Manajemen,

Sekretaris Jurusan,



Welly Nailis, S.E, M.M

NIP. 197407102008011011

ABSTRACT

***The Influence Of variable Service Quality
Rumah Sakit Khusus Mata South
Sumatera Provincial***

By :

King Bramanto ; Drs. H. Islahudin Daud M.M ; Aslamia Rosa S.E, M.Si

The purpose of This study aims to determine whether the quality of service that is provided by a Rumah Sakit Khusus Mata South Sumatera Provincial simultaneously and partially on patient satisfaction Rumah Sakit Khusus Mata South Sumatera Province and to identify variables Which Service Quality dominant influence on patient satisfaction Rumah Sakit Khusus Mata South Sumatera Provincial. so as to know the influence of Service Quality on Customer Satisfaction. Analysis techniques used in this research is the analysis of multiple regression models. Through the F test can be seen that the independent variables simultaneously, namely reliability and Empathy jointly have significant influence on the dependent variable of consumer satisfaction. Through t test can be seen in partial reliability and Empathy positive and significant impact on patient satisfaction Rumah Sakit Khusus Mata, it can be concluded that the multiple regression analysis reliability and empathy variables significantly influence consumer satisfaction.

Key Words : Service Quality, RSKM South Sumatera Provincial, Customer Satisfaction

Tuthorsip thesis I,



**Drs. H. Islahudin Daud M.M
NIP. 195306241984031001**

Tuthorsip thesis II,



**Aslamia Rosa S.E, M.Si
NIP. 197205292006042001**

Knowing as,

On Behalf of The Head of Management Department,

Secretary of The Head Departement,



Welly Nailis, S.E, M.M

NIP. 197407102008011011

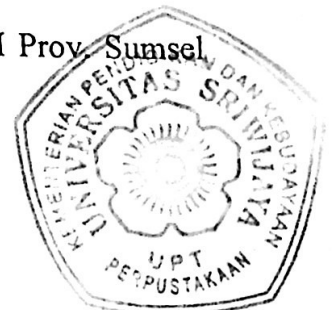
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Pada saat ini masalah kesehatan telah menjadi suatu kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat, salah satunya adalah kesehatan indera pengelihatan. Kesehatan indera pengelihatan merupakan syarat penting untuk terwujudnya manusia Indonesia yang cerdas, produktif, maju, mandiri, sejahtera lahir dan batin yang selaras adil dan merata.

Hasil Survey Kesehatan Indera Pengelihatan dan Pendengaran tahun 1993 – 1996 menunjukkan angka kebutaan 1,5 %, dimana penyebab utama tersebut adalah katarak (0,78 %), Glaukoma (0,20%), kelainan Refraksi (0,14 %), dan penyakit-penyakit lain yang berhubungan dengan usia lanjut (0,38 %). Dibandingkan dengan angka kebutaan di negara-negara regional Asia tenggara, angka kebutaan di Indonesia adalah yang tertinggi (Bangladesh 1%, India 0,7%, Thailand 0,3%). Insiden katarak 0,1% pertahun (210 ribu orang) per tahun, sedangkan yang dioperasi barulebih kurang 80.000 orang per tahun. Akibatnya timbul backlog (penumpukan penderita) katarak yang cukup tinggi. Penumpukan ini antara lain disebabkan daya pelayana operasi masih rendah, kurangnya pengetahuan masyarakat, tingginya biaya operasi serta ketersediaan tenaga dan fasilitas pelayanan kesehatan mata yang masih terbatas (RSKMM Prov. Sumsel, Tahun 2012).



Disamping masalah kebutaan, gangguan pengelihatn akibat kelainan refraksi dengan prevalensi 22,1% juga menjadi masalah serius, jika tidak cepat di tanggulangi. 10% dari anak usia sekolah (5 – 19 tahun) menderita kelainan refraksi. Sampai saat ini angka pemakaian kacamata koreksi masih rendah yaitu 12,5% dari kebutuhan (RSKMM Prov. Sumsel Tahun 2012). Apa bila keadaan ini tidak ditangani secara sungguh-sungguh akan berdampak negatif pada perkembangan ekonomi di provinsi Sumatera Selatan.

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 (Utama,2003). Di Sumatra selatan dapat kita temukan berbagai macam Rumah Sakit, baik itu swasta ataupun pemerintah, adapun data jumlah rumah sakit di Sumatra selatan sebagai berikut :

TABEL 1.1

**DAFTAR RUMAH SAKIT PROVINSI SUMATERA SELATAN PER JANUARI
2013**

NO	NAMA RS	JENIS RS	KLS RS	PENYELENGGARA
1	RSU Dr. Mohammad Hoesin	RSU	A	Kemkes
2	RS Awa Palembang	RS Jiwa/ RSKO	A	Pemprop
3	RS Ana Dr. Rivai Abdullah	RS Kusta	A	Kemkes
4	RS Charitas	RSU	B	Organisasi Sosial
5	RS Siti Khadijah	RSU	B	Organisasi Sosial
6	RSUD Palembang Bari	RSU	B	Pemkot
7	RS Khusus Paru-Paru Prov.Sumatera Selatan	RS TP	B	Pemkot
8	RS Khusus Mata Masyarakat	RS Mata	B	Pemprop
9	RSUD Dr. Ibnu Sutowo Baturaja	RSU	C	Pemkab
10	RS Bukit Asam	RSU	C	BUMN
11	RSU Muara Enim	RSU	C	Pemkab
12	RSU Lahat	RSU	C	Pemkab
13	RSU Sekayu	RSU	C	Pemkab
14	RSUD Oku Timur (Gumawang)	RSU	C	Pemkab
15	RSU Kayuagung	RSU	C	Pemkab
16	RS PT Pusri Palembang	RSU	C	BUMN
17	Rs Mata Sriwijaya Eye Centre Palembang	RS MATA	C	Swasta/Lainnya
18	RS Myria Palembang	RSU	C	Organisasi Sosial
19	RS Muhammadiyah Palembang	RSU	C	Organisasi Sosial
20	RNA RIKA AMELIA	RSIA	C	Organisasi Sosial
21	RS HERMINA PALEMBANG	RSU	C	Perusahaan
22	RSU P abumulih	RSU	C	Pemkot
23	RS Pertamina Prabumulih	RSU	C	BUMN
24	RSU Dr. Sobirin Musirawas	RSU	C	Pemkab
25	RSUD Talang Ubi	RSU	D	Pemkab
26	RSUD Kab. Musi Rawas	RSU	D	Pemkab
27	RSUD Sungai Lilin	RSU	D	Pemkab
28	RSUD Bayung Lencir	RSU	D	Pemkab
29	RSUD Muaradua	RSU	D	Pemkab
30	RSUD Banyuasin	RSU	D	Pemkot
31	RS Pertamina Plaju	RSU	D	BUMN
32	RSUD Basemah Kota Pagar Alam	RSU	D	Pemkot
33	RSUD Siti Aisyiah	RSU	D	Pemkot
34	Rumkit Tk II Dr. AK Gani Palembang	RSU	II	TNI AD
35	Rumki TK. IV Lahat	RSU	IV	TNI AD
36	RS St Antonio	RSU	non-k	Organisasi Sosial
37	RSUD Martapura	RSU	non-k	Pemkab
38	RS Panti Bhaktiningsih	RSU	non-k	Organisasi Sosial
39	RS Boom Baru	RSU	non-k	BUMN
40	KSB Bunda	RS B	non-k	Organisasi Sosial
41	RSB Tiara Patrin	RS B	non-k	Organisasi Sosial
42	RS AR Bunda Prabumulih	RSU	non-k	Swasta/Lainnya

Sumber: Ditjen BUK, Kemkes RI

Terdapat 42 rumah sakit yang ada di provinsi Sumatera selatan pada periode januari 2013 yang terdiri dari 2 rumah sakit milik Kemenkes, 2 milik Pemprop, 6 milik pemkot, 13 Pemkab, 5 BUMN, 2 TNI AD, 9 organisasi masyarakat, 2 swasta dan 1 perusahaan (Ditjen BUK, Kmenkes RI).

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 atau bersifat laten.

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).

Rumah Sakit Khusus Mata Masyarakat Provinsi Sumatera Selatan adalah Unit Pelaksana teknis Daerah (UPTD) Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan dibidang kesehatan mata masyarakat. Adapun Tabel Jumlah Pasien Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan tahun 2012 adalah sebagai berikut :

TABEL 1.2

Jumlah Pasien Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2010 - 2012

No.	Jumlah Kunjungan	Tahun		
		2010	2011	2012
1.	Rawat Jalan	22.609	22.199	25.249
2.	Rawat inap	804	752	1.138

Sumber : Rekam Medis RSKMM Prov. Sumsel Tahun 2012

Dari Tabel 1.2 diatas, dapat di lihat bahwa dari tahun 2010 ke 2011 mengalami penurunan jumlah pasien, namun penurunannya tidak terlalu signifikan.

Lalu pada tahun 2012 terjadi peningkatan jumlah pasien yang sangat tinggi baik sari jumlah kunjungan rawat inap maupun rawat jalan. Hal ini yang menjadi ketertarikan saya sebagai peneliti untuk meneliti apa yang menyebabkan hal ini bisa terjadi.

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 “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT KHUSUS MATA PROVINSI SUMATERA SELATAN”

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas layanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Khusus Mata Sumatera Selatan berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit tersebut ?
2. Variabel kualitas layanan manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan ?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Beberapa tujuan yang ingin dicapai dengan adanya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel kualitas layanan baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit khusus mata provinsi sumatera selatan.
2. Untuk mengetahui variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien Rumah Sakit khusus mata provinsi sumatera selatan.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

a. Teoritis

1. Bagi peneliti

Dapat memberikan tambahan wawasan dan lebih mengerti dan memahami tentang analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit khusus mata provinsi Sumatera Selatan.

2. Bagi Perusahaan

Dapat digunakan sebagai pertimbangan untuk mengambil keputusan dan melakukan strategi di bidang informasi pemasaran dalam meningkatkan keputusan pelanggan.

b. Praktis

Bagi peneliti

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

Daftar Pustaka

Alma Buchari, 2004, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, ALFABET Bandung.

Amir, M. Taufiq. 2005. *Dinamika Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafi Persada.

Dinkes.palembang.go.id diakses pada tanggal 4 desember 2012

Irawan Handi, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, 2002

Joel R. Evans dan Barry Berman. 1990. *Marketing, 4thed*, Macmillan publishing: New York

Kotler, Philip. Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. 1 jld. Edisi 12. Jakarta: Indeks

Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran Edisi 1*. PT Prenhallindo: Jakarta.

Kotler Philip ; *Marketing Management*, 1994, Prentice Hall International Editions.

Kotler Philip ; *Principles of Marketing*, 2003; Ninth Edition Prentice Hall International Editions.

Lovelock, Christopher H. Lauren K. Wright. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat

Rambat Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran jasa*, Teori dan Praktik.

Penerbit Salemba Empat. Jakarta.

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.

Skripsi

Tri Kartika Pertiwi (2005), Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Daerah Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Jawa Timur

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

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

Rayna Dalinta Ginting (2012)), Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Cibitung

Internet

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