

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN RAWAT JALAN DI RSIA AZ-ZAHRA
PALEMBANG**



Skripsi Oleh:

Wal Ikraam

01011481619039

Manajemen

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
PALEMBANG
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEH RAWAT JALAN DI RSIA AZ-ZAHRA PALEMBANG

Disusun oleh:

Nama : Wal Ikraam
NIM : 01011481619039
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing

Ketua

Tanggal: 29 Juli 2019



H. Dian Eka, S.E, M.M

NIP : 196101061990031002

Tanggal: 29 Juli 2019

Anggota



Dra. Subarini Karim, M.M

NIP : 195210201981032002

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEH RAWAT JALAN DI RSIA AZ-ZAHRA PALEMBANG

Disusun oleh:

Nama : Wal Ikraam
NIM : 01011481619039
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 29 Juli 2019 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif
Palembang,

Ketua



H. Dian Eka, S.E., M.M

NIP. 196101061990031002


Anggota



Dra. Suhartini Karim, M.M

NIP. 195210201981032002

Anggota



Drs. A. Nazaruddin M.M

NIP. 195706131985031002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen



Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D.

NIP. 1975090119990320001

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wal Ikraam
NIM : 01011481619039
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
RAWAT JALAN DI RSIA AZ-ZAHRA PALEMBANG

Pembimbing:

Ketua : Dian Eka, S.E, M.M
Anggota : Dra. Suhartini Karim, M.M
Tanggal Ujian : 29 Juli 2019

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 ini tidak benar dikemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaaan.



Palembang,

Wal Ikraam
NIM. 01011481619039

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Mereka yang berdiri setelah dihantam badai tidak akan terusik oleh gerimis.

Semakin tinggi ilmu seseorang, semakin besar rasa toleransinya (Gus Dur)

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

Kedua orang tua

Keluarga Tercinta

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT karena berkat nikmat, karunia, dan kesempatan-Nyapenulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSIA Az-Zahra Palembang” ini tepat waktu. Adapun tujuan dari penelitian serta penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam program Strata Satu (S-1) di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya Palembang.

Tentunya dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan dari aspek maupun materi penelitian yang disajikan. Oleh karena itu penulis sepenuhnya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna kemajuan pendidikan di masa yang akan datang.

Palembang,

Penulis,

Wal Ikraam

UCAPAN TERIMA KASIH

Selama penelitian dan penulisan skripsi ini penulis mendapatkan bantuan baik secara jasmani maupun rohani dari banyak pihak yang terkait. Maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa syukur dan ucapan terima kasih kepada:

1. Dian Eka, S.E, M.M dan Dra. Suhartini Karim, S.E, M.M selaku dosen pembimbing yang telah bersedia membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
3. Prof. Dr. Taufiq. S.E, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
4. Isni Adriana, S.E., M.Fin., Ph.D selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Reza Ghasarma, S.E., M.M., M.B.A selaku Pengelola Akademik Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya atas segala ilmu dan dedikasinya selama perkuliahan dan seluruh staf pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah membantu penulis baik selama masa perkuliahan maupun dalam menyelesaikan skripsi.
7. Kedua orang tua tercinta yang selalu mendoakan, memotivasi, dan mendukung segala hal yang dibutuhkan selama studi dan penulisan skripsi ini.
8. Teman – teman seperjuangan Jurusan Manajemen S1 asal D3 Kampus Palembang Angkatan 2016 yang bersama-sama berjuang dalam mencapai gelar serta memberi semangat kepada penulis.

9. Terimakasih kepada Agos, Dayat, Dulah, Erol dan Pakor yang telah memberikan semangat kepada penulis disaat mengalami kejenuhan di tingkat yang tertinggi.
10. Terimakasih kepada Dika dan Opik yang telah memberikan motivasi dan saran kepada penulis ketika penulis mengalami kesulitan akan materi skripsi yang ada.
11. Terima kasih juga kepada semua pihak yang telah membantu dan terlibat dalam penulisan skripsi ini yang tidak sempat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan semoga Allah SWT membalas budi baiknya dan selalu melimpahkan berkah, rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua. Amin.

Palembang
Penulis,

(Wal Ikraam)

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSIA AZ-ZAHRA PALEMBANG

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSIA Az-zahra Palembang. Jumlah populasi dan sekaligus sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 pasien rawat jalan di RSIA Az-zahra Palembang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner keseluruh pasien rawat jalan di RSIA Az-zahra Palembang. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSIA Az-zahra Palembang.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

Telah kami setuju untuk ditempatkan pada lembar skripsi.

Palembang,

Pembimbing I



H. Dian Eka, S.E., M.M
NIP.196101061990031002

Pembimbing II



Dra. Suhartini Karim, M.M
NIP. 195210201981032002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen



Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D.
NIP. 1975090119990320001

ABSTRACT

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON SATISFACTION OF PATHWAY PATIENTS IN RSIA AZ-ZAHRA PALEMBANG

The purpose of this study is to determine the effect of service quality on outpatient satisfaction at RSIA Az-zahra Palembang. The population and at the same time the sample in this study were 100 outpatients at RSIA Az-zahra Palembang. Data collection techniques were carried out by distributing questionnaires throughout outpatients at RSIA Az-zahra Palembang. The analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that the quality of care affects the satisfaction of outpatients at RSIA Az-zahra Palembang.

Keywords: *Service Quality, Patient Satisfaction*

We have agreed to be placed on the research paper.

Palembang,

Advisor I



H. Dian Eka, S.E., M.M
NIP. 1961010619931002

Advisor II



Dra. Subartini Kabim, M.M
NIP. 195210201981032002

Knowing,

The Head of Management Program



Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D.
NIP. 1975090119990320001

SURAT PERNYATAAN

Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa Abstrak Skripsi dalam bahasa Inggris dari mahasiswa:

Nama : Wal Ikraam

NIM : 01011481619039

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSIA Az-Zahra Palembang

Telah kami periksa penulisan, *grammar*, maupun susunan *tenses*-nya, dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Pembimbing Skripsi

Ketua,



H. Dian Eka, S.E., M.M
NIP. 196101061990031002

Anggota,



Dra. Subartini Karim, M.M
NIP. 195210201981032002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen



Isni Andriana, S.E., M. Fin., Ph.D
NIP. 197509011999032001

RIWAYAT HIDUP



Nama Mahasiswa : Wal Ikraam
Jenis Kelamin : Laki - laki
Tempat, Tanggal Lahir : Palembang, 24 Agustus 1994
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat Rumah : Jln. Gagak Raya Timur E.3 Kec Sako Palembang
Alamat Email : walikrom31@gmail.com

Pendidikan Formal

Tahun Ajaran 2000 – 2006 : SD YSP Pusri Palembang
Tahun Ajaran 2006 – 2009 : SMP YSP Pusri Palembang
Tahun Ajaran 2009 – 2012 : SMA YPI Tunas Bangsa
Tahun Ajaran 2012 – 2015 : Universitas Sriwijaya (D3)

Pendidikan Non Formal

LIA Palembang

Pengalaman Kerja

Data Entry di PT Nielsen

Magang di Sriwijaya TV

Magang PT Perusahaan Gas Negara Palembang

Magang Giant Ekstra Kenten

Official Alex Noerdin Cup

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
SURAT PERNYATAAN ABSTRAK.....	xi
RIWAYAT HIDUP	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Kualitas	11
2.1.2 Kualitas Layanan.....	12

2.1.3 Kualitas Pelayanan Kesehatan	12
2.1.4 Pengukuran Kualitas Pelayanan	16
2.1.5 Kepuasan Konsumen	16
2.1.5.1 Definisi Kepuasan Konsumen	16
2.1.5.2 Indikator Kepuasan Konsumen.....	17
2.2 Alur Pikir	18
2.3 Hipotesis	19
2.4 Penelitian Terdahulu.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	24
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	24
3.1.1 Jenis Data	24
3.1.2 Sumber Data.....	25
3.3 Teknik Pengumpulan Data	25
3.4 Populasi dan Sampel.....	26
3.5 Uji Instrumen Penelitian	27
3.6 Teknik Analisis.....	29
3.7 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	34
4.1.1 Visi dan Misi.....	36
4.1.2 Struktur Manajemen.....	37
4.2 Hasil Penelitian.....	38

4.2.1 Profil Responden.....	38
4.2.1.1 Jenis Kelamin.....	38
4.2.1.2 Umur.....	39
4.2.2 Uji Instrumen Penelitian	39
4.2.2.1 Uji Validitas.....	40
4.2.2.2 Uji Reliabilitas.....	42
4.2.3 Analisis Frekuensi Variabel Penelitian	45
4.2.3.1 Variabel Kualitas Pelayanan (X)	45
4.2.3.2 Variabel Kepuasan Pasien (Y).....	48
4.2.4 Uji Hipotesis.....	50
4.2.4.1 Uji F.....	50
4.1.1.1 Uji t.....	51
4.2.4.2 Analisis Regresi Berganda.....	52
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	62
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pasien Rawat Jalan di RSIA Az-Zahra Palembang.....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 4.1 Data Jenis Kelamin	38
Tabel 4.2 Data Umur.....	39
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Penelitian.....	40
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Penelitian.....	42
Tabel 4.5 Deskripsi Profil Responden	44
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	46
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pasien (Y)	49
Tabel 4.10 Hasil Uji F.....	50
Tabel 4.11 Hasil Uji t.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	19
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	37

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner ..
- Lampiran 2. Analisis Regresi Linear Sederhana
- Lampiran 3. Uji t
- Lampiran 4. Uji F
- Lampiran 5. Uji Koefisien Korelasi (r)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit mempunyai berbagai macam jenis pelayanan kesehatan yang dapat diunggulkan untuk mempertahankan loyalitas pasien. Salah satu jenis pelayanan kesehatan yang ada dirumah sakit yaitu pelayanan rawat jalan. Pelayanan rawat jalan dewasa ini menjadi perhatian utama manajemen rumah sakit, karena jumlah pasien rawat jalan lebih banyak dibandingkan dengan perawatan yang lain. Pelayanan rawat jalan menjadikan pangsa pasar dan dapat mendatangkan keuntungan bagi finansial bagi rumah sakit.

Menurut Azwar (2013) pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dampak positif dari pelayanan yang baik tentu meningkatkan kepuasan, kesetiaan, serta konsumen berkeinginan untuk melakukan pembelian kembali.

Upaya mewujudkan kepuasan pasien bukanlah hal yang mudah, hal ini dikarenakan kepuasan pasien tidak mungkin tercapai sekalipun hanya sementara waktu. Namun perbaikan atau penyempurnaan kepuasan Pasien dapat dilakukan dengan berbagai cara. Pada prinsipnya strategi kepuasan Pasien menyebabkan pesaing harus bekerja keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut kepercayaan dari masyarakat. Satu hal yang perlu diperhatikan adalah

bahwa kepuasan Pasien merupakan strategi panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumberdaya manusia.

Pelayanan kesehatan yang belum sesuai dengan harapan pasien, maka diharapkan menjadi suatu masukan bagi organisasi layanan kesehatan agar berupaya meningkatkan pelayanannya. Jika pelayanan kesehatan yang diperoleh pasien pada suatu fasilitas pelayanan kesehatan sesuai dengan harapannya, masyarakat atau pasien pasti akan selalu datang berobat ke fasilitas pelayanan kesehatan tersebut.

Persaingan bisnis di bidang kesehatan juga terjadi pada seluruh tingkat pelayanan, termasuk di Rumah Sakit sebagai pelayanan kesehatan di tingkat primer. Meskipun demikian banyak Rumah Sakit yang menjual jasa pelayanan, menjabarkan bahwa program mutu layanan yang memuaskan tersebut adalah bentuk sikap dan tindakan yang ditunjukkan oleh para staf operasional, misalnya keramahan dan kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pasien, profesionalisme dalam teknik dan keamanan, pengobatan, kenyamanan, pemeliharaan mutu pelayanan terhadap para pasien atau masyarakat, namun tidak semua Rumah Sakit dapat mengetahui apakah pelayanan yang dilakukan tersebut dapat memuaskan pasien atau pengguna fasilitas kesehatan yang ada.

Sebuah lembaga penyedia jasa/layanan akan selalu memanjakan pelanggan/konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Para konsumen akan mencari produk berupa barang atau jasa dari rumah sakit yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya (Assauri, 2011). Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah semakin banyaknya pesaing.

Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat.

Pihak rumah sakit perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan (John, J., 2011). Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Dampak tersebut dapat berupa sakit pasien bertambah parah, kecacatan bahkan kematian (Jacobalis, 2013).

Bagi Rumah Sakit kenyataan ini sangat penting artinya, karena dalam prakteknya sering dijumpai bahwa menurut pandangan Rumah Sakit Ibu dan Anak Az-Zahra Palembang, pelayanan yang diberikan tersebut baik dan dapat memuaskan pasien ternyata menurut pandangan pasien layanan yang diberikan tersebut belum atau masih terasa kurang memuaskan. Berdasarkan kenyataan tersebut maka setiap Rumah Sakit perlu dan harus mempelajari atau mengkaji perilaku atau sikap pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan. Bagi Rumah Sakit dalam mengelola usaha jasanya harus selalu memperhatikan masalah pelayanan dan kepuasan pasiennya.

Faktor manusia sebagai pemberi pelayanan terhadap publik dalam organisasi dianggap sangat menentukan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Menurut Thoha (2011) “kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat

tergantung pada individual aktor dan sistem yang dipakai”. Dokter, perawat, dan tenaga penunjang medis serta nonmedis yang bertugas di rumah sakit harus memahami cara melayani konsumennya dengan baik terutama kepada pasien dan keluarga pasien, karena pasien dan keluarga pasien adalah konsumen utama di rumah sakit. Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien.

Hal ini tentu saja meningkatkan pendapatan yang di peroleh dari produk yang laku terjual, untuk dapat meningkatkan kepuasan pasien yang lebih penting lagi adalah dengan mengoptimalkan kinerja pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) yang lebih baik kepada pasiennya (Parasuraman, 2014).

Rumah Sakit sebagai bagian dari sistem kesehatan nasional dituntut untuk meningkatkan kualitas penyediaan fasilitas, pelayanan dan kemandirian. Dengan demikian rumah sakit merupakan salah satu pelaku pelayanan kesehatan yang kompetitif harus dikelola oleh pelaku yang mempunyai jiwa wirausaha yang mampu menciptakan efisiensi, keunggulan dalam kualitas dan pelayanan, keunggulan dalam inovasi serta unggul dalam merespon kebutuhan pasien alam menerima dan melayani pasien rawat inap sebagai konsumen dengan berbagai karakteristik, rumah sakit harus melengkapi diri supaya senantiasa mendengarkan suara konsumen, dan memiliki kemampuan memberikan respon terhadap setiap keinginan, harapan konsumen dan tuntutan pengguna jasa sarana pelayanan

kesehatan. Hal ini erat berhubungan dengan tenaga kesehatan yang senantiasa mendampingi dan melayani pasien sebagai konsumennya.

Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Konsumen umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Assauri, 2011).

Menurut Parasuraman (2014), bukti fisik (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi; kehandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan; daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap; jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan; dan empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. Sehingga kepuasan pasien tergantung pada pengukuran kualitas pelayanan yang ada dalam rumah sakit tersebut, khususnya di RSIA Az-zahra Palembang.

Rumah Sakit Ibu dan Anak Az-zahra Palembang memiliki fasilitas yang terbilang lengkap. Fasilitas untuk pasien rawat jalan sendiri di RSIA Az-zahra

menyediakan IGD 24 jam (Instansi Gawat Darurat) yang menyediakan satu dokter jaga dan dua perawat ditempatkan di IGD RSIA Az-zahra Palembang, dan untuk fasilitas di IGD terbilang cukup lengkap, terdapat 3 tempat tidur pasien dan 4 tabung oksigen. Akan tetapi, di RSIA Az-zahra belum mempunyai fasilitas ICU untuk pasien darurat dan untuk itu pasien yang telah diberikan pertolongan pertama harus dilarikan ke rumah sakit yang memiliki fasilitas lebih lengkap. Kekurangannya bila ada pasien rawat jalan yang harus menggunakan *ambulance*, para pasien harus rela antri karena RSIA Az-zahra Palembang hanya menyediakan 1 mobil *ambulance*. Fasilitas lainnya RSIA Az-zahra Palembang juga menyediakan ruang tunggu untuk pasien rawat jalan dan ruangan yang dikhususkan bagi para ibu hamil yang terdapat dua sampai tiga perawat yang siap melayani keluhan pasien sebelum ditangani oleh dokter. RSIA Az-zahra telah bekerja sama dengan beberapa perusahaan jaminan kesehatan swasta maupun pemerintah untuk memudahkan pasien rawat jalan maupun rawat inap. Selanjutnya, kepuasan pasien dapat dilihat dari pelayanan yang dilakukan oleh pihak RSIA Az-zahra terhadap pasien rawat jalan maupun rawat inap yang menggunakan jaminan kesehatan ataupun menggunakan jalur umum untuk berobat.

Ketatnya persaingan bisnis pelayanan rumah sakit khususnya rumah sakit ibu dan anak harus mampu menampilkan pelayanan publik yang sesuai dengan standar. Banyaknya Rumah Sakit Ibu dan Anak di kota Palembang membuat persaingan semakin ketat, contohnya rumah sakit Bunda, RS Bersalin Aryodilla, RS Bersalin Permata yang memiliki fasilitas yang lebih lengkap karena banyak

ragam pelayanan publik yang disediakan di setiap Rumah Sakit dengan harga, fasilitas, SDM, dan kegiatan-kegiatan yang menunjang pelayanan yang dihadirkan di Rumah Sakit tersebut.

Pihak Rumah Sakit perlu memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pasien, dengan pelayanan yang sesuai maka harapan pasien terhadap pelayanan suatu jasa dapat terpenuhi atau bahkan melebihi harapannya, sehingga menimbulkan kepuasan dalam diri pasien. Dalam mencapai tujuan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien maka perlu diperhatikan hal yang berperan penting dalam menentukan persepsi kualitas pasien antara lain meliputi fasilitas, peranan dokter, tenaga medis dan perawat. Salah satu Rumah Sakit ibu dan anak yang ada di kota Palembang adalah RSIA Az-Zahra yang merupakan rumah sakit bersalin berdiri sejak tahun 2002. Rumah Sakit ini beralamat di JL. Brigjen Hasan Kasim No.1-2 Kelurahan Bukit Sangkal Kec. Kalidoni Palembang.

RSIA Az-Zahra adalah Rumah Sakit milik swasta murni dibawah Yayasan Pintu Ilmu, yang berkedudukan di pusat kota Palembang. RSIA Az-Zahra mulai dibangun tahun 2001 atas prakarsa dr. H. M Zailani, Sp. OG., sebagai penyandang dana tunggal. Izin operasional RSIA Azzahra telah didapatkan pada bulan Agustus 2002. Dengan semakin banyaknya rumah sakit ibu dan anak di kota Palembang, RSIA Az-Zahra harus berjuang keras dalam menarik hati konsumen. Persaingan yang sangat ketat dari para pemilik Rumah Sakit, membuat masing-masing pemilik rumah sakit berusaha menampilkan ciri-ciri pelayanan seperti fasilitas, ekonomis, serta kualitas dan keunggulan.

Data jumlah pasien rawat jalan RSIA Az-Zahra Palembang dari tahun 2015-2017 sebagai berikut.

Tabel 1. Jumlah Pasien Rawat Jalan di RSIA Az-Zahra Tahun 2016-2018

Tahun	Pasien Rawat Jalan Per Tahun
2016	892
2017	1023
2018	1308

Sumber : Data Arsip Rekam Medik RSIA Az-zahra Palembang, 2018

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa jumlah pasien rawat jalan di RSIA Azzahra mengalami peningkatan. Apakah peningkatan jumlah pasien rawat jalan berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien yang dapat dilihat kenyamanan, hubungan yang baik pasien antara pasien dan petugas Rumah Sakit, kompetensi teknisi petugas, dan biaya.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan di atas, terlihat bahwa di RSIA Az-zahra memiliki kualitas pelayanan yang mencukupi untuk pasien rawat jalan maupun rawat inap. Akan tetapi, kualitas pelayanan rumah sakit tidak akan memuaskan bila terdapat kendala-kendala yang mungkin tidak dapat teridentifikasi oleh manajemen rumah sakit tersebut sehingga memungkinkan beberapa pelayanan pasiennya sendiri merasa kurang puas. Sehingga penulis tertarik untuk meneliti fenomena ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rsia Az-Zahra Palembang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut.

Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSIA Az-Zahra Palembang secara simultan dan parsial?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui kualitas layanan secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien RSIA Az-Zahra Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Secara umum penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, baik secara teoritis maupun praktis.

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan, serta dijadikan sebagai referensi bagi pihak lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rsia Azzahra.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang ingin dicapai dalam penelitian ini bagi beberapa pihak antara lain:

- 1) Bagi Rumah Sakit, dengan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan pertimbangan untuk mengadakan evaluasi bagi Rumah Sakit Ibu dan Anak

Az-Zahra Palembang dalam meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanannya.

- 2) Bagi peneliti lain, sebagai bahan masukan bagi para peneliti yang akan mengadakan penelitian yang lebih dalam tentang kepuasan pasien.
- 3) Bagi Instansi pendidikan, sebagai bahan acuan referensi di bidang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat jalan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Nadiyah. 2017. Jurnal: *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Aceh Barat Daya*. Aceh: Universitas Syiah Kuala.
- Arifah, Umi. 2013. Jurnal: *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Assauri, S. 2011. *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction dalam Usahawan*, No. 01, Tahun XXXII, Januari, hal.25-30: Jakarta.
- Azwar, S. 2013. *Reliabilitas dan Validitas*. Edisi ketiga. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Azwar, Azrul H. 2014. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Dewi, Meutia. 2016. Jurnal: *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Kabupaten Aceh Timur*. Aceh: Universitas Syiah Kuala.
- Fitria, Rahadi. 2013. Skripsi: *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta*. Surabaya: Universitas Andalas.
- Ghozali, I. 2011. *Metode Penelitian Bisnis*, Bagian Penerbitan FE-UNDIP, Semarang.

- Ibrahim, B. 2012. *“TQM, Panduan Untuk Menghadapi Pasar Global”* Penerbit Djambatan, Jakarta.
- John, J., 2011. *Patient Satisfaction: The Impact of Past Exdperience*. JHCM. Vol 12. No. 3. pp 56-64.
- Jacobalis, S. 2013. *Liberalisasi Bisnis Jasa Kesehatan dan Dampaknya Bagi Rumah Sakit Indonesia*. Jakarta: IRSJAM XXXVII.
- Kotler Philip, dan Keller. 2012. *Marketing Management, Fourteenth Global Edition*. New Jersey: Pearson Education
- Kotler, Phillip and Gary Amstrong. 2012. *Prinsip – Prinsip Pemasaran*. Edisi 13, jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Malhotra, N.K. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 2*. Erlangga: Jakarta.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry.2014. *“SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”*. Journal of Retailing.Vol 64 (1) pp 12-37.
- Prasetyono, Usep. 2014. Skripsi: *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang*. Bandung: Universitas Katolik Bandung.
- Priyatno, Duwi. 2010. *5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS 20*. Yogyakarta: Andi
- Raminto. 2012. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen’s charter dan standar pelayanan minimal*.Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Riyanto, Bambang. 2010. *Dasar-dasar Pembelajaran Perusahaan Edisi ke 4*. Bandung: BPPE.
- Riduwan. 2015. *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Santoso, Semiaji. 2014. Skripsi: *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas 3 pada RS. Roemani Muhamadiyah Semarang*. Semarang: Universitas Muhamadiyah Semarang.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Supartiningsih, Solicha. 2016. Jurnal: *Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Sarlia Husada Sragen*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Suprianto, Yuda. 2014. Skripsi: *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Kariadi Semarang*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Snook, JR. D. 2013. *Hospital What They are and How They Work*. Maryland London: An Aspen Publication Rock Ville.
- Supranto. 2013. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta:PT.RinekaCipta
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Thoha, M. 2011. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- Umar, Husein. 2010. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta:Ghalia Indonesia.
- Utama, S. 2011. "Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit". *Jurnal Manajemen Kesehatan*. 09 (1), 1-7.
- Widiawati, Putu Nina. 2015. *Jurnal: Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Zeithaml V.A., A. Parasuraman, and L.L. Berry (2011) "*Delivery Quality Service Balancing Costumer Perseptions and Expectation*". New York: The Free Press P. 46.