



**HUBUNGAN PERSEPSI TARIF DAN KUALITAS
PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN
DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA
PALEMBANG**

SKRIPSI

OLEH

**NAMA : RISKA ARSITA
NIM : 10011481619006**

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT (S1)
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2018**

**ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
Skripsi, Juli 2018**

Riska Arsita

**HUBUNGAN PERSEPSI TARIF DAN KUALITAS PELAYANAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA
PALEMBANG**

iv + 68 Halaman, 11 Tabel, 2 Gambar, 9 Lampiran

ABSTRAK

Kepuasan konsumen menjadi hal yang sangat penting untuk menentukan keberhasilan perusahaan jasa. Salah satu cara untuk bertahan di industri kesehatan saat ini adalah menciptakan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas jasa. Tarif merupakan indikator bagi pasien untuk memanfaatkan jasa pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan persepsi tarif dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang.

Jenis Penelitian ini adalah survei analitik dengan desain studi *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien umum yang ada di instlasi rawat inap dan rawat jalan berjumlah 117 pasien. Teknik pengambilan sampel secara *systematic random sampling*. Analisis data statistik menggunakan uji t

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien (Sig = 0,001) dan memiliki nilai rata-rata sebesar 84,14. Sedangkan tarif tidak mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien (Sig = 0,368) dan memiliki nilai rata-rata sebesar 9,56.

Atas dasar penelitian ini maka dalam memberikan pelayanan perlu ditingkatkan kualitas pelayanan baik dalam segi tampilan fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati karena mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel tarif dan kualitas pelayanan hanya sebagian kecil selebihnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Tarif, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien.

Kepustakaan : 39 (1988 – 2017)

**ADMINISTRATION OF HEALTH POLICY
FACULTY OF PUBLIC HEALTH
UNIVERSITY OF SRIWIJAYA
Skripsi, July 2018**

Riska Arsita

**THE RELATIONSHIP OF HOSPITAL COST PERCEPTION AND
SERVICE QUALITY WITH THE PATIENT SATISFACTION AT
BHAYANGKARA HOSPITAL PALEMBANG**

xiv + 68 Pages, 11 Tables, 2 Sketchs, 9 Attachments

ABSTRACT

Customer satisfaction becomes very important to determine the success of service companies. One way to survive in the healthcare industry today is to create customer satisfaction through improved service quality. Hospital cost is an indicator for patients to utilize health services. This study aims to analyze the relationship of hospital cost perception and service quality with patient satisfaction at Bhayangkara Hospital Palembang.

This type of research is an analytic survey with cross sectional study design. The population in this study are the general patient who are in the inpatient and outpatient installation as many as 117 patients. The technique of sampling is systematic random sampling. Analysis of statistical data by using chi-square test.

The results showed that the quality of service has a significant relationship with patient satisfaction (Sig = 0,001) and has an average value of 84,14. While the rate does not have a significant relationship with satisfaction patients (Sig = 0,368) and have an average value of 9,56.

On the basis of this research, in providing services it is necessary to improve the quality of service both in terms of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy because it has a significant influence on patient satisfaction. Patient satisfaction can be explained by the hospital cost variable and service quality only the rest of the percentage is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: Hospital cost, Service Quality, Patient Satisfaction.

Literature: 39 (1988 – 2017)

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : RISEA ARATA
NIM : 201148160206
Fakultas : Ilmu Kesehatan Masyarakat
Judul : Hubungan Keefektifan dan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini dibuat dengan sejujurnya dengan mengikuti kaidah Etika Akademik FKM Unsi serta menjamin bebas Plagiarisme. Bila dikemudian diketahui saya melanggar Etika Akademik maka saya bersedia dinyatakan tidak lulus/gagal/sanksi

Mengetahui,
a.n Dekan
Koordinator Program Studi IKM,



Elvi Sunarsih, S.K.M., M.Kes.
NIP.197806282009122004

Indralaya, 2018
Yang Membuat pernyataan,



HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini dengan judul "Hubungan Persepsi Tarif dan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang" telah disetujui untuk diseminarkan pada tanggal Juli 2018

Indralaya, 2018

Pembimbing :

I. Dr. Haerawati Idris, S.KM., M.Kes
NIP. 198603102012122001



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini dengan judul "Hubungan Persepsi Tarif dan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang" telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya pada tanggal 1 Agustus 2018 dan telah diperbaiki, diperiksa serta disetujui sesuai dengan masukan Panitia Ujian Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.

Indralaya, Agustus 2018

Panitia Ujian Skripsi


Ketua:

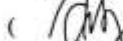
1. Iwan Stia Budi, S.KM., M.Kes
NIP. 197712062003121003

()

Anggota:

2. Yeni, S.KM., M.KM
NIP. 1602056806880002
3. Dian Safriantini, S.KM., M.PH
NIP. 198810102014042001
4. Dr. Haerawati Idris, S.KM., M.Kes
NIP. 198603102012122001

()

()

()

Mengetahui,
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya



Iwan Stia Budi, S.KM., M.Kes
NIP. 197712062003121003

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Riska Arsita
NIM : 10011481619006
Tempat/Tanggal Lahir : Pulau Betung, 04 Juni 1994
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Status : Belum Menikah
Alamat : Dusun 1 Desa Pulau Betung
Kecamatan Pampangan
Kabupaten Ogan Komering Ilir,
Sumatera Selatan
Email : arsitariska04@gmail.com
Riwayat Pendidikan :

1. SD Negeri 1 Pulau Betung (2000 – 2006)
2. SMP Negeri 1 Pampangan (2006 – 2009)
3. SMA Negeri 1 Pampangan (2009 – 2012)
4. DIII Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Palembang (2012 – 2015)
5. S1 Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya (2016 – 2018)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Assalamu 'alaykum warahmatullahi wabarakatuh.

Puji dan syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan ridha serta petunjuk-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Hubungan Persepsi Tarif dan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang”. Tak Lupa Sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat, dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Ucapan terima kasih juga saya haturkan kepada semua pihak yang telah memberikan segala bentuk dukungan, bantuan, bimbingan, motivasi serta do'a yang memacu dan membantu saya dalam pembuatan skripsi ini:

1. Orangtua dan kakakku tersayang serta keluarga besarku, yang selalu memberikan dukungan dan do'a yang tiada hentinya, serta kasih sayang dan cinta yang berlimpah selama ini.
2. Bapak Iwan Stia Budi, S.K.M, M.Kes, selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya,
3. Ibu Elvi Sunarsih, S.K.M, M.Kes, Selaku Kepala Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya
4. Ibu Dr. Haerawati Idris, S.K.M., M.Kes selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi,
5. Seluruh dosen, staf, dan karyawan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Masyarakat yang telah memberikan bantuan selama proses pembuatan skripsi ini,
6. Teman-teman seperjuangan, mahasiswa Alih Program Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya angkatan 2016,
7. Seluruh pihak yang terlibat dan berkontribusi dalam proses penyusunan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, saya selaku penulis, membuka diri terhadap kritik dan saran yang membangun sebagai bahan pembelajaran saya agar lebih baik di masa mendatang. Semoga Allah SWT, senantiasa meridhoi dan memberkahi setiap langkah kita. Aamiin.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Palembang, Juli 2018

Riska Arsita
NIM 10011481619006

DAFTAR ISI

Halaman Sampul luar	
Halaman Sampul dalam	
Abstrak Bahasa Indonesia.....	i
Abstrak Bahasa Inggris.....	ii
Halaman Bebas Plagiarisme.....	iii
Halaman Persetujuan	iv
Halaman Pengesahan.....	v
Riwayat Hidup.....	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	5
1.3.1 Tujuan Umum	5
1.3.2 Tujuan Khusus	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Bagi Peneliti	5
1.4.2 Bagi Rumah Sakit Bhayangkara Palembang.....	5
1.4.3 Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.5.1 Lingkup Lokasi	6
1.5.2 Lingkup Materi.....	6
1.5.3 Lingkup Waktu.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Tarif	7
1.1.1 Definisi Tarif.....	7
1.1.2 Konsep Tarif.....	7
1.1.3 Tujuan Penetapan Tarif	8
2.2 Kualitas Pelayanan	10
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan	10
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	11
2.2.3 Dimensi Pengukuran Kualitas.....	12
2.2.4 Peningkatan Kualitas Jasa Melalui Sistem Informasi	14
2.2.5 Analisis Kesenjangan Kualitas.....	16

2.3	Kepuasan Pasien	17
2.3.1	Definisi Kepuasan Pasien.....	17
2.3.2	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	18
2.3.3	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	20
2.3.4	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	21
2.3.5	Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Jasa.....	22
2.3.6	Model Malcolm Baldrige	23
2.4	Rumah Sakit	25
2.4.1	Definisi Rumah Sakit	25
2.4.2	Jenis Rumah Sakit di Indonesia	25
2.5	Penelitian Terkait.....	28
2.6	Kerangka Teori.....	31

BAB III KERANGKA KONSEP, DEFINISI OPERASIONAL

DAN HIPOTESIS	32
3.1 Kerangka Konsep	33
3.2 Definisi Operasional	33
3.3 Hipotesis	37

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1	Desain Penelitian	38
4.2	Populasi dan Sampel Penelitian.....	38
4.2.1	Populasi Penelitian	38
4.2.2	Sampel Penelitian.....	38
4.2.3	Kriteria Inklusi	39
4.3	Jenis, Cara dan Alat Pengumpulan Data	39
4.3.1	Jenis Data	39
4.3.2	Cara dan Alat Pengumpulan Data	40
4.4	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	40
4.4.1	Uji Validitas	40
4.4.2	Uji Reliabilitas	41
4.5	Pengolahan Data	41
4.6	Analisis dan Penyajian Data	42
4.6.1	Analisis Data	42
4.6.2	Pengukuran tingkat kepuasan pasien	43
4.6.3	Penyajian Data	43

BAB V HASIL PENELITIAN

5.1	Gambaran umum Rumah Sakit Bhayangkara Palembang.....	44
5.1.1	Identitas Rumah Sakit Bhayangkara Palembang	44
5.1.2	Visi dan Misi Organisasi	45
5.1.3	Maksud dan Tujuan.....	46
5.1.4	Struktur Organisasi Rumah Sakit.....	46

5.1.5 Ketenagaan Rumah Sakit Bhayangkara	47
5.1.6 Jenis Pelayanan	48
5.2 Analisis Univariat	51
5.2.1 Karakteristik Responden	51
5.2.2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien	53
5.2.3 Tingkat Kesesuaian Responden	54
5.2.4 Distribusi Frekuensi Persepsi Tarif	55
5.2.5 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan	56
5.3 Analisis Bivariat	59
5.3.1 Uji Hipotesis Hubungan Persepsi Tarif dengan Kepuasan Pasien	60
BAB VI PEMBAHASAN.....	62
6.1 Keterbatasan Penelitian	62
6.2 Pembahasan	62
6.2.1 Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Bhayangkara	62
6.2.2 Hubungan Persepsi Tarif dengan Kepuasan Pasien	63
6.2.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien.....	65
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN	67
7.1 Kesimpulan.....	67
7.2 Saran	67
7.1.1 Bagi Rumah Sakit Bhayangkara Palembang.....	67
7.1.2 Bagi Penelitian Selanjutnya	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keluhan Pasien BPJS Kesehatan dan Pasien umum Periode 2017.....	3
Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terkait.....	28
Tabel 3.1 Definisi Operasional	32
Tabel 4.1 Perhitungan Besar Sampel Penelitian	39
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden	51
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Tingkat Harapan (Kepuasan).....	53
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Tingkat Kenyataan Reponden	54
Tabel 5.4 Distribusi Tingkat Kesesuaian Responden	55
Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Persepsi Tarif Pelayanan	55
Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Tentang Kualitas Pelayanan	56
Tabel 5.7 Hasil Analisis Uji t.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori Penelitian.....	31
Gambar 3.1 Kerangka Pikir Penelitian.....	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Uji Validitas

Lampiran 2 Surat Izin Uji Validitas dari Rumah Sakit dr. AK Gani

Lampiran 3 Surat Selesai Uji Validitas dari Rumah Sakit dr. AK Gani

Lampiran 4 Surat Izin Penelitian ke Rumah Sakit Bhayangkara

Lampiran 5 Surat Pemberian Izin Penelitian dari Rumah Sakit Bhayangkara

Lampiran 6 Surat Selesai Penelitian dari Rumah Sakit Bhayangkara

Lampiran 7 Kuesioner Penelitian

Lampiran 8 Hasil Output SPSS

Lampiran 9 Dokumentasi Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman, manusia semakin memiliki kebutuhan yang secara terus-menerus juga berkembang. Kebutuhan tersebut salah satunya adalah pelayanan kesehatan, karena kesehatan adalah salah satu aspek kebutuhan hidup yang sangat penting dalam menunjang aktivitas. Jasa pelayanan kesehatan menjadi sangat dibutuhkan karena meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya arti kesehatan (Sismiyati, 2017). Semakin meningkatnya kesadaran terhadap pentingnya kesehatan bagi masyarakat, serta semakin pesatnya perkembangan teknologi kedokteran, maka hal ini menjadi tuntutan terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas agar mampu memenuhi kebutuhan dasar masyarakat (Afriadi, 2016).

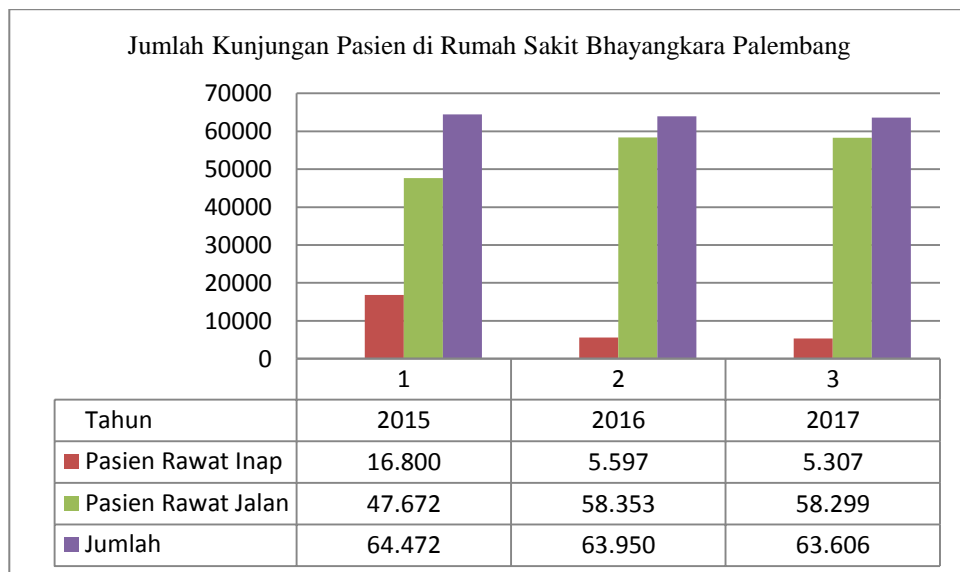
Semakin masyarakat sadar akan pentingnya kesehatan, hal ini menjadi peluang besar bagi jasa pelayanan kesehatan terutama bagi rumah sakit. Banyak rumah sakit berlomba-lomba dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik, hal ini dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi konsumennya. Rumah sakit harus mampu menempatkan orientasinya pada kepuasan konsumen karena yang menjadi tujuan utama adalah untuk kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen adalah hal yang sangat penting, sebab kepuasan konsumen tersebut menentukan keberhasilan dari suatu perusahaan jasa (Savitri *et al*, 2015).

Pelayanan yang berkualitas sama pentingnya dibutuhkan bagi organisasi dan juga sektor publik. Pelayanan yang berkualitas bukan saja kebutuhan untuk organisasi atau perusahaan swasta. Salah satu cara untuk bertahan di industri dan dunia usaha saat ini adalah dengan menciptakan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas jasa. Setiap perusahaan harus mampu memenuhi kepuasan terhadap pelanggannya, dengan berbagai strategi yang sesuai dengan jasa yang ditawarkan. Ada tiga faktor penting yang harus diperhatikan dalam upaya menghadapi persaingan untuk

memenuhi kepuasan pasien yaitu kualitas pelayanan, tarif dan fasilitas (Sismiyati, 2017).

Berdasarkan sudut pandang pasien, tarif pelayanan merupakan unsur yang jelas dan menjadi suatu indikator bagi pasien dalam memanfaatkan jasa pelayanan kesehatan. Ada saatnya pasien kurang memperhatikan tarif pelayanan mengingat kesembuhan dan keselamatan menjadi suatu kebutuhan dan harapan yang utama bagi pasien dalam suatu kondisi tertentu. Pasien pastinya ingin mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik, yang sesuai dengan jumlah biaya yang dikeluarkannya untuk memenuhi kebutuhan dan harapannya. Penetapan tarif pelayanan dan juga upaya peningkatan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien akan berdampak pada kepuasan pasien (Hutabarat, 2012).

Obyek yang akan diambil dalam penelitian ini adalah Rumah Sakit Bhayangkara Palembang. Rumah Sakit Bhayangkara Palembang adalah salah satu dari sekian rumah sakit milik Polri yang ada di kota Palembang dan berbentuk Rumah Sakit Umum dan termaktub ke dalam rumah sakit tipe c. Rumah sakit ini menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi Pegawai Negeri pada Polri dan keluarga, serta masyarakat umum. Dibawah ini terdapat grafik jumlah kunjungan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2017.



Sumber: Profil Kesehatan Kota Palembang

Gambar 1.1
Jumlah kunjungan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang

Berdasarkan grafik jumlah kunjungan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang dari tahun 2015 sampai tahun 2017, menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien fluktuatif ke Rumah Sakit Bhayangkara Palembang. Tabel jumlah kunjungan pasien diatas menunjukkan terjadinya penurunan jumlah kunjungan pasien rawat inap dari tahun 2015 sampai tahun 2017. Penurunan kunjungan pasien rawat inap yang sangat signifikan terjadi pada tahun 2016, dimana pada tahun 2015 jumlah kunjungan pasien rawat inap sebanyak 16.800 pasien sedangkan pada tahun 2016 jumlah kunjungan pasien sebanyak 5.597 pasien.

Dibawah ini terdapat tabel tentang keluhan pasien periode 2017 di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang.

Tabel 1.1 Keluhan Pasien RS Bhayangkara Palembang Periode 2017

No	Keluhan	Frekuensi
1	Kesalahan input identitas pasien pada kartu peserta	Sedang
2	Perbedaan penegakan diagnosa akhir oleh dokter spesialis	Sedang
3	Obat kronis dengan kasus yang sama tidak ditanggung	Tinggi
4	Adanya tambahan biaya obat	Tinggi
5	114 diagnosa hanya bisa dilayani di FKTP	Tinggi
6	Jadwal pemeriksaan dokter yang tidak tepat waktu	Tinggi

Sumber: *Bagian Rekam Medis Rumah Sakit Bhayangkara Palembang 2017*

Tabel di atas menggambarkan keluhan pasien BPJS dan Pasien Umum. Tingginya frekuensi komplain yang terjadi menunjukkan ketidakpuasan terhadap jenis layanan yang diberikan. Hal ini menjadi masukan bagi rumah sakit sebagai bahan evaluasi. Dengan demikian, pasien cenderung merasakan adanya kesenjangan antara harapan terhadap kenyataan yang ada.

Penelitian mengenai hubungan tarif dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien telah dilakukan oleh beberapa penelitian sebelumnya. Sismiyati (2017) menemukan bahwa kualitas pelayanan, tarif, dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Kusuma *et al* (2014) menemukan bahwa tarif dan kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Menurut Savitri *et al*, (2015) yang melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan, lokasi, dan tarif terhadap kepuasan pasien, dari hasil

penelitiannya menunjukkan bahwa ada pengaruh secara positif dan signifikan antara kualitas pelayanan, lokasi, dan tarif terhadap kepuasan pasien baik itu secara parsial maupun simultan.

Berdasarkan jumlah kunjungan pasien yang fluktuatif dari tahun 2015 sampai tahun 2017, dan juga adanya kasus komplain baik dari pasien BPJS Kesehatan maupun pasien umum, maka peneliti ingin mengkaji lebih lanjut mengenai kepuasan pasien. Maka dilakukan penelitian dengan judul “Hubungan Persepsi Tarif dan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumah sakit secara konsisten dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, agar pasiennya tertarik dan tidak akan berpindah ke rumah sakit lain karena merasakan kepuasan setelah menggunakan jasa yang telah diberikan oleh rumah sakit. Jumlah kunjungan yang fluktuatif dari tahun 2015 sampai tahun 2017 dan terjadinya penurunan jumlah pasien rawat inap yang signifikan dari tahun 2015 sampai 2017 menunjukkan kurang puasnya pasien dengan pelayanan yang diberikan, serta adanya keluhan dari pasien BPJS Kesehatan dan juga pasien umum. Rumah Sakit Bhayangkara Palembang harus mampu memberikan pelayanan yang berkesan sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Untuk dapat bertahan, perusahaan jasa harus mampu menciptakan keunggulan dalam bersaing dengan pelayanan jasa lainnya atas tarif dan kualitas pelayanan dalam upaya untuk memuaskan pelanggan dan menghadapi persaingan dengan penyedia jasa pelayanan kesehatan lainnya.

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana Hubungan persepsi tarif dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang?

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk menganalisis hubungan persepsi tarif dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Menganalisis hubungan persepsi tarif dengan kepuasan pasien di RS Bhayangkara Palembang.
- b. Menganalisis hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di RS Bhayangkara Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan cara melakukan penelitian di bidang kesehatan dan mengaplikasikan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah terutama mengenai kualitas dan kepuasan pelayanan kesehatan.

1.4.2 Bagi Rumah Sakit Bhayangkara Palembang

Penelitian ini dapat memberikan bahan masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan guna memenuhi kepuasan pasien, sehingga dapat menentukan langkah-langkah selanjutnya yang diambil dalam mengukur kebijaksanaan yang akan datang.

1.4.3 Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya

Penelitian ini dapat memberikan tambahan karya tulis yang bermanfaat bagi semua pihak dan dapat dijadikan referensi bagi pihak yang ingin melakukan penelitian selanjutnya khususnya mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

1.5.1 Lingkup Lokasi

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang.

1.5.2 Lingkup Materi

Materi penelitian ini termasuk pada ruang lingkup mutu pelayanan kesehatan, khususnya untuk menganalisis hubungan tarif dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang.

1.5.3 Lingkup Waktu

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juni.

DAFTAR PUSTAKA

- Adil, Adityawarman. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bogor..* PhD Thesis. Bogor Agricultural University (IPB).
- Afriadi, Y., & Sitohang, S. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, 5(6).
- Ayuningtyas, Dumilah., Sumarni Tambunan., & Adang Bachtiar. 2005. Penilaian Mutu Rumah Sakit Tugu Ibu dengan The Malcolm Baldrige National Quality Award Tahun 2005. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 8(04).
- Dessler, Gary. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia Human Resource Management* 7e, edisi Bahasa Indonesia Jilid I.
- Handayani, S. B., & Iriyanto, S. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tarif Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya Terhadap Minat Beli Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang. *Jurnal Ekonomi–Manajemen–Akuntansi*, 18(30), 1-18.
- Hartini, Sri. 2012. *Pengaruh Tarif Rawat Inap, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Jati Husada Karanganyar.* PhD Thesis. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Hidayat, A.A.A. 2014. *Model Self Assessmet Mutu Progam Pendidikan Keperawatan berdasarkan kriteria Malcolm Baldrige.* Jakarta: Salemba Medika.
- Hidayat, A.A.A., Supriyanto, S., & Nursalam, N. 2015. Model of Quality Management System Using Malcolm Baldrige Criteria in Nursing Education in Surabaya. *Jurnal Ners*, 10(1), 165-174.
- Hosang, Natasja *et al.* 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Siloam Manado). *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(1).
- Hutabarat, J. 2012. ‘Analisis Hubungan Antara Tarif Pelayanan Dan Kualitas Layanan Serta Pengaruhnya Terhadap Tingkat Kepuasan Kelompok Pasien Umum Di Klinik “AN” Bandung’, *universitas komputer indonesia*, (112), pp. 1–19.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip pemasaran*, Edisi kedua belas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- _____. 2004. *Dasar-Dasar Pemasaran, Edisi kesembilan, Jilid 2*, dialihbahasakan oleh Alexander Sindoro, Jakarta: Indeks

_____ dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi Kedua belas, Jakarta: PT. Indeks.

- Kusuma, E. W., Suryoko, S., & Budiarmo, A. 2014. Pengaruh Tarif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Raa Soewondo Pati. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 3(4), 260-266.
- Lapau, Prof.Dr.Buchari,dr.MPH. 2012. *Metode Penelitian Kesehatan Metode Ilmiah Penulisan Skripsi, Tesis, dan disertai Pedoman bagi Mahasiswa S-1, S-2 dan S-3*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*, Jakarta: Salemba Empat.
- Martina. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumater Utara. (Tesis)
- Muninjaya, A.A. Gde. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Najmah. 2011. *Managemen Analisis Data Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Parasuraman, A, V.A. Zeithami and L.L.Berry, 1988, *A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing, Vol. 64, p.45.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit.
- Pohan, Imbalo S. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-dasar, Pengertian, dan Terapan*. Jakarta: EGC
- Safitri, D. N., Hidayat, W., & Dewi, R. S. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Dan Tarif Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Lestari Raharja Kota Magelang (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap Non Asuransi). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 4(2), 325-331.
- Sismiyati, A. 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien RSKIA Ummi Khasanah Bantul). *Prodi Manajemen UPY*.
- Suaib, Indar, Nurhaedar Jafar. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanudin. (Skripsi)

- Sudian, T. 2012. Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi.
- _____. 2004. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta :Andi.
- _____ dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- _____. 2006. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- _____ dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Trisnantoro L. 2015. *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi Dalam Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- Umar, Husein. 2002. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.
- Vebnia, A., Pradhanawati, A., & Nurseto, S. 2013. Pengaruh Fasilitas, Lokasi dan Tarif terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pasien sebagai Variabel Mediasi pada Pasien Poli Rumah Sakit Muhammadiyah Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2(4), 190-197.
- Yuniarti, Sri. 2015. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Di Ruang Perawatan Rsud Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak Tahun 2015. *ProNers*, 3(1).
- Yusuf, Herlina. 2017. Hubungan Pelayanan Petugas dan Tarif dengan Kepuasan Pasien Kelas III di Rumah Sakit Umum Mokopido Kabupaten Tolitoli. *PROMOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(2), 72-79.
- Zeithaml L, Valerie A; A. Parasuraman; Leonardo L. Berry, 1998, *Servqual a multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality*. *Journal of Retailing*, Vol. 64, no. 1, pp 1237.