

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSU  
BUNDA PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**



**Diajukan Oleh :**

**PUPUT KURNIA PUTRI**

**NPM. 160.111.0129**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS TRIDINANTI  
PALEMBANG**

**2020**

UNIVERSITAS TRIDINANTI  
FAKULTAS EKONOMI  
PALEMBANG

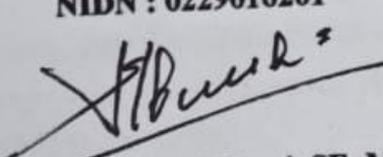
**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : PUPUT KURNIA PUTRI  
Nomor Pokok/NIRM : 160.111.0129  
Jurusan/Program Studi : Manajemen/Pemasaran  
Jenjang Pendidikan : Strata I  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
RAWAT INAP DI RSU BUNDA PALEMBANG

Pembimbing Skripsi :

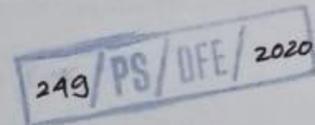
Tanggal 20 Oktober 2020 Pembimbing I :  Ulil Amri, SE, M.Si

NIDN : 0229016201

Tanggal 20 Oktober 2020 Pembimbing II :  H. Hisbullah Basri, SE, M.Si

NIDN : 0212016201

Mengetahui :  
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Msy. Mikial, SE, MM, Si, Ak, CA, CSRS

NIDN : 0205026401

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Puput Kurnia Putri

Nim : 1601110129

Falkutas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa judul skripsi “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Bunda Palembang” adalah bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 20 Oktober 2020



Puput Kurnia Putri

## KATA PERSEMBAHAN DAN MOTTO

*Motto : “ Ketika ada sesuatu yang hilang dalam hidup kita, bersabarlah.... jika sesuatu itu ditakdirkan untuk menjadi bagian hidup kita InsyaAllah akan kembali, jika tidak akan Allah gantikan dengan yang lebih baik lagi percayalah ”*

**Kupersembahkan Kepada :**

**Khusus untuk Kedua Orang Tua saya beserta keluarga besarku yang sangat bearti dalam kehidupan saya.**

**Sahabat terbaik saya Seftria Sugianto, dan Seluruh Rekan Kerja saya Team Informasi Rawat Inap yang selalu memberikan motivasi dalam kehidupan saya.**

**Untuk kalian semua orang-orang yang telah membantu dan mendukung sepenuhnya dalam mewujudkan impian saya**

**Terima Kasih Love You All...**

## **KATA PENGANTAR**

Assalamu Alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah robbil ‘alamin, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir semester yaitu skripsi yang berjudul **“Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Bunda Palembang”**. Serta salawat dan salam penulis haturkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah menuntun umat manusia ke jalan yang benar.

Laporan ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan nilai akhir semester Program Studi **S1 Manajemen Universitas Tridinanti Palembang**. Meskipun beberapa kesulitan telah dialami penulis dalam menyusun laporan ini, namun berkat bantuan, bimbingan, motivasi, dan do’a dari berbagai pihak maka laporan ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, kesabaran, dan kelancaran dalam proses pengerjaan Proposal ini.
2. Bapak Parmuji dan Ibu Marsona selaku orang tua yang berjuang mendidik dengan sabar dan memberikan yang terbaik bagi hidup penulis.
3. Bapak Dr. Msy.Mikial,SE,MM,Si,Ak.CA.CSRS\_selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.

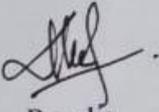
4. Ibu Mariyam Zanariah,SE.,MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen.
5. Bapak Ulil Amri, SE.,M.Si sebagai Dosen Pembimbing Utama yang telah menyediakan waktu, pikiran, serta memberikan bimbingan, motivasi, dan pengarahan selama proses penulisan skripsi.
6. Bapak H. Hisbullah Basri, SE.M.Si sebagai Dosen Pembimbing Kedua yang telah menyediakan waktu, pikiran, serta memberikan bimbingan, motivasi, dan pengarahan selama proses penulisan skripsi.
7. Ibu Lusia Nargis,SE.,M.Si selaku Dosen pembimbing Akademik yang telah menyediakan waktu, pikiran, serta memberikan bimbingan, motivasi, dan pengarahan selama proses penulisan skripsi.
8. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Staf Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang yang telah memberikan bakal ilmu selama studi.
9. Teman-teman dan sahabat seperjuangan S1 Manajemen angkatan 2016.
10. Ibu Ernita Sari,SKM, Ibu Ririn Efsa Jutia, Sp, dan sahabat terbaik saya Seftria Sugianto yang telah memberikan motivasi, arahan, dan perhatiannya kepada penulis selama penyusunan laporan ini.
11. RSUD Bunda Palembang terima kasih atas kerja sama dan bantuannya, sehingga semua selesai sesuai waktunya.

12. Semua pihak yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu. Namun, penulis berharap semoga Allah SWT selalu memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kalian semua.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan laporan akhir semester ini. Oleh karena itu penulis memohon maaf apabila masih terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin Ya Robbal 'Alamin.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Palembang, 20 Oktober 2020



Penulis

Puput Kurnia Putri

(1601110129)

# DAFTAR ISI

	<b>HALAMAN</b>
<b>HALAMAN DEPAN</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>ABSTRAK</b> .....	xiv
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumushan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Kajian Teoritis.....	12
2.2. Penelitian Lain Yang Relavan .....	30
2.3. Kerangka Berpikir.....	33
2.4. Hipotesis.....	33

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Ruang Lingkup Penelitian.....	35
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian.....	35
3.3. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.4. Populasi, dan Sampel.....	38
3.5. Rancangan Penelitian.....	40
3.6. Variabel dan Definisi Operasional.....	41
3.7. Instrumen Penelitian.....	49
3.8. Teknik Analisis Data.....	51
3.9. Analisis Regresi Berganda.....	52
4.0. Uji Hipotesis.....	54

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

4.1. Sejarah Rumah Sakit Umum Bunda Palembang.....	59
4.2. Hasil dan Pembahasan.....	66
4.2.1. Deskripsi Profil Responden.....	66
4.2.2. Jumlah Responden Berdasarkan Umur.....	66
4.2.3. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
4.2.4. Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	68
4.3. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	68
4.3.1. Uji Validitas.....	70
4.3.2. Uji Reliabilitas.....	74
4.4. Uji Asumsi Klasik.....	75

4.4.1. Uji Normalitas.....	75
4.4.2. Uji Multikolinearitas.....	76
4.4.3. Uji Heteroskedasitas.....	77
4.5. Analisis Linier Berganda.....	78
4.6. Koefisien Korelasi.....	82
4.7. Koefisien Determinasi.....	82
4.8. Uji Hipotesis Penelitian .....	83
4.8.1. Uji Simultan (Uji F).....	84
4.8.2. Uji Parsial (Uji t).....	85
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan.....	90
5.2. Saran.....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>92</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>94</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. KELUHAN/MASALAH PASIEN RAWAT INAP	7
2. PENELITIAN LAIN YANG RELAVAN	30
3. BOBOT/SKOR PENELITIAN	37
4. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL	42
5. BOBOT KRITERIA JAWABAN SKALA LIKERT	49
6. KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN UMUR	66
7. K. RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN	67
8. K. RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN TERAKHIR	68
9. HASIL UJI VALIDITAS BUKTI FISIK ( $X_1$ )	70
10. HASIL UJI VALIDITAS KEHANDALAN ( $X_2$ )	70
11. HASIL UJI VALIDITAS DAYA TANGGAP ( $X_3$ )	71
12. HASIL UJI VALIDITAS JAMINAN ( $X_4$ )	72
13. HASIL UJI VALIDITAS EMPATI ( $X_5$ )	72
14. HASIL UJI VALIDITAS KEPUASAN (Y)	73
15. HASIL UJI RELIABILITAS	75
16. HASIL UJI MULTIKOLINEARITAS	77

17. HASIL UJI ANALISIS LINIER BERGANDA	79
18. HASIL UJI KOEFESIEN KORELASI (R)	82
19. HASIL UJI KOEFESIEN DETERMINASI	83
20. HASIL UJI F	84
21. HASIL UJI T	85

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar	Halaman
1. KERANGKA BERPIKIR.....	33
2. STRUKTUR ORGANISASI RSU BUNDA PALEMBANG.....	62
3. DEPENDENT VARIABEL KEPUASAN UJI NORMALITAS.....	76
4. DEPENDENT V. KEPUASAN UJI HETEROSKEDASITAS.....	78

## ABSTRAK

**PUPUT KURNIA PUTRI.** Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Bunda Palembang. (Dibawah bimbingan Bapak Ulil Amri, SE, M.Si dan Bapak H. Hisbullah Basri, SE, M.Si).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang telah diberikan Rumah Sakit Umum Bunda Palembang kepada pasiennya.

Sejalan dengan masalah dan hipotesis penelitian tersebut maka penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan survei penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan sampel sebanyak 54 pasien. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis kuantitatif dalam penelitian ini akan digunakan uji validitas dan uji reliabilitas dengan *Cronbach's Alpha*. Serta Uji asumsi klasik meliputi Uji Normalitas, Uji Multikolineritas, dan Uji Heteroskedasitas. Untuk uji hipotesis menggunakan regresi linier berganda. Semua pengujian menggunakan program komputer *SPSS* versi 24.

Hasilnya didapat bahwa dimensi pelayanan secara keseluruhan, kesesuaian antara pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Bunda Palembang dengan harapan pasien terhadap tingkat kepuasan pelayanan sudah cukup baik dalam memenuhi harapan pasien. Hal ini dapat dilihat dari nilai uji F dimana nilai sig F sebesar  $0,000 < \alpha (0,05)$ . Secara parsial uji t variabel bukti fisik sangat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien yang ditunjukkan dengan nilai t sebesar  $0,000 < \alpha (0,05)$ , untuk variabel kehandalan juga sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai uji t sebesar  $0,004 < \alpha (0,05)$ , untuk variabel daya tanggap juga sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai uji t sebesar  $0,004 < \alpha (0,05)$ , dan untuk variabel jaminan juga sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai uji t sebesar  $0,002 < \alpha (0,05)$ , serta untuk variabel empati juga sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai uji t sebesar  $0,004 < \alpha (0,05)$ . Koefisien korelasi sebesar 0,728 artinya menunjukkan hubungan yang sangat kuat dan signifikan, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh tersebut dapat dilihat dari nilai determinasinya R Square sebesar 0,680. Variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan terdapat pengaruh dengan variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, sedangkan sisanya berpengaruh dengan faktor lain yang tidak diteliti.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien.**

## ABSTRACT

PUPUT KURNIA PUTRI. The Influence of Service Quality on Satisfaction Levels of Inpatients at Bunda Hospital Palembang. (Under the guidance of Mr. Ulil Amri, SE, M.Si and Mr. H. Hisbullah Basri, SE, M.Si).

This study aims to determine the level of conformity between the expectations of inpatients and the quality of health services that have been provided by the Palembang Mother General Hospital to its patients.

In line with the research problems and hypotheses, this study was conducted using a research survey that took a sample of one population and used a sample of 54 patients. The sampling technique in this study was using purposive sampling technique. The quantitative analysis in this research will use validity and reliability tests with Cronbach's Alpha. The classical assumption test includes the Normality Test, Multicollinearity Test, and Heteroscedacity Test. To test the hypothesis using multiple linear regression. All tests used the SPSS version 24 computer program.

The result shows that the overall service dimension, the suitability between the services provided by the Palembang Mother General Hospital and the patient's expectations of the level of service satisfaction is quite good in meeting patient expectations. This can be seen from the F test value where the sig F value is  $0.000 < \alpha (0.05)$ . Partially the t test for the physical evidence variable has a very positive and significant effect on patient satisfaction as indicated by the t value of  $0.000 < \alpha (0.05)$ , for the reliability variable it has the same positive and significant effect on patient satisfaction with a t test value of  $0.004 < \alpha (0.05)$ , the responsiveness variable has the same positive and significant effect on patient satisfaction with a t test value of  $0.004 < \alpha (0.05)$ , and for the assurance variable it has the same positive and significant effect on patient satisfaction with the t test value. equal to  $0.002 < \alpha (0.05)$ , and for the empathy variable, it has the same positive and significant effect on patient satisfaction with a t test value of  $0.004 < \alpha (0.05)$ . The correlation coefficient of 0.728 means that it indicates a very strong and significant relationship, to find out how much influence this can be seen from the determination value of R Square of 0.680. The patient satisfaction variable can be explained that there is an influence with the variables of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, while the rest has an effect on other factors not examined.

**Keywords: Service Quality and Patient Satisfaction.**

## **RIWAYAT HIDUP**

**Puput Kurnia Putri**, di lahirkan di Palembang pada tanggal 23 Januari 1997. Anak dari pasangan Bapak Parmuji dan Ibu Marsona dan saya anak bungsu dari 6 bersaudara.

Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 2008 di SD Negeri 177 Palembang, Sekolah Menengah Pertama diselesaikan pada tahun 2011 di SMP Nurul Iman Palembang dan selanjutnya penulis menyelesaikan Sekolah Menengah Atas pada tahun 2014 di SMA Nurul Iman Palembang. Pada tahun 2016 Penulis memasuki Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Tridinanti Palembang.

Pada tahun 2015 penulis mulai bekerja di salah satu Rumah Sakit Swasta yang ada di Palembang yaitu Rumah Sakit Umum Bunda Palembang sampai dengan sekarang.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Aspek yang sangat penting dalam kehidupan manusia antara lain adalah kesehatan. Setiap orang melakukan berbagai cara untuk memperoleh kesehatan yang prima. Seseorang yang menderita sakit biasanya akan berusaha untuk mengatasi dan mengobati penyakit yang dideritanya hingga sembuh. Globalisasi membawa dampak yang besar bagi perkembangan dunia bisnis. Rumah Sakit menjadi semakin luas dan peluang ada dimana-mana, namun sebaliknya persaingan semakin ketat dan sulit diprediksikan. Kondisi ini menuntut Rumah Sakit untuk menciptakan keunggulan kompetitif bisnisnya agar mampu bersaing dengan Rumah Sakit lainnya. Rumah Sakit yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas dan pelayanan yang baik kepada para pasien. Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting kepada masyarakat adalah Rumah Sakit, tidak mengherankan apabila bidang kesehatan perlu untuk selalu dibenahi agar bisa memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik untuk masyarakat. Pelayanan kesehatan yang dimaksud tentunya adalah pelayanan yang cepat, tepat, murah dan ramah. Untuk mempertahankan pasien, pihak Rumah Sakit dituntut selalu menjaga kepercayaan konsumen secara cermat dengan memperhatikan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan harapan atas pelayanan

yang diberikan. Konsumen Rumah Sakit dalam hal ini yaitu pasien yang mengharapkan pelayanan kesehatan yang terbaik, bukan saja mengharapkan pelayanan medik dan keperawatan, tetapi juga mengharapkan kenyamanan yang mempunyai hubungan harmonis antara staf Rumah Sakit dan pasien, dengan demikian perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka Rumah Sakit dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Rumah Sakit sebagai salah satu sarana upaya kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan. Pelayanan di rumah sakit berupa pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan pelayanan gawat darurat yang mencakup pelayanan medik dan pelayanan penunjang medik.

Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan. Pada awal perkembangannya, rumah sakit adalah lembaga yang berfungsi sosial, tetapi dengan adanya rumah sakit swasta, menjadikan rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan jasa dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen badan usaha. Seiring dengan itu, terjadi persaingan antara sesama Rumah Sakit baik Rumah Sakit milik pemerintah maupun Rumah Sakit milik swasta, semua berlomba-lomba untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasiennya.

Rumah Sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat, di mana sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan pelanggan/pasien dengan

memberikan pelayanan terbaik. Para konsumen akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya (Assauri, 2011: 25). 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., 2012: 57).

Menurut Herlistyani (2012), bahwa dalam proses pelayanan sendiri terdapat upaya saling memberi dan menerima suatu informasi. Karena apabila telah terjadi timbal balik dan memberikan suatu manfaat yang positif maka hal tersebut akan menimbulkan sesuatu yang bias meningkatkan kepercayaan. Jika pelanggan percaya, berarti dia merasa puas dan kebutuhan yang dia butuhkan dan harapkan telah terpenuhi, sehingga secara otomatis akan muncul loyalitas atau kesetiaan dalam diri pelanggan tersebut.

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang memberikan pelayanan yang terbaik merupakan hal yang sangat di perlukan dan di perhatikan untuk mendapatkan kepuasan pasien yang telah menggunakan jasa dari rumah sakit tersebut. Pentingnya kualitas pelayanan bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, maka dari itu terbentuklah kualitas pelayanan dari persepsi konsumen akan pelayanan yang di berikan. Seperti yang di katakan oleh Lewis dan Booms pada

Wijaya mengenai kualitas pelayanan, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang di berikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Wijaya, 2011:152).

Dalam 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 pasien dan tuntutan pengguna jasa sarana pelayanan kesehatan. Hal ini erat berhubungan dengan tenaga kesehatan yang senantiasa mendampingi dan melayani pasien sebagai konsumennya. Hal tersebut di atas sejalan dengan pendapat yang dikemukakan Waworuntu (2011: 19) bahwa "Seseorang yang profesional dalam dunia administrasi negara menguasai kebutuhan masyarakat dan mengetahui cara memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Masyarakat perlu dipuaskan melalui pemenuhan kebutuhannya. Sehingga masyarakat merasa sebagai seorang raja, maka harus dilayani dengan baik".

Kepuasan yang dialami oleh pasien sangat berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit (dalam hal ini *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*). Pasien menilai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan mereka setelah menggunakan jasa rumah sakit dan menggunakan informasi ini untuk memperbarui persepsi mereka tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat di rumah sakit tersebut. Sebelum pasien menggunakan jasa rumah sakit, pasien memiliki harapan tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat yang didasarkan pada pengalaman sebelumnya. Setelah pasien menggunakan jasa rumah sakit tersebut, pasien akan

membandingkan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pasien dengan apa yang benar-benar mereka terima. 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 parah, kecacatan bahkan kematian. Rumah sakit sebagai bagian dari sistem kesehatan dituntut untuk meningkatkan kualitas penyediaan fasilitas, pelayanan dan keramahan petugas kepada pasiennya.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan atau sikap pelanggan terhadap produk atau pelayanan setelah digunakannya produk atau pelayanan tertentu. Menurut Indrawati (2011), para pelanggan yang merasa puas akan mengulangi pembelian produk atau pemakaian produk dan menyebarkan pesan-pesan positif itu kepada pelanggan yang lain. Sebaliknya pelanggan yang tidak puas, lebih besar kemungkinan untuk beralih ke pelayanan atau produk lain yang sejenis. Tidak hanya itu, ketidakpuasan akan dicerminkan dalam kata-kata yang negatif yang akan berdampak buruk pada perusahaan. Kepuasan konsumen dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk atau jasa perusahaan di mata konsumennya. Dimana hubungannya dengan kepuasan konsumen/pasien dan kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Bunda Palembang.

Kunjungan pasien di Rumah Sakit Umum Bunda Palembang ternyata dalam kualitas pelayanan mengalami masalah dengan adanya keluhan-keluhan pasien. Dalam kepuasan pelanggan/pasien dengan tingkat kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Bunda Palembang. Tercatat pada tahun 2020 bulan Januari lalu

pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Bunda Palembang mencapai hampir 150 orang lebih dan pasien rawat inap mencapai 30 orang lebih per harinya, Rumah Sakit Umum Bunda Palembang sudah menerima sertifikat paripurna dari Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS). Berdasarkan *Tangibles* (wujud nyata), dinilai positif meliputi penampilan fisik seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan medis dan komunikasi, serta penampilan karyawan tujuannya agar pasien akan merasa nyaman berobat ke Rumah Sakit Umum Bunda Palembang. Sedangkan *Reliability* (kehandalan), dinilai sudah baik karena pihak Rumah Sakit Umum Bunda Palembang telah mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan dilihat dari komentar kepuasan pasien yang disampaikan. *Responsiveness* (kesigapan), dinilai telah mampu memberikan respon atau kesigapan dokter, perawat, dan karyawan dalam membantu pasien untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap serta membuat pasien tidak menunggu lama. Untuk *Assurance* (jaminan), pasien merasa baik atas pelayanan yang diberikan oleh dokter, perawat, atau karyawan Rumah Sakit Umum Bunda Palembang atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan. Terakhir *Empathy* (empati), masih banyak pasien yang belum dapat perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan pihak Rumah Sakit Umum kepada pasien dengan berupaya memahami keinginan mereka. Permasalahan juga tampak dari beberapa pengguna jasa rumah sakit yang masih banyak keluhan dari pelayanan yang diberikan, terlihat dari masih

banyaknya dijumpai keluhan tentang pelayanan yang lambat, adanya perilaku petugas perawat yang kurang ramah dan tidak komunikatif. Adapun keluhan masyarakat terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum Bunda Palembang.

**Tabel 1.1. Keluhan/Masalah Pasien Rawat Inap  
di RSUD Bunda Palembang**

1. Kurangnya lahan parkir di RSUD Bunda Palembang
2. Kurangnya kecepatan dalam pengurusan administrasi
3. Pelayanan perawat yang kurang cepat, dan ramah

Sumber RSUD Bunda Palembang

Dalam penelitian ini terdapat beberapa faktor-faktor lain yang tidak dapat dilakukan oleh peneliti, seperti pelayanan kualitas kesehatan yang terdapat di rawat jalan, perbandingan kualitas pelayanan di berbagai instalasi, kedisiplinan karyawan, penggunaan jaminan, kualitas karyawan atau sumber daya manusia serta ada atau tidak adanya gap (*error*) antara karyawan di berbagai pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Bunda Palembang.

Dari data pada Tabel 1.1 terdapat keluhan atau ketidakpuasan pasien akan hasil pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Bunda Palembang, jelas terlihat bahwa keluhan masyarakat akan menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan, sebab inti dari pelayanan pasien terdapat pada kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien. Jumlah kunjungan pasien rawat inap yang mengalami berbagai macam keluhan pasien, dimana masih belum juga merasa kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan belum sesuai dengan harapan,

dimana untuk mengetahui tingkatan kualitas pelayanan diperlukan penelitian di Rumah Sakit Umum Bunda Palembang.

RSU Bunda Palembang merupakan rumah sakit yang memiliki misi untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini untuk mengukur seberapa tingkat kepuasan pasien yang ada di RSU Bunda Palembang dengan kualitas pelayanan yang di berikan kepada pasiennya dengan judul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSU Bunda Palembang”*.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang tentang pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Bunda Palembang penelitian mempunyai rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Bunda Palembang ?
2. Apakah terdapat pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Bunda Palembang ?
3. Apakah terdapat pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Bunda Palembang ?
4. Apakah terdapat pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Bunda Palembang ?

5. Apakah terdapat pengaruh jaminan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Bunda Palembang ?
6. Apakah terdapat pengaruh empati terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Bunda Palembang ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian tentang pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Bunda Palembang penelitian mempunyai tujuannya sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui, analisis, dan membuktikan pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Bunda Palembang.
2. Untuk mengetahui, analisis, dan membuktikan pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Bunda Palembang.
3. Untuk mengetahui, analisis, dan membuktikan pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Bunda Palembang.
4. Untuk mengetahui, analisis, dan membuktikan pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Bunda Palembang.

5. Untuk mengetahui, analisis, dan membuktikan pengaruh jaminan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Bunda Palembang.
6. Untuk mengetahui, analisis, dan membuktikan pengaruh empati terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Bunda Palembang.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan uraian tentang pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Bunda Palembang peneliti dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Peneliti berharap penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan yang luas untuk menentukan langkah-langkah yang tepat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang bergerak di bidang jasa dan dapat memberikan ilmu pengetahuan bagi penulis mengenai pemasaran serta dapat menjadi perbandingan bagi peneliti yang lain dalam kasus yang sama.

2. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi rumah sakit untuk menentukan langkah-langkah yang tepat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang telah di berikan agar konsumen/pasien merasakan kepuasan atas pelayanan tersebut serta

memperbaiki kualitas layanan yang diberikan yang menjadi kebutuhan pasien sehingga RSUD Bunda Palembang dapat meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

### 3. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini di harapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi, informasi, dan pengetahuan untuk memperluas wawasan dan pengetahuan khususnya di bidang ilmu ekonomi Manajemen Pemasaran dan juga berguna dan bermanfaat bagi peneliti-peneliti selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Assauri (2011). **Customer Service yang Baik dan Landasan Pencapaian Customer Satisfaction**. Penerbit Andi, Semarang.
- Buchory, John. (2012). **Manajemen Pemasaran, Edisi Pertama**. Penerbit Linda Karya, Bandung.
- Ekonometrika Terapan: *Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Ghozali (2012). **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20**. Penerbit Erlangga, Semarang.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). **Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Ketiga**. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). **Manajemen Pemasaran Jasa dan Pelayanan**. Penerbit Salemba Empat, Jakarta
- Kotler, Philip. (2016). **Marketing Management, The Millenium Edition, International Edition**. Penerbit Erlangga, Jakarta
- Kotler, Philip dan Amstrong. (2016). **Prinsip-prinsip Pemasaran. Jilid 1 dan 2. Edisi 12**. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler, (2016). **Manajemen Pemasaran, Edisi Bahasa Indonesia**. Jakarta: Indeks
- Nooria. (2008). **Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan**. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Santoso. (2010). **Metodologi Penelitian Praktis Untuk Ilmu Sosial dan Ekonomi Edisi Pertama. Cetakan Pertama**. Penerbit Buntara Media, Malang.
- Sekaran. (2006). **Metedologi Penelitian pendidikan**, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kombinasi*. Penerbit CV Alfabeta, Bandung.

Tjiptono, Fandy. (2010). **Aspek-Aspek Kepuasan Pelanggan**. Penerbit Andi, Yogyakarta.

Tjiptono, Umar. (2010). **Metodologi Rist Pemasaran dan Pelayanan**. Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.