

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT KARTIKA KASIH
KOTA SUKABUMI**

Skripsi

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian Akhir
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi S 1
Jurusan Manajemen**



Disusun Oleh :

**Dewi Lestari Handayani
173402012**

**JURUSAN MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GLOBAL JAKARTA**

2021

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa berdasarkan hasil penelusuran berbagaikarya ilmiah, gagasan dan masalah ilmiah yang diteliti dan diulas di dalam Naskah Skripsi ini adalah asli dari pemikiran saya. Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu PerguruanTinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UUNo. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Sukabumi, 06 Agustus 2021

Mahasiswa,



Dewi Lestari Handayani

173402012

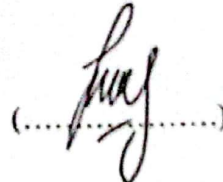
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

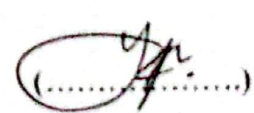
Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Dewi Lestari Handayani
NIM : 173402012
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh kualitas pelayanan terhadap
kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit
Kartika kasih Kota Sukabumi

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Global Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Penguji 1 : Udriyah S.S.T.,M.Mgt  (.....)

Penguji 2 : Yuni Pambreni S.S.T.,M.Mgt  (.....)

Penguji 3 : Alfi Maghfuriah S.S.T.,M.Sc Mgt (.....)

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 06 Oktober 2021

ABSTRAK

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 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.

Untuk mewujudkan kepuasan pasien diperlukan komitmen manajemen merupakan suatu hal yang paling penting dan vital dalam mengelola kualitas layanan, karena hal ini sangat berkaitan erat dengan capaian layanan yang berkualitas. Memberikan kualitas layanan yang baik membutuhkan kepemimpinan dan dukungan dan manajemen puncak. Tanpa komitmen, tanpa kepemimpinan yang kuat dan top manajemen, tanpa kemauan menerima kesulitan yang mungkin timbul dalam suatu perubahan, kualitas layanan tidak akan terjadi dan *contact* personel tidak bisa mengembangkan kualitas. Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh. 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.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan dan Kepuasan

ABSTRACT

Providing the best quality service is not something easy for hospital managers because the services provided by the hospital are related to the quality of life of its patients so that if there is an error in medical action it can have a severe impact, disability and even death. Hospitals as part of the national health system are required to improve the quality of the provision of facilities, services and self-reliance. Thus the hospital is one of the competitive health service actors that must be managed by actors who have an entrepreneurial spirit capable of creating efficiency, excellence in quality and service, excellence in innovation and superior in responding to patient needs.

To achieve patient satisfaction requires management commitment which is the most important and vital thing in managing service quality, because this is closely related to the achievement of quality services. Providing good quality service requires leadership and support and top management. Without commitment, without strong leadership and top management, without willingness to accept the difficulties that may arise in a change, service quality will not occur and contact personnel cannot develop quality. Patients will feel satisfied if there is a similarity between the expectations and the reality of the health services obtained. Satisfaction of health service users is closely related to health service outcomes, both medically and non-medically, such as adherence to treatment, understanding of medical information and continuity of care.

Keywords: Service quality and satisfaction

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	iii
KATA PENGANTAR/UCAPAN TERIMA KASIH	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI AKADEMIS	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah Penelitian	4
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
1.5 Kerangka Pemikiran	5
1.6 Hipotesis Penelitian.....	9
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Manajemen.....	11
2.1.1 Pengertian Manajemen.....	11
2.1.2 Fungsi Manajemen.....	12
2.2 Manajemen Pemasaran	13
2.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	13
2.2.2 Konsep Pemasaran.....	14
2.3 Kualitas Pelayanan	15
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2.3.2 Etika Dalam Pelayanan	16
2.3.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	18
2.3.4 Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan.....	19
2.4 Kepuasan.....	21
2.4.1 Pengertian Kepuasan.....	21
2.4.2 Faktor Menentukan Tingkat Kepuasan.....	22
2.4.3 Teori Kepuasan dan Ketidakpuasan	23
2.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan	24
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian	26
3.1.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Kartika	26
3.1.2 Struktur Organisasi	27
3.2 Metodologi Penelitian.....	27
3.2.1 Prosedur Penelitian	27
3.2.2 Desain Penelitian	28
3.2.3 Unit Analisis.....	28

3.2.4 Populasi dan Sampel.....	29
3.2.4.1 Populasi.....	29
3.2.4.2 Sampel	29
3.2.5 Metode Pengumpulan Data.....	31
3.2.6 Operasional Variabel	31
3.2.7 Intrumen Penelitian.....	33
3.2.8 Hipotesis Statistik.....	34
3.2.9 Teknik Analisa Data	34
3.2.9.1 Uji Validitas.....	34
3.2.9.2 Uji Reliabilitas	35
3.2.10 Analisis Statistik.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Karakteristik Responden	41
4.2 Hasil Uji Instrumen	42
4.2.1 Hasil Uji Validitas	42
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	43
4.3 Hasil Pembahasan	45
4.3.1 Deskripsi Kualitas Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Kartika Kasih Kota Sukabumi.....	45
4.3.2 Deskripsi Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Kartika Kasih Kota Sukabumi.....	56
4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Kartika Kasih Kota Sukabumi ...	63
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	66
5.2 Saran.....	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	8
Gambar 1.2 Paradigma Penelitian	9
Gambar 3.1 Struktur Organisasi	27

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data keluhan pasien rawat inap RS Kartika Kasih	3
Tabel 1.2	Jadwal penelitian	10
Tabel 3.1	Operasional Variabel	32
Tabel 3.2	Skala likert	33
Tabel 3.3	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	38
Tabel 4.1	Karakteristik responden	41
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Variabel X	42
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Variabel Y	43
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X	44
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	44
Tabel 4.6	Jawaban responden tentang segera	45
Tabel 4.7	Jawaban responden tentang akurat	46
Tabel 4.8	Jawaban responden tentang memuaskan	47
Tabel 4.9	Jawaban responden tentang membantu	47
Tabel 4.10	Jawaban responden tentang layanan	48
Tabel 4.11	Jawaban responden tentang pengetahuan	49
Tabel 4.12	Jawaban responden tentang kompetensi	49
Tabel 4.13	Jawaban responden tentang kesopanan	50
Tabel 4.14	Jawaban responden tentang kemudahan	51
Tabel 4.15	Jawaban responden tentang perhatian	51
Tabel 4.16	Jawaban responden tentang pemahaman	52
Tabel 4.17	Jawaban responden tentang fasilitas	52
Tabel 4.18	Jawaban responden tentang perlengkapan	53
Tabel 4.19	Jawaban responden tentang sarana komunikasi	54
Tabel 4.20	Rekapitulasi jawaban responden	55
Tabel 4.21	Jawaban responden tentang produk	56
Tabel 4.22	Jawaban responden tentang jasa	57
Tabel 4.23	Jawaban responden tentang pelayanan yang baik	57
Tabel 4.24	Jawaban responden tentang harapan	58
Tabel 4.25	Jawaban responden tentang keyakinan	58
Tabel 4.26	Jawaban responden tentang kebanggaan	59
Tabel 4.27	Jawaban responden tentang nilai	60
Tabel 4.28	Jawaban responden tentang kualitas	60
Tabel 4.29	Jawaban responden tentang tambahan	61
Tabel 4.30	Jawaban responden tentang waktu	61
Tabel 4.31	Rekapitulasi jawaban responden	62

Tabel 4.32 Hasil Uji Correlations.....	63
Tabel 4.33 Hasil uji Coefficients ^a	64

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah sakit adalah pusat pelayanan kesehatan secara lengkap dan kompleks. Rumah sakit sangat lekat dengan kehidupan manusia sehingga dimanapun lokasinya rumah sakit nyaris tidak pernah sepi, menurut Pasal 1 Undang-undang Nomor 14 Tahun 2009, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan kesehatan paripurna maksudnya adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitative, saat ini selain sarana dan prasarana yang lengkap dan modern, rumah sakit juga dilengkapi dengan dokter yang berpengalaman di bidangnya untuk menjamin kesehatan pasien.

Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat tingkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan masyarakat rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Sebab pada dasarnya setiap orang membutuhkan tubuh yang sehat dalam menjalankan setiap aktifitasnya sehingga mereka dapat melakukan kegiatannya dengan baik.

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 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.

Untuk mewujudkan kepuasan pasien diperlukan komitmen manajemen merupakan suatu hal yang paling penting dan vital dalam mengelola kualitas layanan, karena hal ini sangat berkaitan erat dengan capaian layanan yang berkualitas. Memberikan kualitas layanan yang baik membutuhkan kepemimpinan dan dukungan dan manajemen puncak. Tanpa komitmen, tanpa kepemimpinan yang kuat dan top manajemen, tanpa kemauan menerima kesulitan yang mungkin timbul dalam suatu perubahan, kualitas layanan tidak akan terjadi dan *contact* personel tidak bisa mengembangkan kualitas. Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh. 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.

Berdasarkan hasil observasi penulis masih menemukan fenomena seperti adanya petugas rumah sakit akan terlihat lebih ramah kepada calon pasien pengguna jasa yang telah dikenal sebelumnya atau karena status sosial ekonomi pengguna jasa yang menunjukkan sebagai orang kaya, sedangkan calon pasien pengguna jasa yang berasal dari desa dengan penampilan sederhana, biasanya akan mendapat perlakuan yang tidak sebaik kelompok masyarakat pengguna jasa yang pertama. Permasalahan lain yang sering dikeluhkan masyarakat adalah kurangnya fasilitas medis yang tersedia dan petugas medis, sehingga cukup banyak keluhan yang tidak dapat dilayani tentunya hal ini akan menambah biaya yang harus ditanggung oleh calon pasien. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah peningkatan keluhan calon pasien di bawah ini :

Tabel 1.1
Data keluhan pasien rawat inap RS Kartika Kasih

No	Jenis keluhan	Tahun 2021		
		Januari	Februari	Maret
1	Sarana dan prasarana	8	14	9
2	Alat medis	-	2	1
3	Pelayanan	4	2	6
4	Fasilitas asuransi	2	4	6
5	Komunikasi	2	1	4
Jumlah		16	23	26

Sumber : RS Kartika Kasih 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari semua jenis keluhan pada setiap tahun nya selalu mengalami peningkatan seperti pada bulan Januari 2021 jumlah keluhan atau complain dari pasien rawat inap berjumlah 16 orang, selanjutnya pada bulan Februari 2021 mengalami peningkatan Kembali menjadi 23 orang dan pada bulan Maret 2021 sebanyak 26 orang, peningkatan jumlah keluhan dai bulan Januari 2021 s.d Maret 2021 mengindikasikan menurunnya

kepuasan pasien, menurut pengamatan penulis menurunnya kepuasan pasien tersebut terutama diakibatkan kualitas pelayanan yang masih rendah.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik meneliti lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Kartika Kasih Kota Sukabumi”**.

1.2 Perumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis dapat merumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Kartika Kasih Kota Sukabumi”.
2. Bagaimana kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Kartika Kasih Kota Sukabumi”.
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Kartika Kasih Kota Sukabumi”.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mempelajari, menganalisa dan menyimpulkan apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Adapun maksud dan tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Kartika Kasih Kota Sukabumi”.

2. Untuk mengetahui kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Kartika Kasih Kota Sukabumi”.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Kartika Kasih Kota Sukabumi”.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat digunakan oleh berbagai pihak yang berkepentingan, antara lain :

1. Bagi Penulis

Sebagai pengalaman berharga dalam mengaplikasikan dan mengimplementasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Penguji Sukabumi.

2. Bagi Akademisi

Penelitian sebagai salah satu wujud dari Tridarma Perguruan Tinggi, yaitu penelitian, pengabdian masyarakat dan pengembangan keilmuan.

3. Bagi Intansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu gambaran yang lebih baik mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

1.5 Kerangka Pemikiran

Kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan, pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan

kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Menurut Meithiana Indrasari (2019:62) bahwa kualitas layanan pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Meithiana Indrasari (2019:65), ada lima dimensi atau lima faktor utama kualitas pelayanan yang digunakan konsumen untuk menilai atau menentukan kualitas pelayanan Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Keandalan (*Reability*)
2. Daya tanggap (*Responsiveness*)
3. Jaminan (*Asurance*)
4. Empati (*Emphaty*)
5. Bukti fisik (*Tangible*),

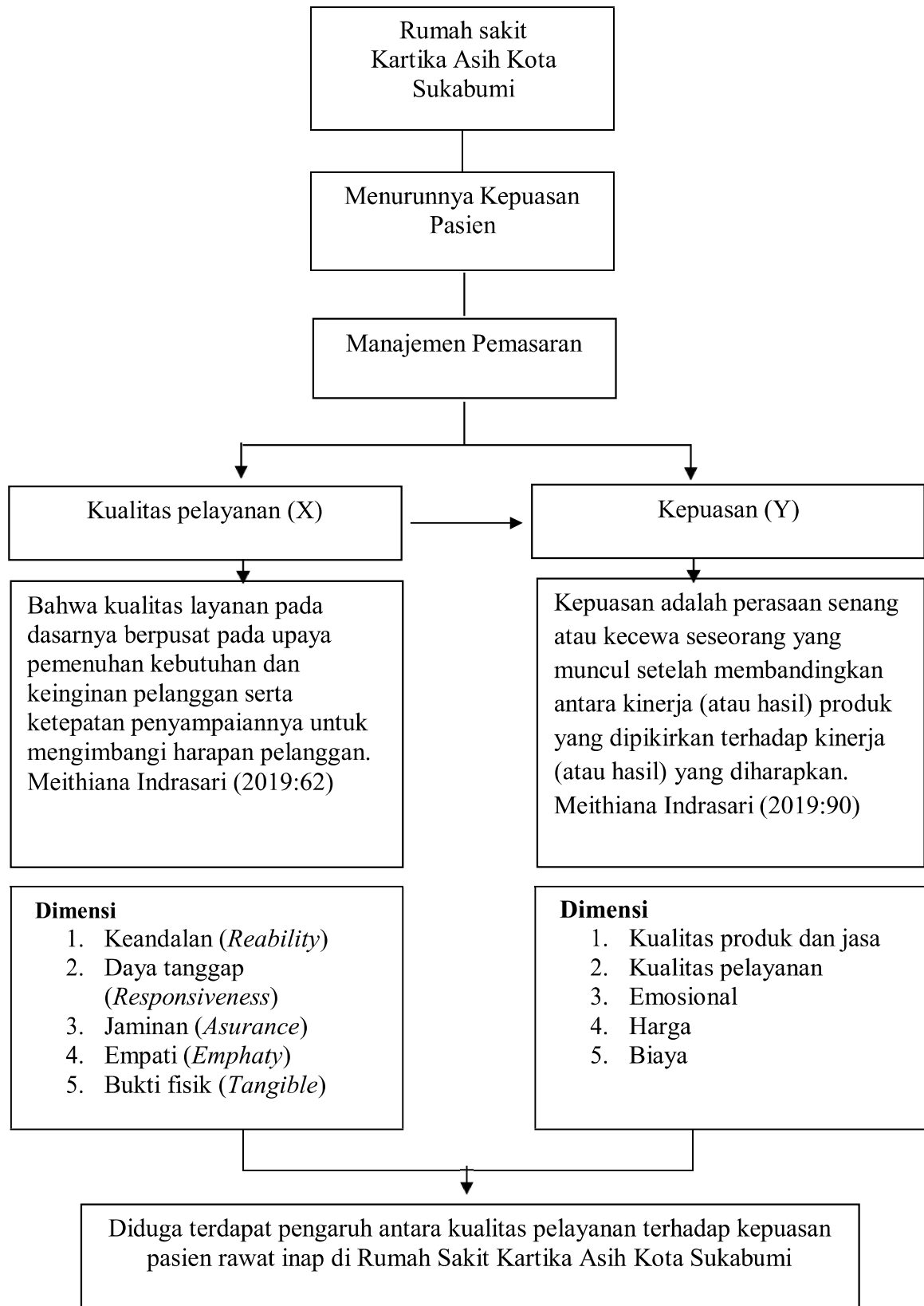
Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya.

Menurut Meithiana Indrasari (2019:90) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Dan Terdapat lima faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan.

1. Kualitas produk dan jasa
2. Kualitas pelayanan
3. Emosional
4. Harga
5. Biaya

Baik buruknya kualitas pelayanan perawat tergantung kepada penyedia pelayanan atau pihak rumah sakit dalam memenuhi harapan pasiennya secara konsisten. Bila kinerja sama dengan harapan maka pasien akan puas, bila kinerja melebihi harapan, pasien akan senang atau bahagia, namun bila kinerja lebih rendah dari pada harapan, maka pasien akan merasa tidak puas. Pasien yang menilai layanan keperawatan sebagai layanan yang tidak memuaskan dapat merasa kecewa karena harapannya terhadap layanan yang seharusnya diterima tidak terpenuhi. Dengan kata lain kualitas pelayanan perawat yang baik atau positif diperoleh bila kualitas yang dialami memenuhi harapan pasien, bila harapan pasien tidak realistis, maka kualitas pelayanan perawat dipandang rendah oleh pasien. Menurut Tjiptono (2014:268) merumuskan kualitas jasa atau pelayanan sebagai berikut: “Definisi kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan”.

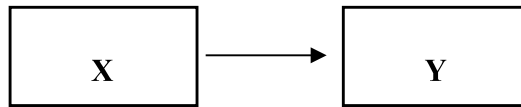
Selanjutnya penulis mencoba menjelaskan kerangka pemikiran dalam penelitian ini sebagaimana terlihat pada gambar dibawah ini :



Sumber : Diolah sendiri

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran Penelitian

Dengan demikian untuk dapat memperjelas antara variabel X dan variabel Y maka dapat dilihat dari gambar paradigma berikut :



Gambar 1.2
Paradigma Penelitian

Keterangan

Variabel X : Kualitas pelayanan

Variabel Y : Kepuasan pasien

1.6 Hipotesis Penelitian

Menurut Juliansyah Noor (2017:79) Hipotesis merupakan jawaban sementara atas pertanyaan penelitian. Berdasarkan pengertian diatas maka hipotesis dari penelitian ini adalah : “Diduga terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Kartika Kasih Kota Sukabumi”.

1.7 Lokasi dan waktu penelitian

Lokasi penelitian ini di Rumah Sakit Kartika Kasih yang beralamat di Jl. A. Yani No. 18A Sukabumi Telp. [0266] 6250902 - 05, penulis melakukan penelitian mulai bulan Maret 2021 s.d Agustus 2021

Tabel 1.2
Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	Tahun 2021					
		Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agst
1.	Pra penelitian	X					
2.	Pengumpulan Data	X	X	X	X		
3.	Analisis Data			X	X	X	
4.	Penyusunan Laporan			X			
5.	Sidang Usulan Penelitian	X					
6.	Bimbingan dan Perbaikan			X	X	X	
7.	Sidang Skripsi						X