

PERKULIAHAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
NO. DAFTAR 0615/PER-UMP/09  
ANGGAL 16-04-09

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN  
RUMAH SAKIT UMUM KAYUAGUNG**

**SKRIPSI**



**OLEH**

**NAMA : Dila Ik sari**  
**NIM : 21 2007 168.M**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI  
2009**



**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN  
RUMAH SAKIT UMUM KAYUAGUNG**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



**OLEH**

**NAMA : Dila Ikasari**  
**NIM : 21 2007 168.M**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI**

**2009**

## PERNYATAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dila Ikasari

NIM : 21 2007 168.M

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis sendiri dengan sungguh – sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain.

ApaBila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dan segala konsekuensinya.

Palembang, Januari 2009



**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
PALEMBANG**

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**JUDUL :                   TINGKAT       KEPUASAN       KONSUMEN  
TERHADAP PELAYANAN RUMAH SAKIT  
UMUM KAYUAGUNG**

**N a m a                   : Dila Ikasari  
N I M                     : 21 2007 168.M  
Fakultas                : Ekonomi  
Jurusan                 : Manajemen  
Mata Kuliah Pokok    : Pemasaran**

**Diterima dan disyahkan pada tanggal       2009**

**Pembimbing**



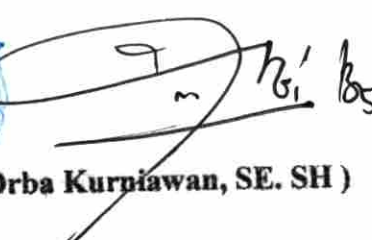
**( Ervita Safitri, SE. M.Si )**

**Mengetahui**

**Dekan**

**Ub.Koor. Kelas Reguler Malam**



  
**( M. Orba Kurniawan, SE. SH )**



## Motto :

- ❖ *Kita tidak bisa mengubah masa lalu yang SURAM, tapi kita bisa mengubah masa depan untuk jadi LEBIH BAIK*
- ❖ *Kesadaran Adalah Matahari, Kesabaran Adalah Bumi, Keberanian Menjadi Cakrawala Dan Perjuangan Adalah Pelaksanaan Kata – Kata.*

*Terucap Syukur Kupersembahkan Kepada-Mu  
ya Allah .....*

*Kupersembahkan kepada :*

- *Ayahanda " Radiman " dan Ibunda "  
Kislawati " Tercinta  
Setetes Keringat dan Seuntai Do'a Darimu  
selangkah aku akan lebih maju*
- *Saudara - Saudaraku Tercinta " Pangki,  
Trio, Dhea"  
Aku akan jadi teladan bagi kalian*
- *Suamiku Tercinta " Rensen Efriadi, SP  
Kau adalah inspirasi hidupku*
- *Sahabat - Sahabatku*
- *Almamater Tercinta*



## PRAKATA

Ucapan terima kasih, penulis sampaikan kepada kedua orang tuaku ( dan saudara – saudaraku ) yang telah mendidik, membiayai, memberikan do'a dan memeberikan semangat kepada penulis. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Ibu Ervita Safitri, SE. M.Si, yang telah membimbing, memberikan pengarahan dan saran – saran dengan tulus dan ikhlas dalam menyelesaikan skripsi ini. Selain itu juga terima kasih kepada pihak – pihak yang telah mengizinkan, membantu penulis dalam penyelesaian studi di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang :

1. Bapak H. M. Idris, SE. M.Si. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staf dan karyawan / karyawan.
2. Bapak H. Drs. Rosyadi, SE. MM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staf dan karyawan / karyawan.
3. Bapak M. Orba Kurniawan, SE, SH, dan Ibu Hj. Kholilah, SE. M.Si Selaku Koordinator dan Sekretris Kelas Reguler Malam Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Pimpinan beserta staf bagian Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Pimpinan beserta staf Rumah Sakit Umum Kayuagung
6. Keluarga Besarku & Mertuaku Tercinta

7. Angkatan 2005 Jurusan Manajemen Reguler Malam ” QQ, Marza, Majid, Melly, Selvi, Eka, Eko” *Thank's to perkenalan, persahabatan dan persaudaraannya.*
8. KKN Angkatan 2005 Posko 102 Desa Pipa Putih Pemulutan Ogan Ilir ” *Albert, Nazeli, Pakwo, Bukwo, Nike* ”
9. **Daeng Bin Laden & Co**, yang telah memfasilitasi penyelesaian skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas budi baik kalian. Akhirul Kalam dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga amal dan ibadah yang dilakukan mendapat balasan dari-Nya. Amin.

Palembang,           Maret 2009

**Dila Ikasari**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PRAKATA .....	v
HALAMAN DAFTAR ISI.....	vii
HALAMAN DAFTAR TABEL .....	ix
HALAMAN DAFTAR GAMBAR .....	x
HALAMAN ABSTRAK.....	xi
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II     KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Penelitian Sebelumnya .....	7
B. Landasan Teori.....	9
1. Perilaku Konsumen .....	9
2. Konsep Kepuasan Pelanggan .....	10
3. Teori Kepuasan Pelanggan .....	13



	4. Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	21
	5. Strategi Kepuasan Pelanggan .....	23
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
	A. Jenis Penelitian .....	27
	B. Tempat Penelitian.....	28
	C. Operasionalisasi Variabel .....	28
	D. Populasi dan Sampel .....	29
	E. Data yang Diperlukan .....	29
	F. Teknik Pengumpulan Data.....	30
	G. Analisis Data dan Teknik Analisis .....	30
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
	A. Hasil Penelitian .....	33
	B. Pembahasan.....	46
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN</b>	
	A. Simpulan .....	55
	B. Saran.....	57

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN - LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel II.1	Perbedaan Strategi Pasar dan Kepuasan Pelanggan .....	25
Tabel IV.1	Daftar Kelas, Jumlah dan Harga .....	36
Tabel IV.2	Data Jumlah Tenaga Medis .....	38
Tabel IV.3	Fasilitas Pelayanan.....	39
Tabel IV.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel IV.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	42
Tabel IV.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	42
Tabel IV.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	43
Tabel IV.8	Faktor-Faktor yang Diharapkan Mahasiswa.....	47
Tabel IV.9	Faktor-Faktor yang Dirasakan Mahasiswa .....	48
Tabel IV.10	Perhitungan IKP.....	49

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
Gambar II.1	Strategi Bisnis Perusahaan .....	23
Gambar IV.1	Alur Pelayanan Rawat Jalan .....	40
Gambar IV.2	Alur Pelayanan Rawat Inap .....	41



## ABSTRAK

Dila Ikasari / 21 2007 168.M / 2009 / Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Kayuagung / Manajemen Pemasaran.

Salah satu upaya untuk perbaikan pelayanan pada Rumah Sakit Umum Kayuagung adalah dengan menganalisis tingkat kepuasan pasien. Rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum Kayuagung?. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum Kayuagung.

Jenis penelitian ini adalah penelitian jenis survey dengan tempat penelitian ini adalah Rumah Sakit Umum Kayuagung yang beralamat di Jalan Letnan Jenderal Singedekane Kabupaten Kayu Agung. Variabel penelitian adalah kepuasan konsumen dan pelayanan. Populasi dalam penelitian ini jumlahnya tidak diketahui secara pasti dan sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang ditarik dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Data yang digunakan adalah data primer berupa jawaban responden atas kuisisioner yang diberikan dan data sekunder berupa sejarah singkat perusahaan, jumlah tenaga kerja, dan jumlah pasien.. Metode pengumpulan data adalah metode kuesioner dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan kuantitatif dan kualitatif dengan Teknik analisis yang digunakan digunakan Indeks Kepuasan Pelanggan ( IKP ).

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan index kepuasan (IKP) terhadap tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum Kayuagung dengan 9 indikator, yaitu : prosedur penerimaan pasien, ketelitian pemeriksaan dan pengobatan, kemampuan dokter, kecepatan tindakan, keterampilan perawat, kebersihan lingkungan, kelengkapan alat-alat yang dipakai, ruangan perawatan serta harga ruang perawatan menunjukkan bahwa pasien umumnya merasa puas terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Kayuagung. Hal ini tercermin dari nilai index kepuasan yang diperoleh secara keseluruhan positif, yaitu sebesar 0,038. Ini berarti pelayanan di Rumah Sakit Umum Kayuagung dirasakan pasien memuaskan.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen dan Pelayanan

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pembangunan kesehatan sebagai salah satu upaya pembangunan nasional yang diarahkan guna tercapainya kesadaran, kemauan dan kemampuan untuk hidup yang lebih sehat bagi masyarakat luas. Pertumbuhan dan perkembangan perekonomian akan bertambah maju apabila tingkat kesehatan masyarakat tercapai dengan baik, dengan kata lain apabila tingkat perekonomian masyarakat meningkat tentu tingkat kesejahteraan dan kesehatan dalam masyarakat akan terjamin. Untuk meningkatkan perekonomian Negara Indonesia tentunya yang harus diperhatikan yaitu kualitas sumber daya manusia yang baik sehingga akan mampu untuk memanfaatkan sumberdaya alam yang ada di Indonesia.

Usaha untuk menciptakan jasmani yang sehat haruslah timbul dan tumbuh dari individu masyarakat itu sendiri dan tidak lepas dari peran serta pemerintah dan swasta dalam hal penyediaan sarana kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, poliklinik, dan tempat-tempat praktek dokter bersama. Rumah sakit umum merupakan tempat masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang bergerak berdasarkan azas dan tujuan yang menjadi landasan dan memberi arah pembangunan kesehatan untuk meningkatkan kehidupan yang lebih sehat bagi semua orang.



Untuk itu pihak Rumah Sakit Umum Kayuagung berusaha untuk memberikan jasa pelayanan secara maksimal kepada para konsumennya dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat yang ingin berobat ke rumah sakit sehingga memperoleh kesembuhan yang mereka inginkan. Dan juga masyarakat yang berasal dari berbagai macam jenis suku, dan agama serta pandangan terhadap rumah sakit berbeda-beda bagi masyarakat yang membutuhkan.

Guna mencapai pelayanan yang baik memang tidaklah mudah, dikarenakan adanya suatu upaya untuk merubah kinerja paramedis atau petugas kesehatan pada umumnya. Oleh sebab itu setidaknya pihak Rumah Sakit Umum Kayuagung haruslah menempatkan dirinya sebagai pasien. Dalam arti pihak rumah sakit dapat merasakan upaya dan biaya yang telah dikeluarkan oleh pasien, sikap ini akan menciptakan adanya ide-ide baru tentang pelayanan yang akan melahirkan suatu kreatifitas terhadap pelayanan yang berbeda dari sebelumnya dan akan mendapatkan keuntungan bagi pihak rumah sakit itu sendiri.

Pelayanan Rumah Sakit Umum Kayuagung adalah pelayanan jasa yang bersifat sosial, namun demikian tidak dapat lepas dari faktor-faktor yang berupa prinsip ekonomi, dengan kata lain kegiatan rumah sakit adalah perpaduan antara pelayanan sosial dan prinsip penerapan ekonomi. Kemajuan teknologi dan ilmu kesehatan sangat mendukung upaya penyembuhan pasien dengan berbagai masalah kesehatan, dan penyediaan fasilitas yang disesuaikan. Dengan pengembangan teknologi tersebut memerlukan kepuasan

yang cukup besar yaitu untuk membeli peralatan khusus dan juga melatih tenaga-tenaga kerja yang terampil dan terlatih. Perawatan yang khusus dan sangat rasional bila dilakukan pemusatan perawatan yang mengalami penyakit berat dan kritis tersebut dibawah satu atap, misalnya dalam satu unit yang disebut unit perawatan intensif dan juga yang tidak kalah pentingnya yaitu adanya suatu standarnisasi evaluasi keberhasilan terhadap penyembuhan pasien akan menjadi lebih mudah. Hanya dengan cara tersebut maka pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Kayuagung dapat bertahan dalam menghadapi perkembangan dan persaingan didalam dunia kesehatan pada saat ini.

Salah satu upaya untuk perbaikan pelayanan pada Rumah Sakit Umum Kayuagung adalah dengan menganalisis tingkat kepuasan pasien. Meskipun timbul banyak kesulitan dalam pengukuran kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Kayuagung namun pada prinsipnya kepuasan dapat diukur.

Kegiatan pelayanan di Rumah Sakit Umum Kayuagung tidak terlepas dari pengaruh berbagai kebijaksanaan dibidang kesehatan yang diambil oleh pemerintah. Pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Kayuagung antara lain :

1. Pelayanan Rawat Jalan, terdiri dari : Pelayanan Bedah, Pelayanan Penyakit Dalam, Pelayanan Kesehatan Anak, Pelayanan Penyakit Kulit dan Kelamin, Pelayanan Penyakit syaraf, pelayanan Kebidanan dan Penyakit Kandungan, Pelayanan penyakit Gigi dan Mulut, Pelayanan

Penyakit Mata, Pelayanan Penyakit THT, Pelayanan Penyakit Jiwa, Poliklinik Karyawan, Pelayanan Fisioterapi dan Rehabilitas Medik, Pelayanan Konsultasi Gizi, Pelayanan KB

2. Pelayanan Spesialis dan Sub Spesialis, terdiri dari : Pelayanan Spesialis Bedah, Pelayanan Spesialis Penyakit Dalam, Pelayanan Spesialis Kebidanan dan Penyakit Kandungan, Pelayanan Spesialis Kesehatan Anak, Pelayanan Spesialis Penyakit Kulit dan Kelamin, Pelayanan Spesialis Penyakit syaraf, Pelayanan Spesialis Mata, Pelayanan Spesialis Penyakit THT, Pelayanan Spesialis Anestesi, Pelayanan Spesialis Radiologi, Pelayanan Spesialis Laboratorium, Pelayanan Spesialis Patologi Anatomi, Pelayanan Spesialis Kedokteran

Sedangkan fasilitas ruang perawatan terdiri dari : Kelas Utama sebanyak 10 tempat tidur seharga Rp.260.000,-, Kelas I sebanyak 8 tempat tidur seharga Rp. 180.000,-, Kelas II sebanyak 17 tempat tidur seharga Rp. 130.000,-, Kelas III sebanyak 88 Tempat Tidur seharga Rp. 90.000,-.

Tabel I.1 merupakan gambaran jumlah pasien di Rumah Sakit Umum Kayuagung selama bulan Juli sampai dengan Desember 2008, yang menjadi jumlah pelayanan yang diberikan terjadi fluktuasi.

**Tabel I.1**  
**Frekuensi pasien Rumah Sakit Umum Kayuagung**  
**Juli sampai dengan Desember 2008**

No	Bulan	Frekuensi Penginapan
1	Juli	186 pasien
2	Agustus	204 pasien
3	September	188 pasien
4	Oktober	217 pasien
5	November	212 pasien
6	Desember	240 pasien

*Sumber : Rumah Sakit Umum Kayuagung, 2008*

Keuntungan yang didapat dari kepuasan yang dirasakan oleh pasien yaitu dapat menumbuhkan kesan yang baik bagi pihak rumah sakit, dan dapat membantu program-program pemerintah dalam hal masalah kesehatan, dengan demikian pasien akan memberikan informasi yang baik pula kepada pihak lain tentang pelayanan yang telah diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Dan hal ini dapat menumbuhkan keinginan pihak lain untuk mencoba terhadap pelayanan yang ada di Rumah Sakit Umum Kayuagung. Sehingga dengan adanya cara tersebut pihak Rumah Sakit Umum Kayuagung akan dapat lebih mudah untuk mempertahankan para pasiennya.

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan, masih banyaknya pasien yang mengeluhkan (merasa kurang puas) terhadap pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Umum Kayuagung, hal tersebut lebih dikarenakan mahalnya biaya perawatan yang ditetapkan, tetapi tidak ditunjang dengan peralatan medis yang memadai. Oleh karena itu, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Kayuagung.



## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum Kayuagung?.

## **C. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum Kayuagung.

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Bagi Penulis

Sebagai pengetahuan untuk mengaplikasikan teori – teori yang diperoleh selama ini khususnya manajemen sumber daya manusia dengan kenyataan yang ada.

### 2. Bagi Tempat Penelitian

Sebagai bahan pertimbangan bagi pihak Rumah Sakit Umum Kayuagung sebagai salah satu alternatif yang akan diambil guna memecahkan masalah-masalah yang ada dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen.

### 3. Bagi Almamater

Dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dan bacaan bagi mahasiswa-mahasiswi untuk dijadikan sebagai bahan acuan dan perbandingan bagi penelitian selanjutnya yang melakukan penelitian serupa.



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Puskesmas Sukarame Kecamatan Sungai Rotan Kabupaten Muara Enim telah dilakukan oleh Jahuriyah (2004). Rumusan masalah berupa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan puskesmas Sukarame Kecamatan Sungai Rotan Kabupaten Muara Enim. Tujuannya adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pada puskesmas Sukarame Kecamatan Sungai Rotan Kabupaten Muara Enim. Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian survey, tempat penelitian yaitu Puskesmas Sukarame Kecamatan Sungai Rotan Kabupaten Muara Enim. Terdapat dua variabel yang digunakan yaitu tingkat kepuasan pelayanan puskesmas Sukarame Kecamatan Sungai Rotan Kabupaten Muara Enim. Indikator pelayanan adalah kecepatan pelayanan, keterampilan para medis, keramahan para perawat, kebersihan tempat, dan kenyamanan ruangan. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang berada di daerah puskesmas Sukarame Kecamatan Sungai Rotan Kabupaten Muara Enim. Sampel diambil dengan menggunakan metode *Accidental Sampling* dengan jumlah sampel 70 orang. Data yang digunakan adalah data primer yaitu berupa jawaban respon yang didarkan, sedangkan metode penelitiannya



menggunakan analisis kuantitatif dengan rumus (IKP) Indeks Kepuasan Pelanggan.

Berdasarkan hasil perhitungan dalam penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui rata-rata indeks skor IKP sebesar 0,02. Hal ini dapat dilihat dari 8 indikator kepuasan dimana pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan yaitu pada indikator pelayanan yang cepat dengan skor 0,38, keramahan perawat dengan skor 0,04, dan kenyamanan ruangan 0,02. Selanjutnya kelengkapan peralatan dengan skor -0,01, prosedur pelayanan dengan skor 0,02, kelengkapan para medis dengan skor 0,3, keterampilan para medis dengan skor -0,29, kebersihan dengan skor -0,33.

Penelitian berikutnya berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Anak dan Bersalin YK Madira Palembang telah dilakukan oleh Gustin Ustika Suharsari (2006). Perumusan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit Anak dan Bersalin YK Madira Palembang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit Anak dan Bersalin YK Madira Palembang.

Unit penelitian ini adalah Pasien Rumah Sakit Anak dan Bersalin YK Madira Palembang yang beralamat di Jalan Jenderal Sudirman No. 1051 C-D-E Palembang. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah 1) Data Primer berupa jawaban responden terhadap kuisisioner yang di edarkan tentang tingkat kepuasan pasien . 2) Data Sekunder berupa data sejarah singkat

perusahaan, struktur organisasi, pembagian tugas dan aktivitas Rumah Sakit Anak dan Bersalin YK Madira Palembang. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah Kuisisioner dan Dokumentasi, sedangkan analisis yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan menggunakan rumus Indeks Kepuasan Pelanggan (  $IKP = PP - EX$  ).

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan Index Kepuasan Pelanggan (IKP) terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap Rumah Sakit Anak dan Bersalin YK Madira Palembang menunjukkan bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan pada Rumah Sakit Anak dan Bersalin YK Madira Palembang. Hal ini tercermin dari nilai index kepuasan pasien yang diperoleh secara keseluruhan positif dengan 5 indikator ( Prosedur penerimaan pasien, keramahan perawat, kemampuan tenaga medis menangi keluhan pasien, kebersihan dan kenyamanan ruangan serta biaya rawat inap) yaitu sebesar +0,062. Ini berarti pelayanan yang diberikan oleh manajemen Rumah Sakit Anak dan Bersalin YK Madira Palembang dirasakan pasien memuaskan.

## **B. Landasan Teori**

### **1. Perilaku Konsumen**

Perusahaan yang menganut konsep pemasaran maka perusahaan tersebut harus benar-benar mengetahui tentang perilaku konsumen tentang pasar sasarannya. Pihak perusahaan harus mampu menganalisa kebutuhan dan keinginan konsumennya. Analisa ini menyangkut apa yang akan dibeli atau dikonsumsi, kapan barang tersebut dibutuhkan, dimana dan dalam kondisi apa barang atau jasa tersebut dibutuhkan.

Menurut Basu Swasta dan Hani Handoko (2003 : 9), perilaku konsumen (*consumer behavior*) dapat didefinisikan sebagai kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan barang-barang atau jasa termasuk didalamnya proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan kegiatan-kegiatan tersebut.

## **2. Konsep Kepuasan Pelanggan**

Konsep inti pemasaran sesungguhnya seorang pemasar bukan saja memberikan harga yang layak dan produk yang berkualitas, namun mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Tugas memahami kebutuhan dan keinginan konsumen menjadi penting, salah satu indikasi bahwa seseorang konsumen merasa terpenuhi keinginannya adalah perasaan puas dan tidak puas setelah mengkonsumsi barang atau jasa tersebut, oleh karena itu dewasa ini banyak dicetuskan dan dilakukan usaha-usaha pemasar untuk memantau tingkat kepuasan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas. Pentingnya upaya ini semakin terlihat dengan bertambahnya pihak-pihak secara langsung maupun tidak langsung berkepentingan terhadap masalah ini, misalnya pemasar, konsumen sendiri, peneliti perilaku konsumen ataupun lembaga pemerhati hak-hak konsumen.

Masalah ini akan terasa semakin penting dan mendesak untuk diperhatikan dengan munculnya situasi persaingan semakin ketat, banyak pemasar menawarkan barang atau jasa sejenis. Akibatnya pemasar harus

memiliki kepekaan yang cukup pada kepuasan atau pelanggan demi untuk memenangkan persaingan dengan menawarkan barang atau jasa yang berkualitas dengan harga yang memadai. Kondisi ini menyebabkan konsumen juga semakin banyak memiliki pilihan, ini berarti tawar-menawar dalam suatu industri akan timbul.

Menurut Schnaars dalam Fandy Tjiptono (2001, : 24) pada dasarnya tujuan suatu bisnis adalah menciptakan para pelanggan yang puas. Pelanggan yang puas akan memberikan banyak keberuntungan antara lain hak terciptanya hubungan yang harmonis antara produsen dan konsumen menjadi dasar terjadinya pembelian ulang dan menjanjikan loyalitas pelanggan pada akhirnya akan menjadi sumber referensi dari mulut kemulut yang menguntungkan buat pelanggan.

Kepuasan pelanggan didefinisikan oleh Kotler (2002 : 36) sebagai berikut “Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya”. Tjiptono (2001 : 24) mengemukakan bahwa untuk memahami dan menilai kinerja suatu produk, ada faktor-faktor yang biasanya dijadikan sebagai indikator kepuasan pelanggan antara lain :

1. Kinerja (*Performance*), yaitu karakteristik pokok inti, yang dibeli, seperti: kecepatan, kapasitas, kemudahan dan kenyamanan.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*Features*), yaitu karakteristik perlengkapannya, seperti : kelengkapan rancangan atau tambahan kemudahan.

3. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemungkinan kecil suatu produk akan terganggu pemakaiannya seperti : sering macet, cepat rusak.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*Conformance to specification* ), yaitu sejauh mana karakteristik rancangan dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditentukan sebelumnya, seperti : standar keamanan terpenuhi.
5. Daya tahan (*Durability* ), yaitu berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan mencakup seumur teknis maupun seumur ekonomis.
6. Kemampuan layanan (*Serviceability*), yaitu kelengkapan pelayanan yang diberikan, seperti : kecepatan, kenyamanan, mudah di reparasi serta penanganan keluhan atau pun keraguan konsumen baik sebelum, maupun sesudah pembelian.
7. Daya tarik (*Estetika*), yaitu kemampuan produk dalam mempesona panca indera, seperti : bentuk yang menarik, mode/desain, yang artistik maupun perpaduan warna yang serasi.
8. Kualitas yang diresepsikan (*Perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Menurut Parasuraman dalam Fandy Tjiptono (2001: 26), untuk mengevaluasi jasa yang bersifat *intangible*, secara umum konsumen menggunakan beberapa faktor berikut :

1. Bukti langsung (*Tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

2. Keandalan (*Reliability*), kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staff dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*Assurance*), yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.
5. Kemudahan berhubungan (*Empathy*), mencakup, komunikasi baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.

### **3. Teori Kepuasan Pelanggan**

Dalam pasar pembeli, pelanggan membeli dan memilih dari beraneka ragam barang dan jasa. Disini penjual harus menjual barang yang dapat diterima konsumen atau pelanggannya akan beralih pada saingannya. Konsumen sekarang semakin canggih dan semakin menuntut mutu yang mereka harapkan semakin tinggi. Konsumen menunjukkan bagaimana yang hanya mutu penawarannya biasa-biasa saja, akan kehilangan pasarnya apabila menghadapi saingan lebih unggul .

Perusahaan dapat lebih unggul dari perusahaan lain atau hanya bertahan hidup harus mempunyai filosofi baru, karena perusahaan dapat memberikan nilai lebih baik dari saingannya kepada konsumen sasarannya.



Perusahaan harus berusaha agar tujuan untuk menciptakan serta mempertahankan pelanggan adalah suatu kiat agar perusahaan tersebut sukses dalam bersaing dengan para saingannya yang semakin banyak, Dengan demikian setiap perusahaan harus mampu memahami perilaku konsumen sasaran sehingga manajemen perusahaan lebih mampu menyusun strategi dan program-program yang tetap untuk memanfaatkan peluang yang ada serta perusahaan lebih unggul daripada saingannya.

Menurut Kotler (2002 : 56), menyatakan bahwa konsumen akan membeli suatu produk dari perusahaan yang dalam pandangan mereka produk tersebut menawarkan nilai terhantar pada pelanggan yang paling tinggi, adapun maksud dari nilai terhantar para pelanggan yaitu :

- a) Berdasarkan pemberian keuntungan finansial bagi hubungan pelanggan.
- b) Dengan menambahkan keuntungan sosial disamping keuntungan finansial.
- c) Dengan menambahkan ikatan struktural disamping keuntungan finansial dan sosial.

Menurut Tjiptono, 2001 : 30), menyatakan bahwa Teori kepuasan konsumen antara lain.

#### 1. Teori Ekonomi Mikro

Dalam teori ekonomi dasar yang digunakan konsumen dalam melakukan alokasi sumber daya yang langka adalah perbandingan

antara kegunaan marjinal (*Marginal Utility*) dengan harga produk adalah sama.

$$\text{Rumus : } \frac{MU_x}{P_x} = \frac{MU_y}{P_y} = \frac{MU_z}{P_z}$$

Surplus konsumen pada hakikatnya merupakan perbedaan antara kepuasan yang diperoleh seseorang dalam mengonsumsi sejumlah barang dengan pembayaran yang harus dibuat untuk memperoleh barang tersebut. Bila diamati secara mendalam surplus konsumen hanya mempertimbangkan faktor harga dan kualitas tanpa memperhatikan atribut lainnya.

## 2. Perspektif Psikologis dan Kepuasan Pelanggan yaitu :

Dalam hal ini terdapat dua model kepuasan pelanggan yaitu :

### a. *Cognitive Models*

Dalam model ini penilaian pelanggan berdasarkan perbedaan antara suatu kumpulan dari kombinasi atribut yang dipandang ideal untuk individu dan persepsinya tentang kombinasi atribut yang sama, dengan kata lain selisih antara yang ideal dan aktual harus dinilai dengan benar. Berdasarkan model ini maka kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan dua cara, yaitu :

- 1) Mengubah penawaran perusahaan sehingga sesuai dan ideal.
- 2) Meyakinkan pelanggan bahwa yang ideal tidak sesuai dengan kenyataan.



b. *The Expectancy Disconfirmation Models*

Menurut Oliver Model menyatakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan dua variabel *kognitif* yaitu harapan pra pembelian (*Prepurchase Expectations*) yaitu keyakinan kinerja yang antisipas dari suatu produk atau jasa. *Disconfirmasi* yaitu perbedaan antara harapan pra pembelian dan persepsi purna pembelian (*Postpurchase Perception*). Ada tiga pendekatan dalam mengonseptualisasikan harapan pra pembeli yaitu :

1) *Equitable Performance (Normative Performance)*

Yaitu penilaian normatif yang mencerminkan kinerja yang seharusnya diterima seseorang atas usaha dan biaya yang telah dicurahkan untuk membeli dan menggunakan suatu produk atau jasa.

2) *Ideal Performance*

Yaitu tingkat kinerja optimum yang diperkirakan atau yang paling diharapkan konsumen

3) *Expected Performance*

Yaitu tingkat kinerja yang paling diharapkan konsumen.

3. *Equity Teory*

Menurut teori ini seseorang akan merasa puas bila rasio hasil (*outcome*) yang diperoleh dan dibandingkan input yang digunakan dirasakan fair atau adil, dengan kata lain kepuasan terjadi bila

konsumen merasakan bahwa rasio hasil terhadap inputnya proporsional terhadap rasio yang sama diperoleh orang lain.

#### 4. *Attribution Teory*

Teori ini dikembangkan oleh Weiner, dimana teori ini dikatakan bahwa ada tiga dimensi (penyebab) yang menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu hasil (*outcome*) sehingga dapat menentukan apakah suatu pembelian memuaskan atau memuaskan ketiga dimensi itu adalah :

##### a. Stabilitas atau Variabilitas

Apakah faktor penyebab sementara atau permanen ?

##### b. *Locus of Casuality*

Apakah penyebabnya berhubungan dengan konsumen (*external attribution*) atau dengan pemasar (*internal attribution*). *Internal attribution* seringkali dikaitkan dengan kemampuan dan usaha yang dilakukan pemasar. sedangkan *external attribution* dihubungkan dengan berbagai faktor seperti tingkat kesulitan atau tugas (*task difficulty*) dan faktor keberuntungan .

##### c. *Controllbility*

Apakah penyebab tersebut berada dalam penilaian pelanggan individu terhadap suatu produk atau jasa tidak semata-mata berdasarkan perhitungan rasional, namun juga berdasarkan kebutuhan subyektif, aspirasi, dan pengalaman fokus afektif lebih dititikberatkan pada tingkat aspirasi, perilaku belajar (*learning*

*behavior*), emosi, perasaan spesifik (aspirasi, kepuasan, keengganan), suasana hati (*mood*) dan lain-lain. Maksud dari fokus ini adalah agar dapat dijelaskan dan diukur tingkat kepuasan dalam suatu kurun waktu (*longitudinal*).

#### 5. Konsep Kepuasan Pelanggan dari Perspektif TQM

Sistem *Total Quality Manajemen (TQM)* berlandaskan pada suatu usaha mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi kepada kepuasan pelanggan dengan melibatkan usaha seluruh anggota organisasi.

Karakteristik utama dari *TQM* meliputi :

- a. Fokus pada pelanggan, baik internal maupun eksternal
- b. Memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas
- c. Menggunakan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah
- d. Memiliki komitmen jangka panjang
- e. Membutuhkan kerjasama tim (*team work*)
- f. Memperbaiki proses secara berkesinambungan
- g. Memberikan kebebasan terkendali
- h. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan
- i. Memiliki kesatuan tujuan
- j. Adanya keterlibatan pemberdayaan dan karyawan

Dasar dari pendekatan *TQM* adalah kualitas organisasi oleh para pelanggan dengan demikian prioritas utama dalam jaminan kualitas ialah memiliki piranti yang handal dan shahih tentang penilaian pelanggan terhadap perusahaan. Pengukuran kepuasan pelanggan pada model ini disesuaikan dengan usah kualitas perusahaan secara menyeluruh (kualitas internal dan kualitas extenal) dalam kontek *TQM*.

Menurut Kotler (2002 : 30), menyatakan bahwa untuk mengetahui pentingnya nilai dan kepuasan pelanggan dikenal suatu konsep rantai nilai (*Value Chain*) dan sistem penghantaran nilai yang meliputi :

1. Rantai Nilai (*Value Chain*)

Sebuah perusahaan terdiri dari kegiatan untuk merancang, menghasilkan, memasarka, menghantarkan dan mendukung produknya Rantai nilai menentukan sembilan kegiatan penting strategis yang menciptakan nilai dan biaya dalam usaha tertentu. Kesembilan kegiatan penciptaan ini terdiri dari lima kegiatan utama dan empat penunjang.

2. Sistem Penghantaran Nilai

Perusahaan juga harus mencari keunggulan bersaing diluar rantai nilainya, diluar rantai nilai pemasok, penyalur, dan pelanggannya semakin banyak perusahaan yang membentuk kemitraan dengan anggota lain dari rantai pemasok untuk memperbaiki kinerja sistem penghantar nilai. Dalam merancang suatu



sistem penghantar nilai bagi pelanggan saingannya bukan antara masing-masing pesaing namun pada perbandingan efektivitas sistem penghantar nilai para pesaing namun pada perbandingan efektifitas sistem penghantar nilai para pesaing.

Perusahaan tidak hanya ingin memperbaiki hubungan mereka dengan mitranya dalam rantai pasokan. Mereka juga ingin membangun ikatan dan loyalitas yang lebih kuat dengan pelanggan akhir. Dahulu banyak pemasok pengganti dan pemasok lain yang sama buruk mutu dan pelayanannya.

Ada empat langkah untuk memperhatikan tingkat kehilangan pelanggan dan mengambil langkah untuk mengurangi yaitu :

- a. Perusahaan perlu menetapkan dan mengukur tingkat bertahannya pelanggan
  - b. Perusahaan harus membedakan berbagai penyebab hilangnya pelanggan dan menentukan penyebab nama yang bisa dikelola dengan baik.
  - c. Perusahaan harus memperkirakan kehilangan keuntungan dari pelanggan yang hilang secara tidak perlu.
  - d. Perusahaan perlu menghitung berapa biaya untuk mengurangi tingkat kehilangan pelanggan.
3. Perlunya mempertahankan Pelanggan

Karena mempertahankan pelanggan adalah hal yang penting, ada dua cara untuk menyampaikannya yaitu :



- a. Menyulitkan pembeli untuk mengamati pemasok, pelanggan cenderung tidak mengganti pemasok kalau biaya modalnya tinggi, biaya pencariannya tinggi potongan sebagai pelanggan hilang dan sebagainya.
- b. Memberikan kepuasan pelanggan yang tinggi sehingga menyulitkan para saingan untuk menerobos halangan dengan menawarkan harga lebih mudah atau rangsangan lainnya.

#### **4. Pengukuran Kepuasan Pelanggan**

Kotler (2002 :47) mendefinisikan empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu :

- a. Sistem keluhan dan saran,yaitu usaha perusahaan memberikan kesempatan kepada pelanggannya untuk menyampaikan saran, keluhan atau pendapat lewat media yang disediakan, informasi ini dipergunakan oleh perusahaan untuk lebih cepat bereaksi dalam menyelesaikan masalah, tetapi ini lebih bersifat pasif.
- b. Survey kepuasan pelanggan yaitu, upaya yang dilakukan perusahaan untuk memperoleh tanggapan secara langsung dari pelanggan lewat kegiatan penelitian survey.
- c. Belanja siluman, yaitu usaha perusahaan membayar orang-orang yang bertindak sebagai pembeli untuk melaporkan teman-teman mereka tentang kekuatan dan kelemahan yang mereka alami dalam produk perusahaan dan produk pesaing.



- d. Analisis kehilangan pelanggan, yaitu usaha perusahaan untuk menghubungi pelanggan yang berhenti membeli guna mempelajari sebabnya.

Selanjutnya indeks kepuasan pelanggan dapat dihitung dengan berbagai cara, diantaranya yang tergolong sederhana yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono ( 2001 : 37 ) adalah :

$$\text{IKP} = \text{PP} - \text{EX}$$

**Dimana :**

**IKP = Indeks Kepuasan Pelanggan**

**PP = Perceived Performance (Kinerja Nyata )**

**EX = Expectation (Kinerja Harapan)**

Teknis pengukuran kepuasan pelanggan dikemukakan Tjiptono ( 2001 : 35 ) adalah sebagai berikut :

- a) Pengukuran dilakukan secara langsung lewat pernyataan tertentu dengan skala berikut : sangat tidak puas, tidak puas, netral dan sangat puas (*directly reported satisfaction*).
- b) Responden diberi pernyataan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut dan seberapa yang mereka rasakan (*derived dissatisfaction*).
- c) Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan (*problem analysis*).

- d) Responden diminta untuk meranking berbagai atribut dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa naik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen (*importance performance ratings*).

## 5. Strategi Kepuasan Pelanggan

Strategi *offensif* (menyerang) terutama ditujukan untuk meraih atau memperoleh pelanggan baru. Hasil yang diharapkan perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasar, penjualan dan jumlah pelanggannya. Perhatian perusahaan yang hanya menekan strategi *offensif* (menyerang) akan mengakibatkan munculnya ancaman kelangsungan hidup, oleh karena itu idealnya digunakan strategi *offensif defensif* (menyerang dan bertahan).

Strategi *defensif* (bertahan) meliputi usaha kemungkinan keberadaan pelanggan (*customer exist*) dan beralihnya pelanggan ke pemasar lain) tujuan strategi defensif adalah meminimalkan beralihnya pelanggan (*customer turn over*) atau memaksimalkan *customer retention* dengan melindungi produk dan pasarnya dari serangan para pesaing, salah satu cara untuk mencapai tujuan tersebut adalah dengan meningkatkan kepuasan pelanggan sekarang (*present customer*).

Pangsa pasar maupun pelanggan secara empiris memiliki kaitan erat (Tjiptono, 2001 : 39) dalam hal meningkatkan profitabilitas perusahaan. Bedanya pangsa pasar merupakan strategi *offensif* yang keberhasilannya diukur dalam hubungannya dengan *customer retention*.

Untuk lebih jelasnya perbedaan tersebut digambarkan dalam perbedaan strategi pangsa pasar dan kepuasan pelanggan seperti pada Tabel II.1 berikut ini :

**Tabel II.1**  
**Perbedaan Strategi Pangsa Pasar dan Kepuasan Pelanggan**

<b>Aspek</b>	<b>Pangsa Pasar</b>	<b>Kepuasan Pembelian</b>
Khusus dipergunakan	Pasar dengan pertumbuhan	Pasar dengan pertumbu
Tipe strategi	Offensif	Defensif
Titik	Persaingan	Pelanggan
Ukuran sukses	Pangsa pasar relatif terhadap persaingan	Tingkat bertahannya pelanggan
Tujuan behavioural	Peralihan terhadap pembelian	Kesetian pembeli

*Sumber : Tjiptono ( 2001 : 39 )*

Strategi kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang yang menimbulkan komitmen baik menyangkut dana maupun sumber daya manusia, beberapa strategi antara lain adalah (Tjiptono, 2001 : 40) :

*1. Relationship Marketing*

Yaitu strategi transaksi penjual dan pembeli yang berkelanjutan tidak berakhir begitu penjualan selsai tetapi ada komitmen secara terus menerus dengan pelanggan yang dapat menimbulkan kesetian dari pelanggan sehingga terjadi bisnis ulangan. Agar hubungan seperti ini dapat terealisasi diperlukan *customer database* yang memungkinkan perusahaan memiliki data karakteristik konsumen secara lebih rinci sehingga dapat memuaskan merek secara lebih baik.

## 2. *Strategi Superior Customer*

Yaitu menawarkan penawaran lebih baik dibandingkan dengan pesaing, oleh karena itu, biasanya (*tetapi* tidak harus) perusahaan yang menawarkan customer service lebih baik membebaskan harga lebih tinggi terhadap produknya, dan hasilnya serupa tingkat pertumbuhan yang cepat dan besarnya laba yang diperoleh relatif meningkat.

## 3. *Strategi Unconditional Guaratess atau Extra Ordinary Guaratess*

Yaitu pemberian garansi atau jaminan istimewa (mutlak) guna meningkatkan resiko atau kerugian pelanggan bila pelanggan merasa kurang puas terhadap produk yang telah dibayarnya, garansi dapat diberikan dalam dua bentuk antara lain yaitu :

### a. Garansi Internal

Yaitu janji yang dibuat oleh suatu departemen atau divisi kepada pelanggan internalnya, misalnya : jaminan dari divisi transportasi untuk menghantarkan atau mengambil barang secara tepat waktu bagi divisi lainnya.

### b. Garansi External

Yaitu jaminan yang dibuat oleh perusahaan kepada pelanggan eksternalnya yaitu mereka yang membeli dan menggunakan produk perusahaan, misalnya : Jaminan mendapatkan ganti rugi bila kualitas produk tidak sesuai dengan yang dijanjikan.



#### 4. Strategi Penanganan Keluhan dan Efesien

Penanganan keluhan yang baik memerlukan aspek-aspek penting : meliputi, emphati terhadap pelanggan yang marah, ketanggapan dalam penanganan keluhan, kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan dan kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan

#### 5. Strategi Peningkatan Kerja

Meliputi : memantau kepuasan pelanggan secara berkelanjutan, memberikan pelatihan kepada manajemen dan karyawan menyangkut kepuasan pelanggan dan memasukan unsur kemampuan memuaskan keinginan pelanggan ke dalam sistem penilaian prestasi kerja.

#### 6. Menerapkan *Quality Function Development*.

Yaitu praktek untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap keluhan pelanggan. QFD berusaha menerjemahkan apa yang dibutuhkan pelanggan menjadi apa yang dihasilkan organisasi hal ini dengan melibatkan pelanggan dalam proses pengembangan produk sedini mungkin, dengan demikian QFD memungkinkan suatu perusahaan untuk memprioritaskan kebutuhan pelanggan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Berdasarkan jenis penelitian menurut metode, jenis penelitian ini adalah jenis penelitian survey. Penelitian survey yaitu penelitian dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian relatif, distribusi dan hubungan – hubungan antar variabel sosial maupun psikologis ( Sugiyono, 2003 : 7 ). Penelitian jenis survey dilakukan dengan menyebarkan angket atau kuisisioner kepada responden yang telah ditetapkan untuk mendapatkan jawaban dari permasalahan yang ada yang kemudian ditabulasi untuk dianalisis.

Penelitian jenis survey dilakukan dengan menyebarkan angket atau kuisisioner kepada responden yang telah ditetapkan untuk mendapatkan jawaban dari permasalahan yang ada yang kemudian ditabulasi untuk dianalisis. Kelebihan penelitian jenis survey adalah validitas data lebih baik, sedangkan kekurangannya adalah seringkali responden tidak mengisi kuisisioner yang telah diberikan. Oleh karena itu peneliti menyediakan pertanyaan terbuka diakhir kuisisioner guna memperoleh informasi – informasi yang dinilai penting oleh responden tetapi tidak teridentifikasi oleh kuisisioner.



## B. Tempat Penelitian

Tempat penelitian adalah Rumah Sakit Umum Kayuagung yang beralamat di Jalan Letnan Jenderal Singedekane Kabupaten Kayu Agung.

## C. Operasionalisasi Variabel

- a. Kepuasan Konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Kayuagung yang dirasakan dengan harapannya, jadi tingkat kepuasan konsumen merupakan fungsi dari perbedaan antara pelayanan yang diharapkan.

Indikator Kepuasan Konsumen adalah :

- Pasien dinyatakan sangat puas apabila kinerja nyata yang dirasakan lebih besar dari pada kinerja harapan (  $IKP > 0$  )
- Pasien dinyatakan puas apabila kinerja nyata yang dirasakan sama dengan kinerja harapan (  $IKP = 0$  )
- Pasien dinyatakan tidak puas apabila kinerja nyata yang dirasakan lebih kecil dari pada kinerja harapan (  $IKP < 0$  )

- b. Ukuran Kualitas Pelayanan adalah segala aktivitas yang diberikan Rumah Sakit Umum Kayuagung kepada pasiennya.

Indikator Kualitas Pelayanan

- 1) Prosedur penerimaan pasien
- 2) Ketelitian pemeriksaan dan pengobatan
- 3) Kemampuan dokter
- 4) Kecepatan tindakan



- 5) Keterampilan perawat
- 6) Kebersihan lingkungan
- 7) Kelengkapan alat-alat yang dipakai
- 8) Ruang perawatan
- 9) Harga ruangan perawatan

#### **D. Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap dan rawat jalan yang menggunakan pelayanan pada Rumah Sakit Umum Kayuagung yang telah merasakan pelayanan rumah sakit kepada pasiennya yang bersifat *infinite*.

Pada penelitian ini diambil sampel sebanyak 100 responden. Menurut Husein Umar ( 2005 : 164 ) sampel yang representatif adalah lebih dari 30 responden. Teknik sampling yang digunakan, yaitu menggunakan metode *Purposive Sampling* karena populasinya bersifat *infinite*. yaitu sampel yang diambil berdasarkan karakteristik atau ciri khas tertentu yakni yaitu pasien yang sedang berobat pada Rumah Sakit Umum Kayuagung. Penelitian ini dilakukan dari bulan November tahun 2008 sampai Desember tahun 2009.

#### **E. Data yang diperlukan**

##### **1. Data Primer**

Menurut Nur Indrianto dan Bambang Supomo ( 2002 : 146 ). Data yang diperoleh sendiri oleh penulis yang didapat dari para responden melalui daftar pertanyaan atau kuesioner. Data primer yang dimaksud dalam

penelitian ini berupa jawaban yang diberikan responden dari daftar pertanyaan yang diberikan mengenai tingkat kepuasan pasien.

## 2. Data Sekunder

Menurut Nur Indrianto dan Bambang Supomo ( 2002 : 146 ). Data yang diperoleh dari lembaga yang diteliti, dimana data tersebut telah diolah terlebih dahulu oleh lembaga tersebut. Data sekunder yang dimaksud dalam penelitian ini berupa data : sejarah singkat perusahaan, jumlah tenaga kerja, dan jumlah pasien.

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

### 1. Daftar Pertanyaan ( Kuisisioner )

Menurut Husaini Usman dan Purnomo Setiadi Akbar ( 2001 : 54 ) Metode pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner) yang disebarakan kepada responden terpilih dari penelitian ini.

### 2. Dokumentasi

Menurut Husaini Usman dan Purnomo Setiadi Akbar ( 2001 : 54 ) Dokumentasi adalah pengumpulan data yang dilakukan melalui dokumen – dokumen yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian.

## **G. Analisis Data dan Teknik Analisis**

### 1. Analisis Data

Analisis data menurut ( Soeratno dan Lincoln, 2003 : 126 ) :

a. Analisis Kualitatif

Adalah analisis yang dilakukan jika data yang dikumpulkan hanya sedikit, bersifat monografis atau berwujud kasus – kasus sehingga tidak dapat disusun ke dalam suatu struktur klasifikatoris.

b. Analisis Kuantitatif

Adalah analisis yang dilakukan jika data yang dikumpulkan berjumlah besar dan mudah diklasifikasikan dalam kategori.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dan kuantitatif. Untuk menkuantitatifkan data kualitatif digunakan skala likert dengan jawaban responden sebagai berikut :

Sangat Setuju = SS

Setuju = S

Netral = N

Tidak Setuju = TB

Sangat Tidak Setuju = STB

Kemudian dikuantitatifkan sebagai berikut :

Sangat Setuju = 5

Setuju = 4

Netral = 3

Tidak Setuju = 2

Sangat Tidak Setuju = 1

## 2. Teknik Analisis

Teknik analisis yang digunakan digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum Kayuagung digunakan rumus Indeks Kepuasan Pelanggan ( IKP ) ( Fandy Tjiptono, 2001 : 37). sebagai berikut :

$$\text{IKP} = ( \text{PP} - \text{EX} )$$

Keterangan :

IKP = Indeks Kepuasan Pelanggan

PP = Kinerja nyata ( *Percieved Peformance* )

EX = Kinerja harapan ( *Expectation Performance* )

- Konsumen dinyatakan sangat puas apabila kinerja nyata yang dirasakan lebih besar dari pada kinerja harapan (  $\text{IKP} > 0$  )
- Konsumen dinyatakan puas apabila kinerja nyata yang dirasakan sama dengan kinerja harapan. (  $\text{IKP} = 0$  )
- Konsumen dinyatakan tidak puas apabila kinerja nyata yang dirasakan lebih kecil dari pada kinerja harapan (  $\text{IKP} < 0$  )

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Sejarah Berdiri Rumah Sakit Umum Kayuagung

Berdasarkan keputusan bersama Menteri Kesehatan, Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, dan Menteri Dalam Negeri Nomor 554 / Men. Kes / SKB / X / 81 dan Nomor 0430 a / U / 1981 tentang pembagian tugas, tanggung jawab, dan penetapan prosedur sebagai Rumah Sakit Pemerintah yang digunakan untuk pendidikan dokter.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan R.I Nomor 1134 / Menkes / Sk /1993, Tanggal 10 Desember1993 menjadi Rumah Sakit Unit Swadana yang kemudian diubah menjadi institusi penggunaan PNB (Penerimaan Negara Bukan Pajak) dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 20 tahun 1997, tanggal 2 Mei 1997.

Rumah Sakit Umum Kayuagung yang beralamat di Jalan Letnan Jenderal Singedekane Kabupaten Kayu Agung. Mempunyai fasilitas dan kemampuan menyelenggarakan berbagai jenis pelayanan spesialis dan sub spesialis serta menjadi pusat pelayanan rujukan diwilayah sumatera bagian selatan dengan luas lahan 236.450 M<sup>2</sup> dan luas bangunan 48.866 M<sup>2</sup> serta kapasitas tempat tidur berjumlah 470 tempat tidur.



c. Kegiatan Pelayanan

Kegiatan pelayanan di Rumah Sakit Umum Kayuagung tidak terlepas dari pengaruh berbagai kebijaksanaan dibidang kesehatan yang diambil oleh pemerintah. Pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Kayuagung antara lain :

- 1) Pelayanan Rawat Jalan, terdiri dari :
  - a) Pelayanan Bedah
  - b) Pelayanan Penyakit Dalam
  - c) Pelayanan Kesehatan Anak
  - d) Pelayanan Penyakit Kulit dan Kelamin
  - e) Pelayanan Penyakit syaraf
  - f) pelayanan Kebidanan dan Penyakit Kandungan
  - g) Pelayanan penyakit Gigi dan Mulut
  - h) Pelayanan Penyakit Mata
  - i) Pelayanan Penyakit THT
  - j) Pelayanan Penyakit Jiwa
  - k) Poliklinik Karyawan
  - l) Pelayanan Fisioterapi dan Rehabilitas Medik
  - m) Pelayanan Konsultasi Gizi
  - n) Pelayanan KB





## 2. Aktivitas Perusahaan

### a. Kedudukan Rumah Sakit Umum Kayuagung

- 1) Rumah Sakit Umum Kayuagung adalah Rumah sakit milik pemerintah dan Departemen Kesehatan RI yang terletak Kabupaten Ogan Komering Ilir Provinsi Sumatera Selatan.
- 2) Dalam sistem pelayanan kesehatan nasional: rumah sakit umum Rumah Sakit Umum Kayuagung merupakan rumah sakit umum kelas C.
- 3) Rumah Sakit Umum Kayuagung dipimpin oleh seorang direktur yang berada dibawah tanggung jawab langsung kepada Direktur Jendral Pelayanan Medik Departemen Kesehatan RI.

### b. Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Kayuagung

Visi dari Rumah Sakit Umum Kayuagung adalah sebagai pemandu dalam pendidikan, penelitian dan pelayanan dibidang kedokteran, keperawatan, serta menjadikan Rumah sakit Umum yang menjadi pilihan utama masyarakat.

Misi dari Rumah Sakit Umum Kayuagung adalah untuk mencapai cita-cita sebagai rumah sakit yang memiliki fasilitas dan perlengkapan yang cukup untuk membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan untuk dimasa sekarang maupun dimasa yang akan datang.

- 2) Pelayanan Spesialis dan Sub Spesialis, terdiri dari :
- a) Pelayanan Spesialis Bedah
  - b) Pelayanan Spesialis Penyakit Dalam
  - c) Pelayanan Spesialis Kebidanan dan Penyakit Kandungan
  - d) Pelayanan Spesialis Kesehatan Anak
  - e) Pelayanan Spesialis Penyakit Kulit dan Kelamin
  - f) Pelayanan Spesialis Penyakit syaraf
  - g) Pelayanan Spesialis Mata
  - h) Pelayanan Spesialis Penyakit THT
  - i) Pelayanan Spesialis Anestesi
  - j) Pelayanan Spesialis Radiologi
  - k) Pelayanan Spesialis Laboratorium
  - l) Pelayanan Spesialis Patologi Anatomi
  - m) Pelayanan Spesialis Kedokteran

d. Pelayanan Rawat Inap

**Tabel IV.1**  
**Daftar Kelas, Jumlah dan Harga**

Kelas	Jumlah Tempat Tidur	Harga
Kelas Utama	10 Tempat Tidur	Rp. 260.000
Kelas I	8 Tempat Tidur	Rp. 180.000
Kelas II	17 Tempat Tidur	Rp. 130.000
Kelas III	88 Tempat Tidur	Rp. 90.0000

*Sumber : Rumah Sakit Umum Kayuagung, 2008*

e. Organisasi dan Sumber Daya Manusia

Susunan organisasi dan tata kerja Rumah Sakit Umum Kayuagung diatur dengan surat keputusan Menteri Kesehatan No. 549/Sk/Menkes/VI/1994. Rumah Sakit Umum Kayuagung oleh seorang direktur dan dibantu oleh tiga orang wakil direktur, yaitu wakil direktur Pelayanan Medis dan Keterampilan, wakil direktur penunjang medis dan pendidikan serta komite medis, wakil direktur umum dan keuangan.

Dimana masing-masing wakil direktur langsung membawahi bidang – bidang yang sesuai dengan posisi mereka serta instalasi - instalasi yang berkaitan dengan wewenang dan tugas mereka, kecuali komite medis yang tidak membawahi bidang – bidang seperti yang disebutkan diatas tetapi membawahi staf medis fungsional yang memiliki tugas guna mengatur semua urusan pada setiap bagian – bagian medis yang ada didalam rumah sakit, terakhir dirasakan adanya ketidak sesuaian dengan situasi dan kondisi yang berkembang pada saat ini.

### 3. Data Tenaga Medis Rumah Sakit Umum Kayuagung

**Tabel IV. 2**  
**Data Tenaga Medis Rumah Sakit Umum Kayuagung**

No	Pegawai	PNS	Honorer
1	Dokter Umum	12 Orang	1 Orang
2	Dokter PPDS I	33 Orang	
	Dokter Spesialis :		
3	Bedah	4 Orang	-
4	Kesehatan Anak	7 Orang	-
5	Penyakit Kulit dan Kelamin	8 Orang	-
6	Penyakit Syaraf	5 Orang	-
7	Penyakit THT	2 Orang	-
8	Anestesi	4 Orang	-
9	Radiologi (Ronsen)	2 orang	-
10	Penyakit Gigi	2 Orang	-
11	Dokter Spesialis Gigi	5 Orang	-
12	Penyakit Mata	8 Orang	-
13	Kebidanan dan Kandungan	5 Orang	-
14	Patologi Anatomi	1 Orang	-
15	Bedah Orthopedi	3 Orang	-
16	Bedah Urologi	1 Orang	-
17	Penyakit Dalam	14 Orang	-
18	Kardiologi	1 Orang	-
19	Paru – Paru	5 Orang	-
20	Obstetri dan Ginekologi	3 Orang	-
21	Penyakit Jiwa	7 Orang	-
22	Patologi Klinik	8 Orang	-
23	Patologi Forensik	2 Orang	-
24	Rehabilitas Medik	7 Orang	-
25	Dokter Kesehatan Masyarakat	5 Orang	-
	<b>Jumlah</b>	<b>154 orang</b>	<b>1 orang</b>

Sumber : Rumah Sakit Umum Kayuagung, 2008



#### 4. Fasilitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Kayuagung

Rumah Sakit Umum Kayuagung memberikan pelayanan kepada masyarakat umum, untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien maka Rumah Sakit Umum Kayuagung memberikan fasilitas pelayanan sebagai berikut :

**Tabel IV. 3**  
**Fasilitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Kayuagung**

<b>Fasilitas Pelayanan</b>	
<b>Rawat Jalan</b>	<b>Rawat Inap</b>
a. Poliklinik Spesialis Bedah	a. Ruangan Penyakit Bedah
b. Poliklinik Penyakit Dalam	b. Ruangan Penyakit Dalam
c. Poliklinik Kebidanan dan Kandungan	c. Ruangan Kebidanan dan Kandungan
d. Poliklinik Kesehatan Anak	d. Ruangan Kesehatan Anak
e. Poliklinik Mata	e. Ruangan Penyakit Mata
f. Poliklinik Gigi dan Mulut	f. Ruangan Gigi dan Mulut
g. Poliklinik Penyakit Kulit dan Kelamin	g. Ruangan Penyakit Kulit dan Kelamin
h. Poliklinik Penyakit Syaraf	h. Ruangan Penyakit Syaraf
i. Poliklinik Penyakit THT	i. Ruangan Penyakit THT
j. Poliklinik Penyakit Jiwa	j. Ruangan Radiologi (Ronsen)
k. Poliklinik Fisioterapi	k. Ruangan GIZI
l. Poliklinik Karyawan	l. Ruangan UGD
m. Poliklinik GIZI	m. Ruangan Bersalin
n. Poliklinik Pelayanan KB	n. Ruangan Penyakit Jiwa

*Sumber : Rumah Sakit Umum Kayuagung, 2008*

## 5. Alur Pelayanan

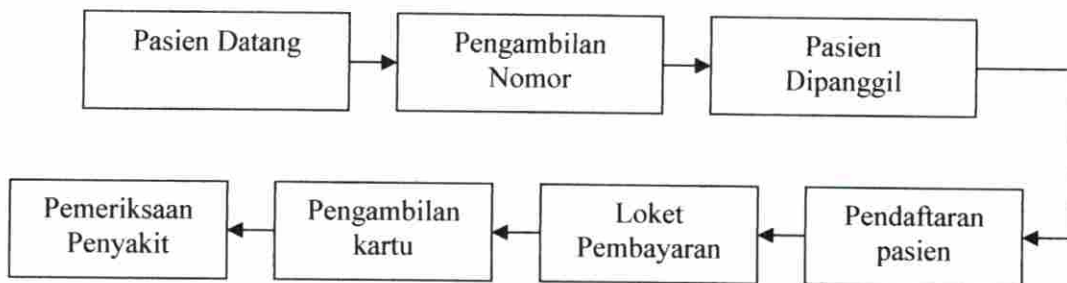
Pelayanan Yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Kayuagung merupakan pelaksanaan sesuai tugas masing-masing untuk melayani pasien yang datang dan berobat ke Rumah Sakit Umum Kayuagung. Adapun pelayanan yang dimaksud harus dilaksanakan seoptimal mungkin agar sesuai dengan harapan pasien. proses pelayanan yang dapat dinilai dari

### a. Rawat Jalan

Prosedur penerimaan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Kayuagung adalah sebagai berikut :

**Gambar IV. 1**

### **Alur Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kayuagung**



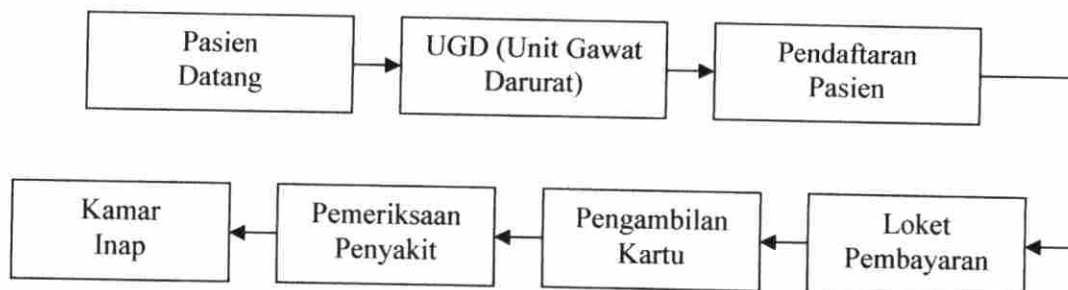
*Sumber : Rumah Sakit Umum Kayuagung, 2008*

### b. Rawat Inap

Prosedur penerimaan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Kayuagung adalah sebagai berikut :



**Gambar IV. 2**  
**Alur Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Kayuagung**



*Sumber : Rumah Sakit Umum Kayuagung, 2008*

## 6. Gambaran Responden

Setelah melakukan penelitian terhadap 100 responden yang merupakan pasien Rumah Sakit Umum Kayuagung, adapun karakteristik responden dapat dilihat pada tabel berikut :

- a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel IV. 4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	44	44 %
2.	Perempuan	56	56 %
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2009*

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan jelas jenis kelamin dari 100 orang responden (pasien) pada Rumah Sakit Umum Kayuagung, dimana responden laki – laki sebanyak 44 orang (44 %) dan perempuan sebanyak 56 orang (56 %).



## b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

**Tabel IV. 5**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No.	Usia	Jumlah	Persentase
1.	< 20 Tahun	17	17%
2.	21 – 30 Tahun	29	29%
3.	31– 40 Tahun	31	31%
4.	> 40	23	23%
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2008*

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan mayoritas responden berusia antara 31 sampai dengan 40 tahun sebanyak 31 responden (31%), responden berusia 21-30 tahun sebanyak 29 orang (29%), responden yang berusia di atas 40 tahun sebanyak 23 orang (23%) dan selebihnya responden yang berusia dibawah 20 tahun sebanyak 17 orang (17%) responden.

## c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel IV. 6**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	PNS	42	42%
2.	Wiraswasta	23	23%
3.	BUMN	6	6%
4.	Lain-Lain	29	29%
<b>Jumlah</b>			

*Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2009*

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan mayoritas responden dengan pekerjaan PNS sebanyak 42 responden (42%), responden bekerja wiraswasta sebanyak 23 orang (23%), responden dengan pekerjaan BUMN sebanyak 6 orang (6%) dan selebihnya responden dengan pekerjaan Lain-lain sebanyak 29 orang (29%) responden.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

**Tabel IV. 7**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan**

No.	Pendapatan Perbulan	Jumlah	Persentase
1.	< Rp. 800.0000	14	14 %
2.	Rp. 800.000 – Rp. 1.200.000	24	24 %
3.	Rp. 1.200.000 – Rp. 1.600.000	44	44 %
4.	> Rp. 1.600.000	18	18 %
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>100</b>

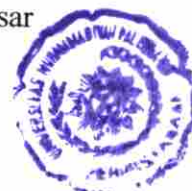
Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2009

Berdasarkan tabel yang diatas, menunjukkan penghasilan dari 50 responden (pasien) yang tertinggi pada penghasilan antara Rp. 1.200.000,00 – Rp. 1.600.000,00 sebanyak 44 responden (44 %), dan nilai terendah pada penghasilan dibawah Rp. 800.000 sebanyak 14 orang (14 %).

## 7. Gambaran Indikator

### a. Prosedur Penerimaan Pasien

Prosedur penerimaan pasien pada Rumah Sakit Umum Kayuagung, dimana setiap pasien yang datang untuk berobat dan diwajibkan mendaftarkan diri dan membayar uang pendaftaran sebesar



Rp. 10.000,- pada loket pendaftaran kecuali pasien ASKES dan ASKIN dibebaskan uang pendaftaran tetapi harus mendaftarkan diri pada loket pendaftaran dan menunggu panggilan untuk mendapatkan pemeriksaan.

b. Ketelitian Pemeriksaan dan Pengobatan

Pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Kayuagung dilaksanakan dengan cepat terhadap pemeriksaan dan pengobatan pasien yang datang berobat dilakukan dengan cepat sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama untuk berobat, dengan waktu pemeriksaan antara 20 menit sampai dengan 30 menit.

c. Kemampuan Dokter

Pada setiap rumah sakit haruslah memiliki dokter yang benar – benar ahli dalam dunia kesehatan agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pasien dalam berobat kerumah sakit. Dokter yang berada di Rumah Sakit Umum Kayuagung dapat mengatasi keluhan yang diterima oleh pasien, dan dapat menentukan diagnosa serta memberikan resep kepada pasien sehingga pasien dapat mengetahui penyakit apa yang dideritanya, dimana di Rumah Sakit Umum Kayuagung terdapat 13 orang dokter umum dengan 12 orang dokter PNS dan 1 orang dokter honor, selebihnya 44 orang dokter spesialis.

d. Kecepatan Tindakan

Tindakan cepat oleh pihak Rumah Sakit Umum Kayuagung pada saat pasien membutuhkan dengan memberi pertolongan dan tindakan seperti :

- 1) Kesigapan petugas menghadapi pasien.
- 2) Komunikasi yang cepat kepada para petugas dan prosedur yang tidak memakan waktu yang lama.
- 3) Memberikan surat rujukan atau pengantar ke Rumah Sakit jika pasien perlu untuk memeriksa penyakitnya lebih lanjut dan perlu perawatan inap ke Rumah Sakit.

e. Keterampilan Perawat

Kemampuan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien, dengan kecepatan dan kesigapan para perawat maka para pasien akan dengan cepat mendapatkan penyembuhan. Di Rumah Sakit Umum Kayuagung terdapat 42 orang perawat dengan latar pendidikan Diploma III Keperawatan.

f. Kebersihan Lingkungan

Kebersihan lingkungan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh pihak rumah sakit dengan cara menyediakan tempat sampah dan atribut-atribut pengumuman seperti dilarang merokok, jangan meludah sembarangan, jagalah kebersihan dan kotak saran.

g. Kelengkapan alat-alat yang dipakai

Pelayanan pemeriksaan, pengobatan, perawatan yang cepat dan tepat serta intesif dari pihak rumah sakit pasien benar-benar mendapat penyembuhan yang baik. Kelengkapan peralatan adalah semua benda – benda medis yang digunakan untuk penyembuhan pasien, dan perlengkapan medis yang ada di Rumah Sakit Umum Kayuagung cukup lengkap untuk memperlancar proses pengobatan dan peralatan

yang digunakan dalam keadaan yang steril sehingga dapat memperlancar pemeriksaan pengobatan.

h. Ruangan Perawatan

Fasilitas ruang perawatan terdiri dari : Kelas Utama sebanyak 10 tempat tidur, Kelas I sebanyak 8 tempat tidur, Kelas II sebanyak 17 tempat tidur, Kelas III sebanyak 88 Tempat Tidur.

i. Harga Kamar

Fasilitas ruang perawatan terdiri dari : Kelas Utama seharga Rp.260.000,-, Kelas I seharga Rp. 180.000,-, Kelas II seharga Rp. 130.000,-, Kelas III seharga Rp. 90.000,-.

## **B. Pembahasan Hasil Penelitian**

### **1. Tingkat Kepuasan Pasien**

Pengukuran tingkat kepuasan pasien dapat dilakukan dengan menghitung hasil operasionalisasi dari faktor-faktor sesungguhnya dirasakan oleh pasien dikurangi harapan pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Kayuagung. Hasil perhitungan ini akan berkisar pada nilai negatif (-), 0 sampai dengan positif (+). Para pasien dianggap kurang puas apabila nilai indeks yang diperoleh negatif, cukup puas (netral) jika nilai indeks 0 dan puas jika yang diperoleh positif, tinggi rendahnya nilai indeks yang diperoleh menentukan kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

Penjelasan tentang faktor-faktor yang sesungguhnya diharapkan pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Kayuagung dapat digambarkan dalam Tabel. IV.8 berikut, dimana pasien diminta



memberikan penilaian terhadap hal yang mereka rasakan puas atau tidak puas selama menggunakan jasa terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Kayuagung.

**Tabel IV.8**

**Faktor-Faktor Yang Diharapkan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Kayuagung**

No	Faktor-Faktor Yang Diharapkan	Responden					Total Resp.
		5	4	3	2	1	
1	Prosedur penerimaan pasien	52	30	3	11	4	100
2	Ketelitian pemeriksaan & pengobatan	41	32	15	12	0	100
3	Kemampuan dokter	55	31	14	0	0	100
4	Kecepatan tindakan	42	27	10	14	7	100
5	Keterampilan perawat	37	29	14	10	10	100
6	Kebersihan lingkungan	33	36	15	13	3	100
7	Kelengkapan alat-alat yang dipakai	48	20	18	14	0	100
8	Ruangan perawatan	41	30	15	9	5	100
9	Harga ruang perawatan	49	27	10	14	0	100

*Sumber : Hasil olahan data primer, 2008*

**Keterangan :**

Sangat Setuju : 5

Setuju : 4

Netral : 3

Tidak Setuju : 2

Sangat Tidak Setuju : 1

Berdasarkan Tabel IV.8 mengenai faktor-faktor yang diharapkan pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum Kayuagung yang meliputi : Prosedur penerimaan pasien, Ketelitian pemeriksaan & pengobatan, Kemampuan dokter, Kecepatan tindakan, Keterampilan perawat, Kebersihan lingkungan, Kelengkapan alat-alat yang dipakai, Ruang perawatan dan Harga ruang perawatan, indikator yang paling diharapkan pasien adalah kemampuan dokter, sedangkan variabel yang kurang diharapkan oleh pasien adalah kebersihan lingkungan. ( Hasil perhitungan Faktor-Faktor yang diharapkan dapat dilihat pada lampiran 1 )

Selanjutnya pada Tabel IV.9 berikut ini akan ditampilkan hasil penelitian terhadap faktor-faktor yang dirasakan pasien.

**Tabel IV.9**  
**Faktor-Faktor yang dirasakan Pasien**

No	Faktor-Faktor Yang Dirasakan	Responden					Total Resp.
		5	4	3	2	1	
1	Prosedur penerimaan pasien	58	21	6	11	4	100
2	Ketelitian pemeriksaan & pengobatan	44	30	14	12	0	100
3	Kemampuan dokter	51	35	14	0	0	100
4	Kecepatan tindakan	43	26	10	14	7	100
5	Keterampilan perawat	42	27	14	10	7	100
6	Kebersihan lingkungan	33	32	19	13	3	100
7	Kelengkapan alat-alat yang dipakai	51	20	14	15	0	100
8	Ruang perawatan	39	30	14	17	5	100
9	Harga ruang perawatan	43	33	10	14	0	100

*Sumber : Hasil olahan data primer, 2009*



Berdasarkan Tabel IV.9 mengenai faktor-faktor yang dirasakan pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum Kayuagung yang meliputi : Prosedur penerimaan pasien, Ketelitian pemeriksaan & pengobatan, Kemampuan dokter, Kecepatan tindakan, Keterampilan perawat, Kebersihan lingkungan, Kelengkapan alat-alat yang dipakai, Ruangan perawatan dan Harga ruang perawatan, indikator yang paling dirasakan pasien adalah prosedur penerimaan pasien, sedangkan variabel yang kurang dirasakan oleh pasien adalah kebersihan lingkungan. ( Hasil perhitungan Faktor-Faktor yang dirasakan dapat dilihat pada lampiran 2 )

**Tabel IV.10**  
**Perhitungan Indeks Kepuasan (IKP) Mahasiswa**

Indikator	Faktor Yang Dirasakan	Faktor Yang Diharapkan	IKP
Prosedur penerimaan pasien	4,18	4,15	0,03
Ketelitian pemeriksaan & pengobatan	4,06	4,02	0,04
Kemampuan dokter	4,37	4,23	0,14
Kecepatan tindakan	3,84	3,83	0,01
Keterampilan perawat	3,87	3,73	0,14
Kebersihan lingkungan	3,79	3,83	- 0,04
Kelengkapan alat-alat yang dipakai	4,07	4,02	0,05
Ruangan perawatan	3,96	3,93	0,03
Harga ruang perawatan	4,05	4,11	- 0,06
Jumlah	36,19	35,85	0,34
Rata-rata	4,021	3,983	0,038

*Sumber : Hasil olahan data primer, 2009*

Berdasarkan tabel di atas dapat kita hitung hasil indeks kepuasan konsumen terhadap dari 9 indikator pelayanan Rumah Sakit Umum Kayuagung dengan menggunakan rumus sebagai berikut (Tjiptono, 2001 :

Berdasarkan hasil rata-rata faktor yang dirasakan dengan faktor yang diharapkan berikut indeks kepuasan untuk setiap faktor yang dihitung ternyata indeks kepuasan pasien secara keseluruhan bernilai positif yaitu sebesar 0,038. Nilai indeks kepuasan bernilai positif ini menunjukkan bahwa pasien umumnya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Umum Kayuagung.

## **2. Analisis Terhadap Indikator Kepuasan**

### **a. Indikator prosedur penerimaan pasien**

Pada indikator pertama yaitu prosedur penerimaan pasien dengan bobot kepentingan adalah 4,15, dan kinerja nyata 4,18 dengan indeks kepuasan 0,03 artinya pasien merasa puas dengan prosedur penerimaan pasien di Rumah Sakit Umum Kayuagung.

Pasien merasa puas terhadap prosedur penerimaan pasien pada Rumah Sakit Umum Kayuagung, dimana pasien yang berobat ke Rumah Sakit Umum Kayuagung hanya dikenakan biaya pendaftaran sebesar Rp. 10.000,- pada loket pendaftaran dan menunggu panggilan untuk mendapatkan pemeriksaan.

### **b. Indikator ketelitian pemeriksaan dan pengobatan**

Pada indikator kedua yaitu ketelitian pemeriksaan dan pengobatan dengan bobot kepentingan adalah 4,02, dan kinerja nyata 4,06 dengan indeks kepuasan 0,04 artinya pasien merasa puas dengan ketelitian

pemeriksaan dan pengobatan yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Kayuagung.

Pada indikator kedua yaitu ketelitian pemeriksaan dan pengobatan, pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Kayuagung dilaksanakan dengan cepat terhadap pemeriksaan dan pengobatan pasien yang datang sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama untuk berobat sehingga pasien merasa puas terhadap pemeriksaan dan pengobatan pasien.

c. Indikator kemampuan dokter

Pada indikator ketiga yaitu kemampuan dokter dengan bobot kepentingan adalah 4,23, dan kinerja nyata 4,37 dengan indeks kepuasan 0,14 artinya pasien merasa puas dengan kemampuan dokter di Rumah Sakit Umum Kayuagung.

Pasien merasa puas terhadap kemampuan dokter yang ada di Rumah Sakit Umum Kayuagung terdapat 155 orang yang terdiri dari dokter umum, dokter spesialis, dokter THT, dokter bedah dalam lain sebagainya.

d. Indikator kecepatan tindakan

Pada indikator ke-empat yaitu kecepatan tindakan dengan bobot kepentingan adalah 3,83, dan kinerja nyata 3,84 dengan indeks kepuasan 0,01 artinya pasien merasa puas dengan kecepatan tindakan di Rumah Sakit Umum Kayuagung.

Pasien merasa puas terhadap tindakan yang cepat oleh pihak Rumah Sakit Umum Kayuagung karena pada saat pasien membutuhkan

pertolongan dan tindakan, dan apabila pihak Rumah Sakit Umum Kayuagung akan memberikan rujukan kepada pasien apabila pihak Rumah Sakit Umum Kayuagung merasa tidak dapat menanggulangi penyakit pasien.

e. Indikator keterampilan perawat

Pada indikator kelima yaitu keterampilan perawat dengan bobot kepentingan adalah 3,73, dan kinerja nyata 3,87 dengan indeks kepuasan 0,14 artinya pasien merasa puas dengan keterampilan perawat di Rumah Sakit Umum Kayuagung.

Perasaan puas tersebut karena pasien merasa perawat di Rumah Sakit Umum Kayuagung cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien, dengan kecepatan dan kesigapan para perawat maka para pasien akan dengan cepat mendapatkan penyembuhan.

f. Indikator kebersihan lingkungan

Pada indikator ke-enam yaitu kebersihan lingkungan dengan bobot kepentingan adalah 3,83, dan kinerja nyata 3,79 dengan indeks kepuasan (-0,04) artinya pasien merasa tidak puas dengan kebersihan lingkungan di Rumah Sakit Umum Kayuagung.

Pasien merasa kurang puas terhadap kebersihan lingkungan karena lingkungan di Rumah Sakit Umum Kayuagung terkesan kumuh dan tidak terawat.

g. Indikator kelengkapan alat-alat yang dipakai

Pada indikator ketujuh yaitu kelengkapan alat-alat yang dipakai dengan bobot kepentingan adalah 4,02, dan kinerja nyata 4,07 dengan indeks kepuasan 0,05 artinya pasien merasa puas dengan kelengkapan alat-alat yang dipakai di Rumah Sakit Umum Kayuagung.

Perlengkapan medis yang ada di Rumah Sakit Umum Kayuagung cukup lengkap untuk memperlancar proses pengobatan dan peralatan yang digunakan dalam keadaan yang steril sehingga dapat memperlancar pemeriksaan pengobatan, sehingga pasien merasa puas dengan kelengkapan yang dipakai di Rumah Sakit Umum Kayuagung.

h. Indikator ruangan perawatan

Pada indikator kedelapan yaitu ruangan perawatan dengan bobot kepentingan adalah 3,93, dan kinerja nyata 3,96 dengan indeks kepuasan 0,03 artinya pasien merasa puas dengan ruangan perawatan di Rumah Sakit Umum Kayuagung, karena fasilitas ruang perawatan terdiri dari : Kelas Utama sebanyak 10 tempat tidur, Kelas I sebanyak 8 tempat tidur, Kelas II sebanyak 17 tempat tidur, Kelas III sebanyak 88 Tempat tidur.

i. Indikator harga ruang perawatan

Pada indikator kesembilan yaitu harga ruang perawatan dengan bobot kepentingan adalah 4,11, dan kinerja nyata 4,05 dengan indeks kepuasan (-0,06) artinya pasien merasa tidak puas dengan harga ruang perawatan di Rumah Sakit Umum Kayuagung, karena harga yang



ditetapkan untuk ruang perawatan yang terdiri dari : Kelas Utama seharga Rp.260.000,-, Kelas I seharga Rp. 180.000,-, Kelas II seharga Rp. 130.000,-, Kelas III seharga Rp. 90.000,-.

Perbandingan hasil penelitian ini dengan penelitian sebelumnya dapat dilakukan dengan melihat persamaan dan perbedaan keduanya. Dilihat dari persamaannya penelitian ini dan penelitian sebelumnya sama – sama meneliti tingkat kepuasan konsumen, sedangkan perbedaannya dalam penelitian sebelumnya indikator yang digunakan kecepatan pelayanan, keterampilan para medis, keramahan para perawat, kebersihan tempat, dan kenyamanan ruangan sedangkan penelitian ini menggunakan indikator Prosedur penerimaan pasien, Ketelitian pemeriksaan dan pengobatan, Kemampuan dokter, Kecepatan tindakan, Keterampilan perawat, Kebersihan lingkungan, Kelengkapan alat-alat yang dipakai, Ruang perawatan, Harga ruangan perawatan. Kedua penelitian ini memiliki indikator yang berbeda maka keduanya tidak dapat dibandingkan.



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil rata-rata faktor yang dirasakan dengan faktor yang diharapkan berikut indeks kepuasan untuk setiap faktor yang dihitung ternyata indeks kepuasan pasien secara keseluruhan bernilai positif yaitu sebesar 0,038. Nilai indeks kepuasan bernilai positif ini menunjukkan bahwa pasien umumnya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Umum Kayuagung, sebagai berikut :

1. Pasien merasa puas dengan pelayanan Rumah Sakit Umum Kayuagung pada indikator kemampuan dokter dan keterampilan perawat dengan skor IKP 0,14, skor yang tinggi tersebut lebih disebabkan karena banyaknya dokter spesialis dan perawat Rumah Sakit Umum Kayuagung yang bertugas, indikator kelengkapan peralatan dengan skor IKP 0,05, indikator ketelitian pengobatan dan pemeriksaan dengan skor IKP 0,04, indikator prosedur penerimaan pasien dengan skor IKP 0,03, indikator ruangan perawatan dengan skor IKP 0,03, serta indikator kecepatan tindakan dengan skor IKP 0,01. Secara keseluruhan Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) sebesar 0,038, berarti pelayanan keseluruhan dirasakan puas.
2. Pasien merasa tidak puas terhadap indikator harga ruangan perawatan dengan skor IKP (-0,06), pasien merasa tidak puas dengan harga ruang

perawatan di Rumah Sakit Umum Kayuagung, karena harga yang ditetapkan untuk ruang perawatan yang terdiri dari : Kelas Utama seharga Rp.260.000,-, Kelas I seharga Rp. 180.000,-, Kelas II seharga Rp. 130.000,-, Kelas III seharga Rp. 90.000,-. relatif lebih tinggi bagi masyarakat Kayuagung yang masih merupakan Kabupaten dan indikator kebersihan lingkungan dengan skor IKP (-0,04). Pasien merasa kurang puas terhadap kebersihan lingkungan karena lingkungan di Rumah Sakit Umum Kayuagung terkesan kumuh dan tidak terawat.

## **B. Saran**

Dari kesimpulan di atas maka dapat diajukan beberapa saran yang akan direkomendasikan kepada manajemen Rumah Sakit Umum Kayuagung, yaitu sebagai berikut :

1. Sebaiknya manajemen Rumah Sakit Umum Kayuagung menurunkan harga ruang perawatan yang ditetapkan, karena harga yang ditetapkan relatif lebih tinggi bagi masyarakat yang berdomisili di daerah.
2. Sebaiknya manajemen Rumah Sakit Umum Kayuagung menjaga kebersihan lingkungan dengan menambah petugas kebersihan, menambah tempat sampah diseluruh poliklinik dan di ruangan rawat inap.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2008. **Buku Pedoman Penyusunan Skripsi**, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Basu Swastha dan Irawan DH . 2003. **Manajemen Pemasaran Modern**. Edisi Ke-Dua. Cetakan Kesebelas. Penerbit Liberty. Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2001. **Strategi Pemasaran**. Penerbit Andi of Set, Yogyakarta
- Gustin Ustika Suharsari. 2006. **Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Anak dan Bersalin YK Madira Palembang**. Skripsi. FE – UMP
- Husien Umar. 2005. **Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen**. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Husaini Usman dan Purnomo Setiadi Akbar. 2001. **Metodelogi Penelitian Sosial**. Cetakan keempat. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Jahuriyah. 2004. **Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Puskesmas Sukarame Kecamatan Sungai Rotan Kabupaten Muara Enim**. Skripsi. FE – UMP
- Kotller, Philip. 2002. **Manajemen Pemasaran**. Alih bahasa Hendra Teguh, Ronny A. Rusli dan Benyamin Molan. Penerbit Prehalindo. Jakarta.
- Nur Indriantono dan Bambang Supomo. 2002. **Metode Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen. Edisi Pertama**, BPFE. Yogyakarta.
- Soeratno dan Lincolyn Arsyad. 2003. **Metode Penelitian**. UUP. AMP-YKPN. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2003. **Metode Penelitian Bisnis**. Cetakan Kelima. CV. ALFABETA. Bandung.

**DAFTAR PERTANYAAN  
PENELITIAN UNTUK BAHAN PENYUSUNAN SKRIPSI**

---

**Objek Penelitian**      **Pelayanan Rumah Sakit Umum Kayu Agung**  
**Judul Penelitian**      *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan  
Rumah Sakit Umum Kayu Agung*

**Petunjuk Pengisian**

1. Isilah dengan alternatif jawaban yang telah disediakan sesuai dengan pendapat anda dengan membubuhkan tanda silang (X) pada jawaban yang anda pilih.
2. Tidak ada yang benar atau salah dalam penelitian ini, tetapi yang dibutuhkan adalah jawaban yang objektif sesuai dengan pendapat anda.
3. Penelitian ini sifatnya hanya untuk kegiatan ilmiah dan tidak untuk dipublikasikan.

SS = 5                      S=4                      S=3                      TS=2                      STS=1

**I. Karakteristik Responden**

1. Jenis Kelamin

a. Laki-Laki

b. Perempuan

2. Usia

a. < 20 Tahun

b. 21 Tahun -30 Tahun

c. 31 Tahun -40 Tahun

d. > 41 Tahun

3. Pekerjaan

a. PNS

b. BUMN

c. Wiraswasta

d. Lain-Lain

4. Pendapatan

a. < Rp.800.000

b. Rp.800.000 – Rp.1.200.000

b. Rp.1.200.000 – Rp.1.600.000

d. > Rp.1.600.000



## II. PERTANYAAN

KINERJA HARAPAN	SS	S	N	TS	STS
	5	4	3	2	1
1. Sebaiknya manajemen Rumah Sakit Umum Kayuagung memberikan kemudahan dalam Prosedur penerimaan pasien.					
2. Rumah Sakit Umum Kayuagung harus mengutamakan ketelitian dalam pemeriksaan dan pengobatan					
3. Kemampuan dokter di Rumah Sakit Umum Kayuagung harus baik (sesuai dengan kualifikasi )					
4. Rumah Sakit Umum Kayu Agung harus melakukan tindakan yang cepat dalam menerima pasien					
5. Kemampuan perawat di Rumah Sakit Umum Kayuagung memadai					
6. Seharusnya manajemen Rumah Sakit Umum Kayuagung memperhatikan kebersihan Lingkungan					
7. Peralatan-peralatan yang dipakai di Rumah Sakit Umum Kayuagung harus lengkap dan canggih					
8. Seharusnya manajemen Rumah Sakit Umum Kayuagung menyediakan ruangan perawatan yang representatif					
9. Seharusnya manajemen Rumah Sakit Umum Kayuagung menetapkan harga kamar yang terjangkau					



KINERJA NYATA	SS	S	N	TS	STS
	5	4	3	2	1
1. Prosedur penerimaan pasien di Rumah Sakit Kayuagung mudah					
2. Rumah Sakit Umum Kayuagung mengutamakan ketelitian dalam pemeriksaan dan pengobatan					
3. Kemampuan dokter di Rumah Sakit Umum Kayuagung memadai (baik)					
4. Rumah Sakit Umum Kayuagung melakukan tindakan yang cepat dalam menerima pasien					
5. Kemampuan perawat di Rumah Sakit Umum Kayuagung memadai ( baik )					
6. Lingkungan Rumah Sakit Umum Kayuagung bersih					
7. Peralatan-peralatan yang dipakai di Rumah Sakit Umum Kayuagung lengkap & canggih					
8. Ruangan perawatan Rumah Sakit Umum Kayuagung yang representatif					
9. Harga ruangan perawatan Rumah Sakit Umum Kayuagung terjangkau					

# TERIMA KASIH ATAS BANTUAN DAN KERJASAMA ANDA #



## Faktor-Faktor yang Diharapkan Konsumen

**a. Indikator Prosedur Penerimaan Pasien**

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(SS \times 5) + (S \times 4) + (N \times 3) + (TS \times 2) + (STS \times 1)}{n} \\
 &= \frac{(52 \times 5) + (30 \times 4) + (3 \times 3) + (11 \times 2) + (4 \times 1)}{100} \\
 &= \frac{(260) + (120) + (9) + (22) + (4)}{100} \\
 &= \frac{415}{100} \\
 &= 4,15
 \end{aligned}$$

Pada indikator pertama yaitu prosedur penerimaan pasien dengan skor 4,15, artinya bahwa indikator tersebut berada pada rangking kedua (2) dan sangat diharapkan oleh pasien.

**b. Indikator Ketelitian Pemeriksaan dan Pengobatan**

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(SS \times 5) + (S \times 4) + (N \times 3) + (TS \times 2) + (STS \times 1)}{n} \\
 &= \frac{(41 \times 5) + (32 \times 4) + (15 \times 3) + (12 \times 2) + (0 \times 1)}{100} \\
 &= \frac{(205) + (128) + (45) + (24) + (0)}{100}
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 &= \frac{402}{100} \\
 &= 4,02
 \end{aligned}$$

Pada indikator kedua yaitu ketelitian pemeriksaan dan pengobatan dengan skor 4,02, artinya bahwa indikator tersebut berada pada rangking ke-empat (4) dan diharapkan oleh pasien.

**c. Indikator Kemampuan Dokter**

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(SS \times 5) + (S \times 4) + (N \times 3) + (TS \times 2) + (STS \times 1)}{n} \\
 &= \frac{(55 \times 5) + (31 \times 4) + (14 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)}{100} \\
 &= \frac{(255) + (124) + (42) + (0) + (0)}{100} \\
 &= \frac{423}{100} \\
 &= 4,23
 \end{aligned}$$

Pada indikator ketiga yaitu kemampuan dokter dengan skor 4,23, artinya bahwa indikator tersebut berada pada rangking pertama (1) dan sangat diharapkan oleh pasien.

**d. Indikator Kecepatan Tindakan**

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(SS \times 5) + (S \times 4) + (N \times 3) + (TS \times 2) + (STS \times 1)}{n} \\
 &= \frac{(42 \times 5) + (27 \times 4) + (10 \times 3) + (14 \times 2) + (7 \times 1)}{100} \\
 &= \frac{(210) + (108) + (30) + (28) + (7)}{100} \\
 &= \frac{383}{100} \\
 &= 3,83
 \end{aligned}$$

Pada indikator keempat yaitu kecepatan tindakan dengan skor 3,83, artinya bahwa indikator tersebut berada pada rangking ke-tujuh (7) dan cukup diharapkan oleh pasien

**e. Indikator Keterampilan Perawat**

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(SS \times 5) + (S \times 4) + (N \times 3) + (TS \times 2) + (STS \times 1)}{n} \\
 &= \frac{(37 \times 5) + (29 \times 4) + (14 \times 3) + (10 \times 2) + (10 \times 1)}{100} \\
 &= \frac{(185) + (116) + (42) + (20) + (10)}{100}
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 &= \frac{373}{100} \\
 &= 3,73
 \end{aligned}$$

Pada indikator kelima yaitu keterampilan perawat dengan skor 3,73, artinya bahwa indikator tersebut berada pada ranking kesembilan (9) dan kurang diharapkan oleh pasien

#### f. Indikator Kebersihan Lingkungan

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(SS \times 5) + (S \times 4) + (N \times 3) + (TS \times 2) + (STS \times 1)}{n} \\
 &= \frac{(33 \times 5) + (36 \times 4) + (15 \times 3) + (13 \times 2) + (3 \times 1)}{100} \\
 &= \frac{(165) + (144) + (45) + (26) + (3)}{100} \\
 &= \frac{383}{100} \\
 &= 3,83
 \end{aligned}$$

Pada indikator keenam yaitu kebersihan lingkungan dengan skor 3,83, artinya bahwa indikator tersebut berada pada ranking kedelapan (8) dan kurang diharapkan oleh pasien.

**i. Indikator Kelengkapan Alat-Alat yang dipakai**

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(SS \times 5) + (S \times 4) + (N \times 3) + (TS \times 2) + (STS \times 1)}{n} \\
 &= \frac{(48 \times 5) + (20 \times 4) + (18 \times 3) + (14 \times 2) + (0 \times 1)}{100} \\
 &= \frac{(240) + (80) + (54) + (28) + (0)}{100} \\
 &= \frac{402}{100} \\
 &= 4,02
 \end{aligned}$$

Pada indikator tujuh yaitu kelengkapan alat-alat yang dipakai dengan skor 4,02, artinya bahwa indikator tersebut berada pada rangking kelima (5) dan diharapkan oleh pasien.

**h. Indikator Ruang Perawatan**

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(SS \times 5) + (S \times 4) + (N \times 3) + (TS \times 2) + (STS \times 1)}{n} \\
 &= \frac{(41 \times 5) + (30 \times 4) + (15 \times 3) + (9 \times 2) + (5 \times 1)}{100} \\
 &= \frac{(205) + (120) + (45) + (18) + (5)}{100}
 \end{aligned}$$

$$= \frac{393}{100}$$

$$= 3,93$$

Pada indikator kedelapan yaitu ruangan perawatan dengan skor 3,93, artinya bahwa indikator tersebut berada pada rangking ke-enam (6) dan diharapkan oleh pasien.

**i. Indikator Harga Ruang Perawatan**

$$= \frac{(SS \times 5) + (S \times 4) + (N \times 3) + (TS \times 2) + (STS \times 1)}{n}$$

$$= \frac{(49 \times 5) + (27 \times 4) + (10 \times 3) + (14 \times 2) + (0 \times 1)}{100}$$

$$= \frac{(245) + (108) + (30) + (28) + (0)}{100}$$

$$= \frac{411}{100}$$

$$= 4,11$$

Pada indikator kesembilan yaitu dimensi *assurance* skor 4,11, artinya bahwa indikator tersebut berada pada rangking ketiga (3) dan sangat diharapkan oleh pasien.





## Faktor-Faktor yang Dirasakankan Konsumen

**a. Indikator Prosedur Penerimaan Pasien**

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(SS \times 5) + (S \times 4) + (N \times 3) + (TS \times 2) + (STS \times 1)}{n} \\
 &= \frac{(58 \times 5) + (21 \times 4) + (6 \times 3) + (11 \times 2) + (4 \times 1)}{100} \\
 &= \frac{(290) + (84) + (18) + (22) + (4)}{100} \\
 &= \frac{418}{100} \\
 &= 4,18
 \end{aligned}$$

Pada indikator pertama yaitu prosedur penerimaan pasien dengan skor 4,18, artinya bahwa indikator tersebut berada pada rangking kedua (2) dan sangat dirasakan oleh pasien.

**b. Indikator Ketelitian Pemeriksaan dan Pengobatan**

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(SS \times 5) + (S \times 4) + (N \times 3) + (TS \times 2) + (STS \times 1)}{n} \\
 &= \frac{(44 \times 5) + (30 \times 4) + (14 \times 3) + (12 \times 2) + (0 \times 1)}{100} \\
 &= \frac{(220) + (120) + (42) + (24) + (0)}{100}
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 &= \frac{406}{100} \\
 &= 4,06
 \end{aligned}$$

Pada indikator kedua yaitu ketelitian pemeriksaan dan pengobatan dengan skor 4,06, artinya bahwa indikator tersebut berada pada rangking ke-empat (4) dan dirasakan oleh pasien.

**c. Indikator Kemampuan Dokter**

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(SS \times 5) + (S \times 4) + (N \times 3) + (TS \times 2) + (STS \times 1)}{n} \\
 &= \frac{(51 \times 5) + (35 \times 4) + (14 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)}{100} \\
 &= \frac{(255) + (140) + (42) + (0) + (0)}{100} \\
 &= \frac{437}{100} \\
 &= 4,37
 \end{aligned}$$

Pada indikator ketiga yaitu kemampuan dokter dengan skor 4,37, artinya bahwa indikator tersebut berada pada rangking pertama (1) dan sangat dirasakan oleh pasien.

**d. Indikator Kecepatan Tindakan**

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(SS \times 5) + (S \times 4) + (N \times 3) + (TS \times 2) + (STS \times 1)}{n} \\
 &= \frac{(43 \times 5) + (26 \times 4) + (10 \times 3) + (14 \times 2) + (7 \times 1)}{100} \\
 &= \frac{(215) + (104) + (30) + (28) + (7)}{100} \\
 &= \frac{384}{100} \\
 &= 3,84
 \end{aligned}$$

Pada indikator keempat yaitu kecepatan tindakan dengan skor 3,84, artinya bahwa indikator tersebut berada pada rangking ke-delapan (8) dan kurang dirasakan oleh pasien

**e. Indikator Keterampilan Perawat**

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(SS \times 5) + (S \times 4) + (N \times 3) + (TS \times 2) + (STS \times 1)}{n} \\
 &= \frac{(42 \times 5) + (27 \times 4) + (14 \times 3) + (10 \times 2) + (7 \times 1)}{100} \\
 &= \frac{(210) + (108) + (42) + (20) + (7)}{100}
 \end{aligned}$$

$$= \frac{387}{100}$$

$$= 3,87$$

Pada indikator kelima yaitu keterampilan perawat dengan skor 3,87, artinya bahwa indikator tersebut berada pada ranking ketujuh (7) dan kurang dirasakan oleh pasien

**f. Indikator Kebersihan Lingkungan**

$$= \frac{(SS \times 5) + (S \times 4) + (N \times 3) + (TS \times 2) + (STS \times 1)}{n}$$

$$= \frac{(33 \times 5) + (32 \times 4) + (19 \times 3) + (13 \times 2) + (3 \times 1)}{100}$$

$$= \frac{(165) + (128) + (57) + (26) + (3)}{100}$$

$$= \frac{379}{100}$$

$$= 3,79$$

Pada indikator keenam yaitu kebersihan lingkungan dengan skor 3,79, artinya bahwa indikator tersebut berada pada ranking kesembilan (9) dan kurang dirasakan oleh pasien.

**g. Indikator Kelengkapan Alat-Alat yang dipakai**

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(SS \times 5) + (S \times 4) + (N \times 3) + (TS \times 2) + (STS \times 1)}{n} \\
 &= \frac{(51 \times 5) + (20 \times 4) + (14 \times 3) + (15 \times 2) + (0 \times 1)}{100} \\
 &= \frac{(255) + (80) + (42) + (30) + (0)}{100} \\
 &= \frac{407}{100} \\
 &= 4,07
 \end{aligned}$$

Pada indikator tujuh yaitu kelengkapan alat-alat yang dipakai dengan skor 4,07, artinya bahwa indikator tersebut berada pada rangking ketiga (3) dan sangat dirasakan oleh pasien.

**h. Indikator Ruang Perawatan**

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(SS \times 5) + (S \times 4) + (N \times 3) + (TS \times 2) + (STS \times 1)}{n} \\
 &= \frac{(39 \times 5) + (30 \times 4) + (14 \times 3) + (17 \times 2) + (5 \times 1)}{100} \\
 &= \frac{(195) + (120) + (42) + (34) + (5)}{100}
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 &= \frac{396}{100} \\
 &= 3,96
 \end{aligned}$$

Pada indikator kedelapan yaitu ruangan perawatan dengan skor 3,96, artinya bahwa indikator tersebut berada pada rangking ke-enam (6) dan cukup dirasakan oleh pasien.

**i. Indikator Harga Ruang Perawatan**

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(SS \times 5) + (S \times 4) + (N \times 3) + (TS \times 2) + (STS \times 1)}{n} \\
 &= \frac{(43 \times 5) + (33 \times 4) + (10 \times 3) + (14 \times 2) + (0 \times 1)}{100} \\
 &= \frac{(215) + (132) + (30) + (28) + (0)}{100} \\
 &= \frac{405}{100} \\
 &= 4,05
 \end{aligned}$$

Pada indikator kesembilan yaitu dimensi *assurance* skor 4,05, artinya bahwa indikator tersebut berada pada rangking kelima (5) dan cukup dirasakan oleh pasien.







PEMERINTAH KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KAYUAGUNG  
Jl. Raya Lintas Timur Teip / Fax : ( 0712 ) 323889.323890 Kayuagung 30651

Kayuagung, 16 Januari 2009

Nomor : 445/042/II/RSU/T/2009  
Lampiran : -  
Perihal : Pengembalian Mahasiswa  
Penelitian

Kepada  
Yth. Koordinator Kelas Reguler Malam  
Universitas Muhammadiyah Palembang  
Fakultas Ekonomi  
di-  
PALEMBANG

Berdasarkan surat dari Koordinator Kelas Reguler Malam Universitas Muhammadiyah Palembang Fakultas Ekonomi Nomor : 171/G-17/FE-UMP/KRM/I/2009, tanggal : 08 Januari 2009, dan selesainya Kegiatan Pengambilan Data dalam rangka Penyusunan skripsi bagi mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen atas nama Dila Ika Sari / NIM : 21 2007 168.M dengan judul " *Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan RSUD Kayuagung*" maka dengan ini kami kirimkan kembali mahasiswa tersebut.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.



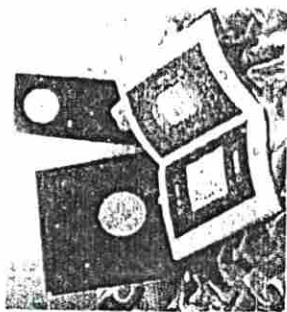
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

DIBERIKAN KEPADA :

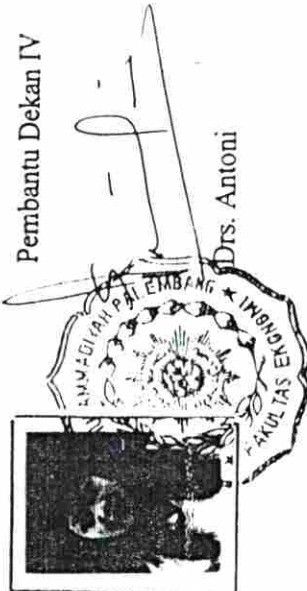
NAMA : DILA IKA SARI  
NIM : 212007168.M  
JURUSAN : Manajemen



Yang dinyatakan LULUS Membaca dan Hafalan Al - Qur'an  
di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang  
Dengan Predikat CUKUP MEMUASKAN

Palembang, 07 Februari 2009

an. Dekan  
Pembantu Dekan IV



Drs. Antoni

# DAFTAR NILAI

NAMA : DILA IKA SARI  
NIM : 212007168.M

NO	NAMA SURAT	SKOR NILAI
1	AL-FAJR	20
2	AL-BALAD	20
3	ASY-SYAM	20
4	AL-LAIL	20
5	AD-DHUHA	90
6	AL-INSYIRAH	85
7	AT-TIN	90
8	AL-ALAQ	80
9	AL-QADAR	90
10	AL-BAIYINAH	50
11	AL-ZALZALAH	60
12	AL-ADIYAT	60
13	AL-QARI'AH	90
14	AT-TAKATSUR	70
15	AL-ASHIR	80
16	AL-HUMAZAH	60
17	AL-FIL	70
18	QURAI SY	70
19	AL-MA'UN	70
20	AL-KAUTSAR	80
21	AL-KAFIRUN	70
22	AN-NASHIR	70
23	AL-LAHAB	70
24	AL-IKILAS	80
25	AL-FALAQ	80
26	AN-NAS	80
NILAI RATA - RATA		66

PREDIKAT = CUKUP MEMUASKAN