

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN KELAS 3 "RUANG MEDICAL
JAMINAN" TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH KOTA PRABUMULIH**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Sebagai Syarat Untuk Menyelesaikan Studi Pada Jurusan
Administrasi Bisnis/Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

FABIO ARESTA PRATAMA

0613 3060 0464

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

PALEMBANG

2016

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN KELAS 3 "RUANG MEDICAL
JAMINAN" TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH KOTA PRABUMULIH**



**Dibuat Sebagai Syarat Untuk Menyelesaikan Studi Pada Jurusan
Administrasi Bisnis/Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Disusun oleh:
FABIO ARESTA PRATAMA
0613 3060 0464**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.
NIP 197208182003121002**

Pembimbing II,

**Afrizawati M. S.E., M.Si.
NIP 198004112006042002**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan**

**A. Jalaluddin Sayuti, S.E, M.Hum.Res.
NIP 196008061989101001**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fabio Aresta Pratama
NPM : 0613 3060 0464
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Tingkat Kepuasan Pasien Kelas 3 Ruang
Medical Jaminan Terhadap Kualitas Pelayanan
Jasa Rumah Sakit Umum Daerah Kota
Prabumulih

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir bukanlah plagiat/salinan laporan milik orang lain.
3. Apabila laporan akhir saya plagiat/menyalin laporan akhir milik orang lain, saya siap menerima segala sanksi yang diberikan.

Dengan demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juni 2016
Yang membuat pernyataan



Fabio Aresta Pratama
NPM 061330600464

LEMBAR PENGESAHAN



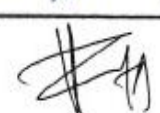
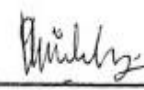
Nama Mahasiswa : Fabio Aresta Pratama
NPM : 061330600464
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Tingkat Kepuasan Pasien Kelas 3 “Ruang
Medical Jaminan” Terhadap Kualitas
Pelayanan Jasa Rumah Sakit Umum Daerah
Kota Prabumulih

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan LULUS

Pada hari: Jum'at

Tanggal: 05 Agustus 2016

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Jusmawi Bustan, S.E., M.Si. Ketua		<u>05 Agustus 2016</u>
2.	Hendra Sastrawinata, S.E., M.M. Anggota		<u>05 Agustus 2016</u>
3.	M. Yusuf, S.E., M.Si., Ph.D. Anggota		<u>05 Agustus 2016</u>
4.	Mariskha Z., S.E., M.M. Anggota		<u>05 Agustus 2016</u>

MOTTO:

“Hasil yang besar berawal dari mimpi yang besar” (Fabio Aresta Pratama)

Saya Persembahkan Untuk:

- 1. Kedua Orang Tua Saya*
- 2. Adik-adik Saya*
- 3. Dosen-dosen saya*
- 4. Sahabat Seperjuangan*
- Saya*
- 5. Almamater*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Kelas 3 Ruang Medical Jaminan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Rumah Sakit Umum Daerah Kota Prabumulih”. Laporan akhir ini dibuat sebagai syarat untuk menyelesaikan studi pada Jurusan Administrasi Bisnis/ Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Laporan ini merupakan laporan penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Prabumulih untuk mata kuliah manajemen pemasaran. Laporan akhir ini membahas mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan jasa rumah sakit umum daerah kota Prabumulih, dimana penelitian ini menggunakan 5 dimensi pengukuran yaitu Bukti Fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan dan Kepastian (*assurance*), Empati (*empathy*).

Penulis sangat berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan laporan akhir ini. Akhir kata penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam laporan akhir ini. Penulis berharap semoga laporan akhir ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.

Palembang, Juni 2016
Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam menyelesaikan laporan ini, penulis banyak menerima bantuan dari berbagai pihak berupa bimbingan, dorongan, petunjuk, saran, keterangan-keterangan dan data baik lisan maupun tulisan. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak A. Jalaluddin Sayuti, S.E, M.Hum.Res., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang
3. Bapak Divianto, S.E., M.M. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bantuan serta arahan dalam menyusun laporan akhir ini
5. Ibu Afrizawati M. S.E., M.Si, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bantuan serta arahan dalam menyusun laporan akhir ini.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan seluruh karyawan/karyawati Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Ibu Mia, selaku pengurus perpustakaan yang telah membantu dalam mencari referensi dan pedoman yang dibutuhkan penulis.
8. Pimpinan dan para karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Prabumulih yang telah membantu penulis dalam memperoleh data, izin penyebaran kuesioner dan hal lain yang penulis butuhkan dalam menyelesaikan laporan akhir ini.
9. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan baik moral maupun materil.
10. Kakak saya Desy Ayu Wulansari, AR, S.Kep. Ners., M.Kes., yang sangat membantu dalam proses pengambilan data untuk menyelesaikan laporan ini.

11. Sahabat tercinta saya yang selalu saling mendukung dalam menyelesaikan laporan akhir ini Lia Muslichah, Rahma, M. Sony, Febrico dede putra dan Ilham saputra
12. Senior serta teman dekat saya Sabila Pristiantini, Dede Kurniawan, Lia, Lidya, M. Tri Hadi, Fajar Fadil, Aliyah, Kiranty dan Vandra yang selalu memberikan dukungan serta motivasi dalam menyelesaikan laporan ini.
13. Teman-teman seperjuangan di Administrasi Bisnis Angkatan 2013, khususnya kelas NA yang memberikan semangat serta bantuannya kepada penulis.

Akhir kata semoga Allah SWT melimpahkan berkah dan rahmat-Nya atas segala kebaikan dalam membantu penyelesaian laporan ini dan semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Amin.

Palembang, Juni 2016
Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien kelas 3 ruang medical jaminan terhadap kualitas pelayanan jasa Rumah Sakit Umum Daerah Kota Prabumulih. Manfaat dari penelitian ini adalah agar pihak rumah sakit dapat mengetahui bagaimana penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan yang telah rumah sakit berikan. Data penelitian ini diperoleh dari kuesioner dan observasi secara langsung dengan pihak terkait. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif. Data hasil kuesioner dihitung menggunakan rumus interpretasi skor. Berdasarkan hasil perhitungan kelima dimensi yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien, pada dimensi *responsiveness* mendapatkan hasil yang paling tinggi yaitu dengan presentase 82%, hal ini menunjukkan bahwa respon yang diberikan oleh tenaga medis rumah sakit kepada pasien selalu cepat, tenaga medis juga selalu bersedia dalam menawarkan bantuan kepada pasien serta semua keluhan ditanggapi dengan cepat oleh tenaga medis. Akan tetapi, pada dimensi *tangibles* mendapatkan hasil yang tergolong paling rendah yaitu dengan presentase 69%. Dari perhitungan tersebut sebetulnya semua dimensi sudah memiliki penilaian yang tergolong baik dimata pasien. Namun sebaiknya, pada persentase yang masih memiliki nilai paling rendah harus dapat ditingkatkan kembali. Khususnya pada dimensi *tangibles*, pihak rumah sakit harus kembali meningkatkan serta mengganti fasilitas yang dianggap kurang memadai sehingga nantinya diharapkan pelayanan yang diberikan kepada pasien dapat diterima dengan baik serta pasien merasa nyaman berada dirumah sakit.

Kata kunci: tingkat kepuasan, kualitas pelayanan.

ABSTRACT

This research was aimed to determine the satisfaction level of 3rd class patient of medical jaminan to the services quality of the Rumah Sakit Umum Daerah Kota Prabumulih. This research would be an advantage for the hospital as well in order to find out about the patient assessment to the provided services quality. The data of this research were obtained from questionnaires and direct observations by the parties concerned. This study used both of quantitative and qualitative methods. The questionnaire data result was calculated by using the interpretation score. According to the five dimensions data result that used to measure patients' satisfaction, the highest rating was gained by the responsiveness dimension by 82%, which indicated a very fast response from the medical staff of the hospital to the patients, a willing offer help from the medical staff to the patients, and the quick actions in responding all complaints. However, the tangibles dimension was gained the lowest result with 60%. Based on these calculations, all of dimensions were well rated by the patients. Nonetheless, the lowest result must be increased later on. Especially the tangibles dimension, the hospital had to improve and replace inadequate facilities so that the hospital services would be accepted well by the patients and the patients themselves would feel comfortable in the hospital.

Keywords: *The satisfaction level, services quality.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	3
1.4 Tujuan dan Manfaat	3
1.4.1 Tujuan	3
1.4.2 Manfaat	4
1.5 Metode Penelitian	4
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	4
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	7
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	8
1.5.4 Analisis Data	9
 BAB II TINJAUAN	
2.1 Pemasaran	12
2.2 Jasa	12
2.2.1 Pengertian Jasa	12

2.2.2 Konsep Jasa	13
2.2.3 Karakteristik Jasa	13
2.3 Kualitas Pelayanan	14
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2.3.2 Dimensi Kualitas Jasa	14
2.4 Kepuasan Konsumen	15
2.4.1 Definisi Kepuasan Konsumen	15
2.4.2 Pendekatan Pencapaian Kepuasan Konsumen	16

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Perusahaan	17
3.2 Visi, Misi dan Moto Perusahaan	20
3.2.1 Visi	20
3.2.2 Misi	20
3.2.3 Moto	20
3.3 Tujuan dan Sasaran	20
3.3.1 Tujuan	20
3.3.2 Sasaran	20
3.4 Struktur Organisasi	22
3.5 Peralatan Umum dan Penunjang Pelayanan	22
3.5.1 Peralatan Umum	22
3.5.2 Peralatan Penunjang Pelayanan	23
3.6 Profil Responden	23
3.7 Hasil Uji Validitas	25
3.8 Hasil Uji Reabilitas	28
3.9 Hasil Kuesioner	30

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Validitas	34
4.2 Uji Reabilitas	37
4.3 Tingkat Kepuasan Pasien Kelas 3 Ruang Medical Jaminan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa RSUD Kota Prabumulih.	41
4.4 Dimensi yang Paling Dominan	6

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	Data Rawat Inap Pasien Kelas 3 Ruang Medical Jaminan	2
Tabel 1.2	Pengukuran Variabel Dengan Menggunakan Skala Likert	7
Tabel 1.3	Kriteria Interpretasi Skor	7
Tabel 3.1	Pimpinan Ketika Masih Menjadi Balai Pengobatan	18
Tabel 3.2	Pimpinan Ketika Menjadi Rumah Sakit	19
Tabel 3.3	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	24
Tabel 3.4	Responden Berdasarkan Pekerjaan	24
Tabel 3.5	Hasil Uji Validitas	25
Tabel 3.6	Hasil Uji Reabilitas	28
Tabel 3.7	Interpretasi Jawaban	30
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Dimensi Kualitas Jasa Sub Variabel Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	34
Table 4.2	Hasil Uji Validitas Dimensi Kualitas Jasa Sub Variabel Keandalan (<i>Reliability</i>)	35
Table 4.3	Hasil Uji Validitas Dimensi Kualitas Jasa Sub Variabel Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	35
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Dimensi Kualitas Jasa Sub Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>)	36
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Dimensi Kualitas Jasa Sub Variabel Empaty (<i>Emphaty</i>)	37
Tabel 4.6	Hasil Uji Reabilitas Dimensi Kualitas Jasa Sub Variabel Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	38
Tabel 4.7	Hasil Uji Reabilitas Dimensi Kualitas Jasa	

	Sub Variabel Keandalan (<i>Reliability</i>)	38
Tabel 4.8	Hasil Uji Reabilitas Dimensi Kualitas Jasa Sub Variabel Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	39
Tabel 4.9	Hasil Uji Reabilitas Dimensi Kualitas Jasa Sub Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>)	40
Tabel 4.10	Hasil Uji Reabilitas Dimensi Kualitas Jasa Sub Variabel Empaty (<i>Emphaty</i>)	40
Tabel 4.11	Interpretasi Jawaban Dari Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	41
Tabel 4.12	Interpretasi Jawaban Dari Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	45
Table 4.13	Interpretasi Jawaban Dari Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	49
Tabel 4.14	Interpretasi Jawaban Dari Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	52
Tabel 4.15	Interpretasi Jawaban Dari Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	59
Tabel 4.16	Persentase Pada Setiap Dimensi	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi	22
Gambar 4.1 Diagram Persentase Kepuasan Pelanggan Per Dimensi	62

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Permohonan Surat Pengantar Penelitian
- Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Balasan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4 Lembar Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 6 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 8 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 9 Kuesioner
- Lampiran 8 Hasil Perhitungan Kuesioner
- Lampiran 9 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 10 Data Jumlah Pasien RSUD