

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN KAMAR KELAS III PADA RUMAH SAKIT PELABUHAN
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

Pipit Agustin

0615 3060 1199

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2018

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN KAMAR KELAS III PADA RUMAH SAKIT PELABUHAN
PALEMBANG



LAPORAN AKHIR

Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya


Oleh:

Pipit Agustin


NPM 061530601199

Menyetujui,

Pembimbing I,


Yushizal Firdaus, S.E., M.M.
NIP 196310221988031001


Pembimbing II,


Dewi Fadila, S.E., M.M.
NIP 197504212001122001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis




Dr. Al-Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M.
NIP 196008061989101001

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Pipit Agustin
NPM : 0615 3060 1199
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap
Kualitas Pelayanan Kamar Kelas III Pada Rumah
Sakit Pelabuhan Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

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

Palembang, Juli 2018

Yang Membuat Pernyataan,



Pipit Agustin

061530601199

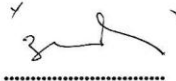


LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Pipit Agustin
NPM : 061530601199
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap
Terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Kelas
III Pada Rumah Sakit Pelabuhan Palembang

Telah dipertahankan dihadapkan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
dan Dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jumat
Tanggal: 03 Agustus 2018

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M.</u> Ketua		<u>03-08-2018</u>
2.	<u>Yusnizal Firdaus, S.E., M.M.</u> Anggota		<u>03-08-2018</u>
3.	<u>Elisa, S.E., M.Si.</u> Anggota		<u>8-8-2018</u>

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

”Kesehatan adalah pemberian yang paling baik maka jagalah dengan baik kesehatan pada diri kita”.

“Penuhi kebutuhan konsumen agar terciptanya kepuasan mereka untuk kelangsungan bisnis”.

Kupersembahkan Untuk:

- **Kedua Orang Tuaku Tercinta**
- **Saudaraku Tersayang**
- **Kedua Pembimbingku**
- **Dosen-dosen ku**
- **Teman Seperjuangan 6NF khususnya
(Dhiny, Jenny, Mei, Tiara dan yang
Terimakasih M. Aannur Hidayatullah)**
- **Almamaterku yang kubanggakan**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Akhir selesai tepat waktunya. Laporan akhir ini membahas tentang bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan kamar kelas III pada Rumah Sakit Pelabuhan Palembang dan mengenai dimensi kualitas pelayanan jasa yang dominan. Penelitian ini menggunakan 5 indikator pengukur kualitas pelayanan yaitu dimensi berwujud, dimensi kehandalan, dimensi ketanggapan, dimensi jaminan dan dimensi empati. Sehingga judul laporan akhir ini yaitu “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Kelas III Pada Rumah Sakit Pelabuhan Palembang”.

Penulis menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan pada penyusunan laporan ini sehingga terdapat kekurangan dan kekeliruan baik dalam penulisan maupun penyajiannya. Untuk itu penulis dengan kerendahan hati menerima kritik dan saran yang membangun dari semua pihak agar laporan ini menjadi lebih sempurna.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini dapat berguna serta bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

Palembang, 13 Juli 2018

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat, hidayah dan karunia-Nya maka penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini tepat pada waktunya.

Dalam penyusunan laporan ini, penulis mendapatkan bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak A. Jalaluddin Sayuti, S.E., Hum., Res. M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Divianto, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Bapak Yusnizal Firdaus., S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan akhir.
5. Ibu Dewi Fadila, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan akhir.
6. Bapak Abd. Hamid Budiawan, selaku Manager P2P di Rumah Sakit Pelabuhan Palembang.
7. Seluruh Karyawan di Rumah Sakit Pelabuhan Palembang.
8. Seluruh Dosen pengajar dan Staf Karyawan Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
9. Kedua orang tua dan Saudaraku yang senantiasa memberikan doa dan dukungan kepada penulis dalam menuntut ilmu serta memberikan kasih dan sayangnya yang tulus selama ini.
10. M. Aannur Hidayatullah, yang telah senantiasa memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.

11. Teman-teman seperjuangan yang menjadi tempat berbagi dan berkeluh kesah (Aridh Rachmadhiny, Jenny Amalia, Mei Nadhila dan Tiara Sepdita).
12. Rekan-rekan Kelas 6 NF dan semua pihak yang telah banyak membantu dalam penulisan laporan ini.

Semoga semua bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak mendapatkan limpahan balasan pahala dari Allah SWT, dan harapan penulis semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin

Palembang, 13 Juli 2018

Penulis

ABSTRAK

Tujuan penulisan laporan akhir ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan jasa pada Rumah Sakit Pelabuhan Palembang dan untuk menganalisis dimensi yang paling dominan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Pelabuhan Palembang. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner dan observasi secara langsung pada Rumah Sakit Pelabuhan Palembang, sedangkan data sekunder diperoleh melalui buku maupun sumber lainnya. Penelitian ini menggunakan metode analisa kualitatif dan kuantitatif untuk mengetahui jawaban kuesioner dari responden. Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan jasa pada Rumah Sakit Pelabuhan Palembang dalam kategori baik. Hal ini bisa dilihat dari hasil dimensi berwujud yaitu 70,82%, dimensi kehandalan sebesar 73,1%, dimensi ketanggapan sebesar 82,85%, dimensi jaminan sebesar 75,9% dan dimensi empati sebesar 75,7%. Nilai rata-rata dari kelima dimensi tersebut sebesar 75,67%, berdasarkan Skor Interpretasi dimensi tersebut termasuk dalam kategori baik. Saran peneliti adalah Rumah Sakit Pelabuhan Palembang perlu mempertahankan dimensi kualitas pelayanan yang sudah dinilai baik oleh pasien dan melakukan perbaikan pada dimensi yang masih kurang.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

The purpose of this final report is to analyze satisfaction level of inpatients on service quality at Pelabuhan Hospital Palembang and to analyze the most dominant dimension on satisfaction level of inpatients at Pelabuhan Hospital Palembang. Data used in this report were primary and secondary data. Primary data was obtained by questionnaire and direct observation at Pelabuhan Hospital Palembang, while secondary data was obtained from books and other sources. This study uses qualitative and quantitative analysis method to figure out the answer of questionnaire from respondents. Based on the result of study, it can be concluded that the service quality of Pelabuhan Hospital Palembang is categorized as good. It may be seen from the result of tangible dimension which is 70,82%, reliability dimension 73,1%, responsiveness dimension 82,85%, assurance dimension 75,9% and empathy dimension 75,7%. The average value of those five dimensions is 75,67%, which is categorized as good based on Interpretation Score. The author's suggestion is that Pelabuhan Hospital Palembang needs to maintain service quality dimension which has been rated good by the patients and repair dimension which is still lacking.

Keywords: Service Quality, Satisfaction of Patient

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Tujuan Penelitian	5
1.4.2 Manfaat Penelitian	5
1.5 Metodologi Penelitian	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5.2 Populasi dan Sampel	6
1.5.3 Jenis dan Sumber Data	7
1.5.4 Teknik Pengumpulan Data	8
1.5.5 Analisis Data	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi Pemasaran	11
2.2 Jasa	11

2.2.1 Definisi Jasa	11
2.2.2 Karakteristik Jasa.....	12
2.2.3 Klasifikasi Jasa	13
2.3 Kualitas Pelayanan	14
2.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan	14
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa	14
2.4 Kepuasan Konsumen	16
2.4.1 Definisi Kepuasan Konsumen	16
2.4.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	17
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Sejarah Singkat Rumah Sakit Pelabuhan Palembang	18
3.2 Visi dan Misi Perusahaan	19
3.3 Struktur Organisasi	22
3.4 Uraian Tugas	23
3.5 Profil Responden	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Kelas III Pada Rumah Sakit Pelabuhan Palembang	32
4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan yang Paling Dominan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Pelabuhan Palembang.....	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Daftar Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit Pelabuhan Palembang	3
Tabel 1.2 Pengukuran Skala Likert	10
Tabel 1.3 Kriteria Interpretasi Skor	10
Tabel 3.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
Tabel 3.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	29
Tabel 3.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	30
Tabel 4.1 Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Berwujud (<i>Tangibles</i>)	32
Tabel 4.2 Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	37
Tabel 4.3 Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	41
Tabel 4.4 Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	45
Tabel 4.5 Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	49
Tabel 4.6 Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan	53

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Pelabuhan Palembang	22
Gambar 4.1 Hasil Rata-rata Skor Indeks Dimensi Kualitas Pelayanan	58

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 2 Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 3 Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 6 Surat Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 7 Surat Balasan Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 8 Lembar Kunjungan Perusahaan
- Lampiran 9 Kuesioner
- Lampiran 10 Rekapitulasi Hasil Kuesioner