

**INDEKS KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN
PASIEN RAWAT INAP BAGIAN PARU-PARU KELAS III
PADA RS. UMUM DAN DAERAH PALEMBANG BARI**



LAPORAN AKHIR

Dibuat Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya
Palembang

Oleh:

**ARAVA DETHA ORYZA
0611 3060 0530**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2014

**INDEKS KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN
PASIEN RAWAT INAP BAGIAN PARU-PARU KELAS III
PADA RS. UMUM DAN DAERAH PALEMBANG BARI**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya
Palembang**

**Oleh:
ARAVA DETHA ORYZA
0611 3060 0530**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Palembang, Juni 2014
Pembimbing II,**

**Purwati, S.E., M.M.
NIP 196507111988032002**

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

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

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



SURAT PERNYATAAN

Yang dibawah ini:

Nama : Arava Detha Oryza
NIM : 0611 3060 0530
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Indeks Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat
Inap Bagian Paru-paru Kelas III pada RS. Umum dan
Daerah Palembang Bari

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 Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin 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 2014

Pembuat Pernyataan



Arava Detha Oryza

NIM 0611 3060 0530

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Arwa Detha Oryza
NIM : 0611 3060 0530
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Indeks Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat
Inap Bagian Paru-paru Kelas III pada RS. Umum dan
Daerah Palembang Bari

Telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
dan dinyatakan LULUS

Pada hari:

Jum'at

Tanggal:

25 Juli 2014

TIM PENGUJI

| No. | Nama | Tanda Tangan | Tanggal |
|-----|---|--|------------------------|
| 1. | <u>Heri Setiawan, S.E., M.A.B.</u> Ketua |  | <u>19 Juli 2014</u> |
| 2. | <u>Purwati, S.E., M.M.</u> Anggota |  | <u>19 Agustus 2014</u> |
| 3. | <u>Abdul Hamid, S.E.</u> Anggota |  | <u>18 Agt - 2014</u> |
| 4. | <u>Dewi Endang, S.E., M.M.</u> Anggota |  | <u>18 - Agt - 2014</u> |

MOTTO

"Life is a song – sing it

Life is a game – play it

Life is a challenge – meet it

Life is a dream – realize it

Life is a sacrifice – offer it

Life is love – enjoy it" - Sai Baba

*"If you don't think, then you shouldn't talk" – Alice in Wonderland
(disney)*

Ku persembahkan Laporan Akhir ini kepada:

- *Agama, Bangsa dan Negaraku*
- *Kedua orang tuaku yang selalu memberikan motivasi senantiasa mendo'akan setiap langkahku*
- *Adik-adikku tersayang*
- *Keluargaku*
- *Almamatерku*

KATA PENGANTAR

Assalamu'aikum Wr. Wb.

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya. Adapun judul dari Laporan Akhir ini adalah **“Peran Humas Dalam Membangun Hubungan Baik Dengan Pihak Publik Intern dan Publik Ekstern Pada SMK Negeri 6 Palembang”**.

Tujuan penulisan Laporan Akhir ini untuk memenuhi syarat menyelesaikan studi pada Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang. Laporan Akhir ini membahas mengenai indeks pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Umum dan Daerah Palembang Bari yang diukur menggunakan skala likert dan mengacu pada KEPMENPAN No. Kep-25/M.PAN/2/2004. Penulis menyadari bahwa baik dari segi teknik maupun materi belum dapat dinilai sempurna. Hal ini karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Dengan kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pembaca Laporan Akhir ini yang bersifat membangun guna menuju kearah perbaikan dimasa mendatang.

Kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, penulis berharap semoga dukungan dan bantuan yang telah diberikan dapat mendapatkan balasan dari Allah SWT. Akhirnya penulis panjatkan do'a semoga Allah SWT selalu senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua.

Amin Yaa robbal alamin

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, Juni 2014

Penulis,

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa didalam penulisan Laporan Akhir ini tidak akan pernah tersusun tanpa bantuan dari beberapa pihak. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak RD Kusumanto, S.T., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang
2. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis dan Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, petunjuk dan bimbingannya dalam penulisan Laporan Akhir ini.
3. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis
4. Ibu Purwati, SE, M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan saran, petunjuk dan bimbingannya dalam penulisan Laporan Akhir ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang berguna.
6. Direktur dan Seluruh Staf Rumah Sakit Umum dan Daerah Palembang Bari yang telah memberikan banyak bantuan dalam penulisan Laporan Akhir ini.
7. Kedua orang tua tercinta dan keluarga yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil serta do'a sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini.
8. Dyah Anindita Kunanda dan Meutia Sabena yang telah menemani dan berjuang bersama-sama dalam membuat Laporan Akhir.

9. Seluruh teman-teman seangkatan, sealmamater terutama kelas 6ND yang juga telah memberikan dukungan.
10. Dan semua orang yang telah mendo'akan dan membantu penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga bantuan dan jerih payah dari semua pihak akan mendapat ridho berkat dari Allah SWT. Akhirnya penulis mengharapkan semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan sebaik-baiknya.

Palembang, Juni 2014

Penulis,

ABSTRACT

This final report entitled The Index of Health Service Satisfactory for Hospitalized Lung Patients class III in RSUD Palembang Bari. Rumah Sakit Umum dan Daerah Palembang Bari is located on Panca Usaha street, Kertapati, Palembang. This final report is made to know the average of expectation, average of satisfaction, difference between expectation and satisfaction of health services Rumah Sakit Umum dan Daerah Palembang Bari and also to know the index referring to the index from KEPMENPAN No. Kep-25/M.PAN/2/2004. This report is made using questionnaire methods data with Likert Scale and refers to the index of KEPMENPAN No. Kep-25/M.PAN/2/2004. The measurement of health services index is using service quality dimension from Zeithamil (tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy). The result of this final report is we can know that the index of health service quality in Rumah Sakit Umum dan Daerah Palembang Bari is B (good). But this result also informs that Rumah Sakit Umum dan Daerah Palembang Bari still needs some corrections in order to develop their quality services.

Keyword: Index, services quality, expectation, satisfaction.

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---------------------------------------|----------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | ii |
| KATA PENGANTAR..... | iii |
| UCAPAN TERIMA KASIH | iv |
| ABSTRACT | vi |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR TABEL | x |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1. | Lat |
| ar Belakang | 1 |
| 1.2. | Ru |
| musan Masalah | 3 |
| 1.3. | Rua |
| ng Lingkup Pembahasan..... | 3 |
| 1.4. | Tuj |
| uan dan Manfaat Penelitian | 4 |
| 1.4.1. Tujuan Penelitian..... | 4 |
| 1.4.2. Manfaat Penelitian..... | 5 |
| 1.5. Metodologi Penelitian | 5 |
| 1.5.1. Ruang Lingkup Penelitian | 5 |
| 1.5.2. Jenis dan Sumber Data | 5 |
| 1.5.3. Teknik Pengumpulan Data | 6 |
| 1.5.4. Analisis Data | 7 |
| 1.5.5. Subjek Penelitian | 9 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |

| | | |
|--|--|----|
| 2.1. | Rumah Sakit dan Pasien | 10 |
| 2.1.1. | Pengertian Rumah Sakit | 10 |
| 2.1.2. | Fungsi Rumah Sakit | 10 |
| 2.1.3. | Pemakai Jasa Rumah Sakit | 11 |
| 2.1.4. | Pasien | 12 |
| 2.2. | Manajemen Pemasaran Rumah Sakit | 13 |
| 2.2.1. | Pengertian Manajemen Pemasaran | 13 |
| 2.2.2. | Kepuasan Pelanggan | 14 |
| 2.2.3. | Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan | 16 |
| 2.2.3.1. | Teori Kepuasan dan Ketidakpuasan | 18 |
| 2.3. | Pelayanan | 20 |
| 2.3.1. | Pengertian Pelayanan | 20 |
| 2.3.2. | Dimensi Kualitas Pelayanan | 20 |
| 2.3.3. | Standar Pengukuran Pelayanan Publik | 24 |
| 2.3.3.1. | Pengukuran Skala Likert..... | 24 |
| 2.3.3.2. | Indeks Kepuasan Pelayanan Menurut KEPMENPAN NO. KEP-25/M.PAN/2/2004 | 25 |
| BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN | | |
| 3.1. | Sejarah Perusahaan | 27 |
| 3.2. | Visi dan Misi Perusahaan | 28 |
| 3.2.1. | Visi Perusahaan | 28 |
| 3.2.2. | Misi Perusahaan..... | 28 |
| 3.3. | Pelayanan Medik | 29 |
| 3.3.1. | Instalasi Gawat Darurat | 29 |
| 3.3.2. | Instalasi Rawat Inap | 30 |
| 3.3.3. | Instalasi Rawat Jalan | 31 |
| 3.4. | Struktur Organisasi | 32 |
| 3.5. | Kondisi Objektif Perusahaan | 33 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | | |
| 4.1. | Pengolahan Data Kuesioner | 34 |

| | | |
|------|---|----|
| 4.2. | Hasil Pengolahan Data dan Analisis Harapan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum dan Daerah Palembang Bari Dimensi <i>Tangibles</i> | 36 |
| 4.3. | Hasil Pengolahan Data dan Analisis Harapan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum dan Daerah Palembang Bari Dimensi <i>Reliability</i> | 39 |
| 4.4. | Hasil Pengolahan Data dan Analisis Harapan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum dan Daerah Palembang Bari Dimensi <i>Responsiveness</i> | 42 |
| 4.5. | Hasil Pengolahan Data dan Analisis Harapan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum dan Daerah Palembang Bari Dimensi <i>Assurance</i> | 45 |
| 4.6. | Hasil Pengolahan Data dan Analisis Harapan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum dan Daerah Palembang Bari Dimensi <i>Emphaty</i> | 48 |
| 4.7. | Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum dan Daerah Palembang Bari berdasarkan KEPMENPAN No. KEP-25/M.PAN/2/2004 | 51 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

| | | |
|------|-----------------|----|
| 5.1. | Kesimpulan..... | 55 |
| 5.2. | Saran | 56 |

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|----------------|
| Tabel 4.1 Hasil Pengolahan Kuesioner Dimensi <i>Tangibles</i> | 36 |
| Tabel 4.2 Hasil Pengolahan Kuesioner Dimensi <i>Reliability</i>..... | 40 |
| Table 4.3 Hasil Pengolahan Kuesioner Dimensi <i>Responsiveness</i> | 43 |
| Tabel 4.4 Hasil Pengolahan Kuesioner Dimensi <i>Assurance</i> | 46 |
| Tabel 4.5 Hasil Pengolahan Kuesioner Dimensi <i>Emphaty</i>..... | 49 |
| Tabel 4.6 Hasil Pengolahan Kuesioner Indeks Kualitas Pelayanan..... | 52 |