



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN RAWAT INAP DI RSUD PALABUHAN RATU**

**Skripsi**

Dibuat Oleh :

Nurfalah

021115245

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PAKUAN**

**BOGOR**

**SEPTEMBER 2021**



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN RAWAT INAP DI RSUD PALABUHAN RATU**

**Skripsi**

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan  
Bogor

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
(Dr. Hendro Sasongko, Ak., CA )



Ketua Program Studi Manajemen  
( Prof. Dr. Yohanes Indrayono. Ak., MM., CA )

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN RAWAT INAP DI RSUD PALABUHAN RATU**

Skripsi

Telah disidangkan dan dinyatakan lulus  
Pada hari : Kamis, 30 September 2021

Nurfalah  
0211 15 245

Menyetujui,

Ketua Penguji Sidang  
(Hj. Sri Hartini, Dra.,MM.)



Anggota Penguji Sidang  
(Aditya Prima Yudha, S.Pi., MM.)



Ketua Komisi Pembimbing  
(Oktori Kiswati Zaini, SE, MM)



Anggota Komisi Pembimbing  
(Salmah, SE., MM..)



Nama : Nurfalah  
NPM : 021115245  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan  
Pasien Rawat Inap di RSUD Palabuhanratu

Dengan ini saya menyatakan bahwa Paten dan Hak Cipta dari produk skripsi diatas adalah benar karya saya dengan arahan dari komisi pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun

Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka dibagian akhir skripsi ini

Dengan ini saya melimpahkan Paten, Hak Cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Pakuan.

Bogor, September 2021



Nurfalah  
021115245

**© Hak Cipta milik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan, Tahun 2021**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-undang**

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutip hanya untuk kepentingan, pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.*

*Dilarang mengumumkan atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis dalam bentuk apapun tanpa seijin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.*

## ABSTRAK

NURPALAH. NPM 021115245. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Palabuhan Ratu. Dibawah bimbingan : Oktori Kiswati Zaini dan Salmah. 2021.

Pelayanan kesehatan rawat inap merupakan salah satu pelayanan yang mejadi perhatian utama rumah sakit dikarenakan rawat inap merupakan pelayanan pasien masuk RS yang menempati tempat tidur untuk keperluan obserasi, diagnosa, terapi, rehabilitas medik dengan pengawasan dokter setiap hari. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Palabuhanratu.

Penelitian ini merupakan penlitian kualitatif dengan responden pengguna jasa „rawat inap”. Pemilihan responden dilakukan dengan metode propotional. (*Stratified propotional Sampling* ). Dengan total 100 responden berdasarkan pada perhitungan rumus *Slovin*. Pengumpulan data dilakukan dengan kusioner dan wawancara dan metode analisis data menggunakan analisis deksriptif.

Hasil pengujian dari 15 atribut pelayanan yang ada di RSUD Palabuhan ratu sudah baik. Hasil rata-rata tingkat kepuasan terhadap tingkat kinerja dan tingkat harapan pasien rawat inap RSUD Palabuhanratu dari tingkat kesesuaian sebesar  $91.06\% < \text{dari } 100\%$  maka dari hasil perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan pasien rawat inap di RSUD Palabuhan ratu belum memenuhi pasien rawat inapnya.

Berdasarkan hasil uji *Importance Performance Analisis* atribut pelayanan yang berada pada kuadran A dinilai oleh konsumen penting tetapi kinerja atribut pelayanan tersebut belum baik, sehingga konsumen kurang puas. Atribut pelayanan yang berada pada kuadran B atribut pelayanan yang dinilai pentingdan kinerjanya dinilai bagus sehingga konsume puas. Atribut yang berada pada kuadran C atribut ini dinilai kurang penting oleh konsumen dan kinerjanya yang kurang baik sehingga konsumen kurang puas. Atribut pelayanan yang berada pada kuadran D atribut pelayanan ini dinilai kurang penting oleh konsumen tetapi kinerjanya cukup baik sehingga dinilai berlebihan oleh konsumen

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Inap, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Palabuhanratu

## PRAKATA

Puji syukur mari kita panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat atau proses yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar sarjana di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan pada jenjang Studi Strata satu.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak, maka tak lupa pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Hendro Sasongko, Ak., MM., CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.
2. Prof. Dr. Yohanes Indrayonop, AK., MM, CA Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.
3. Doni Wihartika, S.Pi.,MM. Selaku Asisten Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.
4. Ibu Okti Kiswati, SE., MM. Selaku Ketua Komisi Pembimbing.
5. Ibu Salmah, SE., MM. Selaku Anggota Komisi Pembimbing.
6. Para Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan, yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
7. Seluruh Staf Tata Usaha dan Petugas Perpustakaan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.
8. Seluruh staf dan karyawan RSUD Palabuhan Ratu yang telah memberikan kemudahan dan kenyamanan selama peneliti melaksanakan penelitiannya.
9. Bapak Endang Suryadi dan Ibu Rosmiati, kedua orang tua saya yang tidak pernah berhenti memberikan nasihat dan doa'nya..
10. Teman – teman kelas F Manajemen angkatan 2015 dan teman – teman konsentrasi Manajemen Pemasaran. Terima kasih atas dukungannya dalam proses penyusunan proposal ini.
11. Sahabat – sahabat grup *Kontrakan Ceria*, Alkongkow, Yusuf Fadillah, M. Jamil, Rai Turianto, M. Zulfikar, M. Anbiya Rizki, dan Panji Dirgahayu yang telah memberikan do'a, semangat dan hiburan kepada saya. Terima kasih, sukses selalu untuk kalian.
12. Sahabat – sahabatku tercinta yang tidak bisa disebutkan satu per satu, yang telah memberikan dukungan dan doa'nya serta hiburan kepada saya. Terutama Herdiansyah yang selalu bersedia direpotkan untuk segala hal. Terima kasih, sukses selalu untuk kalian.
13. Semua pihak yang telah ikut membantu kesuksesan kegiatan penelitian ilmiah ini yang tidak mungkin disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa ini masih jauh dari kesempurnaan. Saran dan kritik yang membangun diharapkan demi karya yang lebih baik dimasa mendatang. Harapan penulis, semoga skripsi ini membawa manfaat khususnya bagi penulis dan bagi pembaca umumnya.

Bogor, September 2021



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah .....	6
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	6
1.2.2 Perumusan masalah .....	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	7
1.3.1 Maksud Penelitian .....	7
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Manajemen Pemasaran dan pemasaran.....	8
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	8
2.1.2 Pengertian Pemasaran.....	8
2.1.3 Konsep Manajemen Pemasaran.....	9
2.2 Kualitas Pelayanan .....	10
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	10
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	10
2.2.3 . Kinerja Pelayanan.....	14
2.3 Kepuasan Pelanggan .....	14
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	14
2.3.2 Harapan Pelanggan.....	15
2.3.3 Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	15
2.3.4 . Indikator Kepuasan Pelanggan .....	17
2.4 Rumah Sakit.....	19
2.4.1 Penelitian Pengertian Rumah Sakit .....	19
2.4.2 Fungsi Rumah Sakit.....	19
2.4.3Kelas / Tipe Rumah Sakit.....	19
2.5 Penelitian Sebelumnya dan Kerangka Pemikiran.....	21
2.5.1 Penelitian Sebelumnya.....	21
2.5.2 Kerangka Pemikiran.....	27

2.6	Konstelasi Penelitian.....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Jenis Penelitian.....	31
3.2	Objek, Unit analisis, dan Lokasi Penelitian .....	31
3.2.1	Objek Penelitian .....	31
3.2.2	Unit Analisis.....	31
3.2.3	Lokasi Penelitian.....	31
3.3	Jenis dan Sumber Data Penelitian .....	31
3.4	Operasional variabel.....	32
3.5	Metode Penarikan Sampel.....	32
3.6	Metode Pengumpulan Data .....	35
3.7	Analisis Data .....	35
3.7.1	Pretes Uji Validitas dan Reliabilitas .....	35
3.7.2	Analisis Deskriptif.....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Hasil Penelitian .....	40
4.1.1	Sejarah Singkat RSUD Palabuhan Ratu.....	40
4.1.2	Struktur Organisasi, Tugas dan Wewenang .....	41
4.1.3	Bidang Usaha dan Kegiatan Usaha .....	44
4.1.4	Analisis Data .....	45
4.2	Profil Responden.....	49
4.3	Pembahasan.....	53
4.3.1	Kualitas Pelayanan RSUD Palabuhan Ratu .....	53
4.3.2	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap` .....	64
4.3.3	Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien` .....	78
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Kesimpulan.....	80
5.2	Saran.....	81

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Kunjungan Pasien Rawat Inap di RSUD Palabuhan Ratu Pada Tahun 2018 2019 .....	3
Tabel 1.2	Keluhan Pasien Rawat Inap di RSUD Palabuhan Ratu Pada Tahun 2020 .....	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 3.1	Oprasional Variabel .....	32
Tabel 3.2	Kunjungan Pasien Rawat Inap Pada Tahun 2019.....	33
Tabel 3.3	jumlah sampel yang diambil Pada tiap kelas rawat inap .....	34
Tabel 3.4	Sekala Likert .....	37
Tabel 4.1	Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	45
Tabel 4.2	Uji Validitas Kepuasan Pasien.....	46
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan .....	47
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien .....	48
Tabel 4.5	Jenis Kelamin Responden.....	49
Tabel 4.6	profil responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.7	Pendidikan Terakhir Responden.....	51
Tabel 4.8	Pekerjaan Responden.....	52
Tabel 4.9	Tingkat Kebersihan dan Keterawatan Gedung Rumah Sakit .....	53
Tabel 4.10	Tingkat Kebersihan dan Kelengkapan Ruang Rawat Inap .....	54
Tabel 4.11	Tingkat Kelengkapan Fasilitas Laboratoroium.....	54
Tabel 4.12	Tingkat Tenaga Medis Memberikan Informasi Sebelum Pelayanan dibeikan .....	55
Tabel 4.13	Tingkat Ketepatan Dokter Dalam Memberikan Resep Yang Tepat Kepada Pasien.....	56
Tabel 4.14	Tingkat Pelayanan Yang diberikan Tenaga Medis Teliti dan Tepat Waktu.....	56
Tabel 4.15	Tingkat Ketanggapan Dokter dalam Mendengarkan Keluhan Pasien.....	57
Tabel 4.16	Tingkat Ketanggapan Perawat dalam Melayani Pasien.....	58
Tabel 4.17	Tingkat Pelayanan Yang Diberikan Cepat Tepat dan Selalu Sedia Setiap Saat.....	58

Tabel 4.18	tingkat Keahlian Dokter di Bidangnya .....	59
Tabel 4.19	Petugas Medis Mempunyai Catatan Medis Pasien .....	60
Tabel 4.20	Tenaga Medis Bersifat Cekatan Serta Menghargai Pasien.....	60
Tabel 4.21	Dokter Selalu Menanyakan Kabar dan Keadaan Pasien.....	61
Tabel 4.22	Tingkat Pelayanan Tenaga Medis dalam Memberikan Pelayanan Yang Sesuai Dengan Keinginan dan Kebutuhan Pasien .....	62
Tabel 4.23	Tingkat Kesiapan Petugas Medis Bila Terjadi Kesalahan .....	62
Tabel 4.24	Tingkat Kinerja Kualitas Pelayanan Rawat Inap di RSUD Palabuhan Ratu .....	63
Tabel 4.25	Tingkat Kinerja Kebersihan dan Keterawatan Gedung Rumah Sakit .....	65
Tabel 4.26	Tingkat Harapan Kebersihan dan Keterawatan Gedung Rumah Sakit .....	65
Tabel 4.27	Tingkat Kinerja Kebersihan dan Kelengkapan Ruang Rawat Inap .....	65
Tabel 4.28	Tingkat Harapan Kebersihan dan Kelengkapan Ruang Rawat Inap....	66
Tabel 4.29	Tingkat Kinerja Kelengkapan Fasilitas Laboratorium.....	66
Tabel 4.30	Tingkat Harapan Kelengkapan Fasilitas Laboratorium .....	66
Tabel 4.31	Tingkat Kinerja Petugas Medis Memberikan Informasi Sebelum Pelayanan Diberikan .....	67
Tabel 4.32	Tingkat Harapan Petugas Medis Memberikan Informasi Sebelum Pelayanan Diberikan .....	67
Tabel 4.33	Tingkat Kinerja Ketepatan Dokter Dalam Memnerikan Resep Yang Tepat Kepada Pasien .....	67
Tabel 4.34	Tingkat Harapan Ketepatan Dokter Dalam Memnerikan Resep Yang Tepat Kepada Pasien .....	68
Tabel 4.35	Tingkat Kinerja Pelayanan Yang Diberikan Petugas Medis Teliti dan Tepat Waktu.....	68
Tabel 4.36	Tingkat Hrapan Pelayanan Yang Diberikan Petugas Medis Teliti dan Tepat Waktu.....	68
Tabel 4.37	Tingkat Kinerja Ketangapan Dokter Dalam Mendengarkan Keluhan Pasien .....	69
Tabel 4.38	Tingkat Harapan Ketangapan Dokter Dalam Mendengarkan Keluhan Pasien .....	69
Tabel 4.39	Tingkat Kinerja Ketangapan Perawat Dalam Melayani Pasien.....	69

Tabel 4.40	Tingkat Harapan Ketanggapan Perawat Dalam Melayani Pasien .....	70
Tabel 4.41	Tingkat Kinerja Pelayanan Yang Diberikan Cepat Tepat dan Sselalu Sedia Setiap Saat .....	70
Tabel 4.42	Tingkat Harapan Pelayanan Yang Diberikan Cepat Tepat dan Sselalu Sedia Setiap Saat .....	70
Tabel 4.43	Tingkat Kinerja Keahlian Dokter Dibidangnya .....	71
Tabel 4.44	Tingkat Harapan Keahlian Dokter Dibidangnya .....	71
Tabel 4.45	Tingkat Kinerja Tenaga Medis Mempunyai Catatan Medis Pasien ....	71
Tabel 4.46	Tingkat Harapan Tenaga Medis Mempunyai Catatan Medis Pasien ...	72
Tabel 4.47	Tingkat Kinerja Tenaga Medis Bersifat Cekatan dan Menghargai Pasien .....	72
Tabel 4.48	Tingkat Harapan Tenaga Medis Bersifat Cekatan dan Menghargai Pasien .....	72
Tabel 4.49	Tingkat Kinerja Dokter Selalu Menanyakan Kabar dan Keadaan Pasien .....	73
Tabel 4.50	Tingkat Harapan Dokter Selalu Menanyakan Kabar dan Keadaan Pasien .....	73
Tabel 4.51	Tingkat Kinerja Pelayanan Tenaga Medis Dalam Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Keinginan dan Memahami Kebutuhan Pasien .....	73
Tabel 4.52	Tingkat Harapan Pelayanan Tenaga Medis Dalam Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Keinginan dan Memahami Kebutuhan Pasien .....	74
Tabel 4.53	Tingkat Kinerja Kesiediaan Petugas Medis Bila terjadi Kesalahan.....	74
Tabel 4.54	Tingkat Harapan Kesiediaan Petugas Medis Bila terjadi Kesalahan ....	74
Tabel 4.55	Penilaian Tingkat Kinerja dan Tingkat Harapan Pada Atribut Kualitas Pelayanan.....	75

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Grafik Kunjungan Pasien Rawat Inap Tahun 2018-2019 .....	3
Gambar 1.2	Ulasan Google .....	4
Gambar 2.1	Konstelasi Penelitian .....	30
Gambar 3.1	Variabel Bebas dan Tidak Bebas .....	36
Gambar 3.2	Diagram Kartesius .....	37
Gambar 4.1	Grafik Jenis Kelamin Responden .....	48
Gambar 4.2	Grafik Usia Responden .....	49
Gambar 4.3	Grafik Pendidikan Terakhir .....	50
Gambar 4.4	Grafik Pekerjaan Responden .....	51
Gambar 4.5	Diagram Kartesius .....	76

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1.	Daftar Kunjungan Pasien Rawat Inap di RSUD Palabuhan Ratu Pada Tahun 2018 2019
Lampiran	2.	Kusioner
Lampiran	3.	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan
Lampiran	4.	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien
Lampiran	5.	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan
Lampiran	6.	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien
Lampiran	7	Surat Pernyataan

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang Penelitian

Dijaman sekarang ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Seiring meningkatnya taraf hidup masyarakat semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Rumah sakit sebagai industri yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan, pada awal perkembangannya, rumah sakit adalah lembaga yang berfungsi sosial, kini telah menjadi organisasi bisnis yang berupaya mencari keuntungan (*profit*) dari usaha yang dijalankan. Seiring dengan itu terjadi persaingan antara sesama rumah sakit baik rumah sakit milik swasta maupun rumah sakit milik pemerintah semua berlomba-lomba untuk menarik konsumen atau pasien agar menggunakan jasanya. Rumah sakit mempunyai berbagai macam jenis produk atau jasa pelayanan kesehatan yang dapat diunggulkan untuk mempertahankan loyalitas pasien. Salah satu jenis pelayanan jasa kesehatan yang ada dirumah sakit yaitu pelayanan rawat inap.

Pelayanan rawat inap dewasa ini menjadi perhatian manajemen rumah sakit, karena pelayanan rawat inap menjadi pangsa pasar yang menjanjikan dan dapat mendapatkan keuntungan yang *financial* bagi rumah sakit. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa kesehatan untuk selalu memanjakan pasien dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Layanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit diharapkan mampu membuat pasien memberikan penilaian yang baik terhadap rumah sakit tersebut. Jika layanan yang diberikan sesuai dengan dengan yang dikehendaki, maka pasien akan merasa puas. Jika kinerja dibawah harapan maka itu berarti menandakan pasien tidak puas. Jika pasien tidak puas maka akan menyebabkan kehilangan minat pasien dalam hal berobat. Hal ini akan menyebabkan pasien mempunyai pandangan negatif terhadap rumah sakit tersebut, dan akan mengakibatkan menurunnya jumlah pasien yang akan menyebabkan reputasi rumah sakit tersebut juga menurun.

Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas dan pelayanan yang baik kepada para pelanggan dari pesaingnya. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Salah satu bidang jasa yang menjadi kebutuhan masyarakat adalah dibidang kesehatan. Pelayanan dibidang kesehatan senantiasa dibutuhkan oleh masyarakat dan akan selalu mengalami perkembangan kearah yang lebih baik.

Perkembangan sektor perusahaan termasuk didalamnya jasa kesehatan tidak terlepas dari tuntutan untuk memperhatikan kualitas pelayanan. Berbagai upaya telah dilakukan dalam upaya meningkatkan pembangunan kesehatan yang lebih berdaya

guna, efisien sehingga dapat menjangkau semua lapisan masyarakat, meningkatkan sumberdaya, membenahi peralatan dan obat-obatan serta memperbaiki penampilan rumah sakit dan unit kesehatan lainnya. Adanya pelaksanaan pembangunan kesehatan yang berkesinambungan dan merata serta ditunjang dengan sistem informasi kesehatan yang semakin mantap diharapkan derajat kesehatan masyarakat yang telah dicapai dapat semakin meningkat dan menjangkau seluruh rakyat Indonesia.

Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mensyaratkan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu kepada kode etik profesi dan medis. Dalam Perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin pesat, maka rumah sakit dituntut melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Kepuasan pasien dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan dimata konsumennya. Dalam hubungannya dengan kepuasan konsumen/pasien. Kotler dan Keller (2016:33) dalam *Marketing Management* mengemukakan bahwa

*“Satisfaction reflects a person’s judgment of a products perceived performance in relationship to expectations. If performance falls short of expectations, the customer is disappointed. If it matches expectations, the customer is satisfied. If it exceeds them, the customer is delighted”*

RSUD Palabuhan Ratu dalam perkembangannya mengalami berbagai perubahan. RSUD Palabuhan Ratu merupakan rumah sakit yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Sukabumi. RSUD Palabuhan Ratu merupakan rumah sakit kelas C yang berfungsi sebagai unit pelaksana daerah di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Sukabumi dibidang pelayanan kesehatan yang secara teknis operasional berada dibawah Pemerintahan Kabupaten Sukabumi dan bertanggung jawab kepada Bupati Kabupaten Sukabumi dan secara teknis bertanggung jawab kepada Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat.

RSUD Palabuhan Ratu awalnya hanya sebuah balai pengobatan yang dipimpin oleh Mochammad Anwar pada tahun 1950 seiring perkembangannya resmi menjadi rumah sakit pada tahun 1987 dengan kapasitas 52 tempat tidur, dan pada saat ini tahun 2019 sudah mempunyai 200 tempat tidur. Rumah sakit Umum Daerah Palabuhan Ratu mempunyai visi yaitu “ terwujudnya rumah sakit yang Mandiri, Bersahabat, dan Unggul dalam Pelayanan ” Adapun, misinya adalah:

1. Meningkatkan Pelayanan Kesehatan yang Prima.
2. Meningkatkan Kualitas dan Kuantitas Sumber Daya Manusia Rumah Sakit yang Profesional.



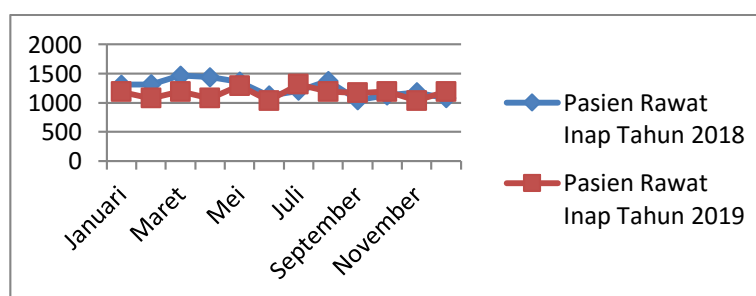
3. Meningkatkan Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Sesuai Kebutuhan dan Mempertimbangkan Keselamatan Pasien.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti memperoleh data jumlah pasien yang pernah di rawat di RSUD Palabuhan Ratu antara tahun 2018 sampai dengan tahun 2019 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.1 Kunjungan Pasien Rawat Inap di RSUD Palabuhan Ratu.

Bulan	Pasien Rawat Inap Tahun 2018	Pasien Rawat Inap Tahun 2019	Kenaikan/penurunan thn 2018-2019 (%)
Januari	1309	1186	-9
Februari	1315	1076	-18
Maret	1467	1193	-18
April	1438	1077	-20
Mei	1362	1294	-5
Juni	1122	1036	-7
Juli	1204	1317	9
Agustus	1375	1192	-13
September	1044	1169	11
Oktober	1128	1194	5
November	1180	1037	-12
Desember	1076	1190	10
JUMLAH	15020	13961	-7

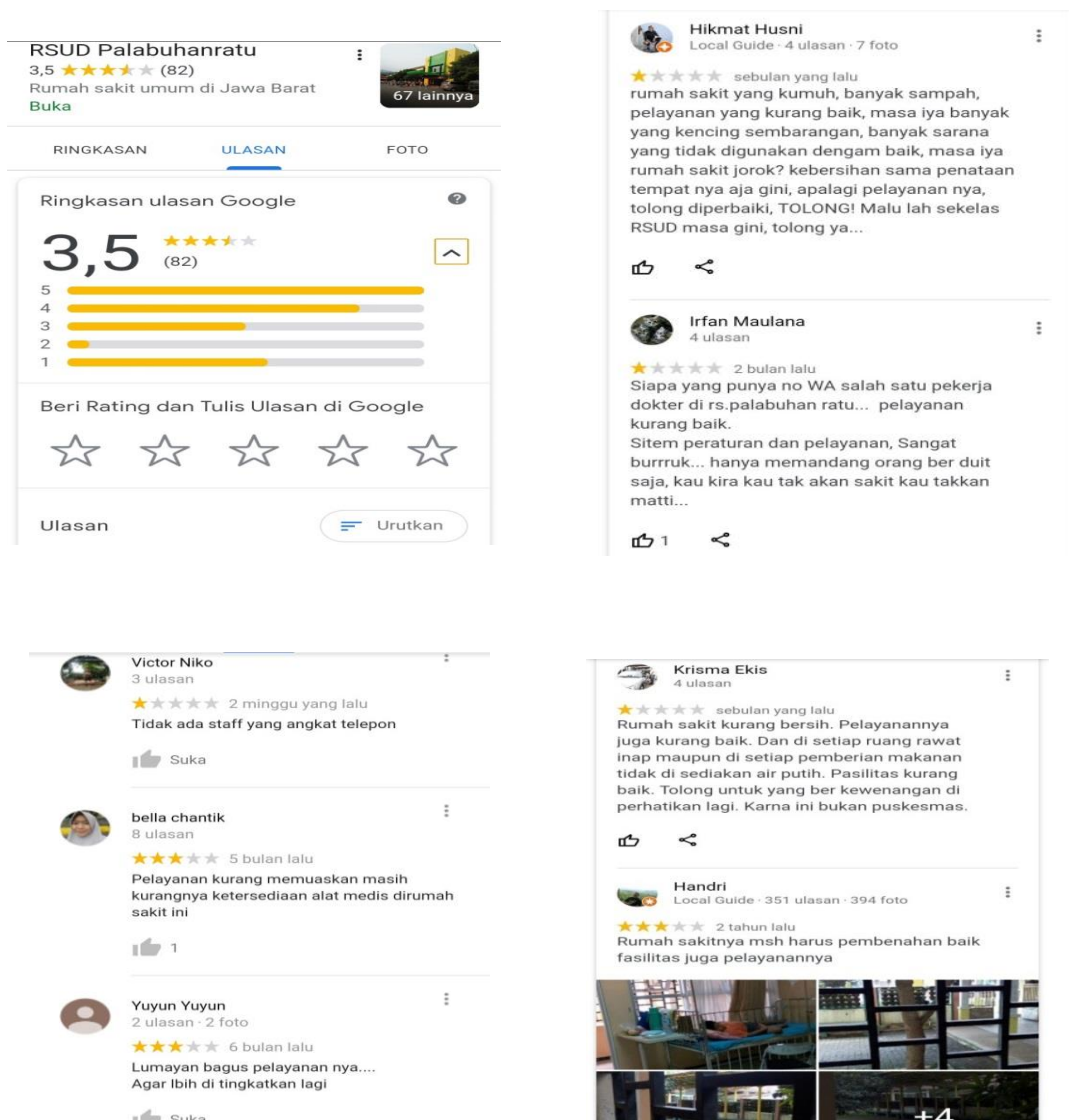
Sumber : Data Sekunder, RSUD Palabuhan Ratu (february2020)



Sumber : Data Sekunder, RSUD Palabuhan Ratu (february2020)

Gambar 1.1 Kunjungan Pasien Rawat Inap RSUD Plabuhan Ratu Tahun 2018-2019

Berdasarkan data dan grafik di atas diketahui bahwa pada tahun 2018 kunjungan pasien mengalami fluktuatif setiap bulannya, dan mengalami peningkatan pada bulan agustus, setelah itu cenderung turun sampai akhir tahun. pada tahun berikutnya yaitu tahun 2019 juga berfluktuatif, jika dilihat dari segi total antara tahun 2018 sampai dengan 2019 mengalami penurunan sebesar 7%. Adapun penurunan kunjungan pasien rawat inap ini karena layanan yang diperoleh tidak memuaskan hal ini dikuatkan dengan hasil penilaian ulasan Google senilai 3,5 bintang yaitu pasien yang pernah melakukan rawat inap di RSUD Palabuhan Ratu, di mana ulasannya dapat dilihat dibawah ini:



Gambar 1.2 Ulasan Google Pasien Rawat Inap

dari beberapa ulasan google di RSUD Palabuhan Ratu diketahui bahwa ulasan ringkasan senilai 3,5 bintang, dari ulasan tersebut terdapat ulasan yang negatif yang menunjukkan bahwa terdapat pelayanan yang kurang baik atau belum memenuhi harapan. Jika dilihat dari segi ulasan ringkasan senilai 3,5 bintang belum dikatakan

baik, karena yang baik itu memiliki ulasan ringkasan senilai 5 bintang. Berdasarkan keluhan lain yang berhasil peneliti wawancara dari berbagai sumber pasien yang berhasil peneliti wawancara yaitu bisa dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.2 Keluhan Pasien Mengenai kualitas Pelayanan Rawat Inap RSUD Palabuhan Ratu

Keluhan	Jumlah Pasien	%
Fasilitas rumah sakit dalam pelayanan kurang memadai yaitu penunjang dari lab nya kurang lengkap	30	55
Petugas medis kurang profesional dalam memberikan pelayanan	15	27
Kebersihan lingkungan yang masih kurang diperhatikan	10	18
Jumlah	55	100

Sumber : Data primer Wawancara di RSUD Palabuhan Ratu ( february, 2020)

Dari tabel keluhan pasien di atas diketahui bahwa dari 55 orang pasien yang diwawancara sebanyak 30 orang atau 55% yang menyatakan bahwa fasilitas rumah sakit dalam pelayanan kurang memadai yaitu penunjang dari lab nya kurang lengkap, kemudian sebanyak 15 pasien atau 27% menyatakan bahwa dokter yang menangani pasien sering kali datang kurang tepat pada waktunya dan sebanyak 10 pasien atau 18% menyatakan Kebersihan lingkungan yang masih kurang diperhatikan

Kualitas pelayanan rumah sakit diperlukan oleh setiap orang untuk keperluan kesehatannya salah-satunya dalam mutu pelayanan dalam aspek klinis (penunjang medis, tenaga medis, dan non medis), di harapkan kualitas pelayanan jasa yang baik dapat menumbuhkan dan mempengaruhi keputusan dan kepercayaan pasien demi menimbulkan kepuasan pasien dalam menggunakan jasa kesehatan. Hal ini dikuatkan dengan teori menurut Daryanto dan Setyobudi (2014:90) bahwa kepuasan konsumen adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi.

Dari uraian latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang sejauh mana tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Palabuhan Ratu yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan kesehatan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa kesehatan yang sesuai dengan harapan pasien dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien yang yang diberikan oleh RSUD Palabuhan Ratu maka penulis tertarik atau berminta untuk mengangkat suatu topik untuk diteliti dan dijadikan dasar dalam penyusunan skripsi yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RSUD Palabuhan Ratu.**

## **1.2. Identifikasi Masalah Dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka masalah yang dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Jumlah pasien berfluktuatif setiap bulannya, jika secara total antara tahun 2018 sampai dengan tahun 2019 terjadi penurunan sebesar 7%
2. Hasil survei awal masih adanya keluhan pada pasien terutama pada fasilitas rumah sakit dalam pelayanan kurang memadai hal ini menunjukkan kualitas pelayanan tidak sesuai harapan.
3. Dilihat dari ulasan ringkasan google senilai 3,5 bintang. Dari beberapa ulasan tersebut terdapat ulasan yang negatif yaitu menunjukkan bahwa pelayanan kurang baik. Jika dilihat dari segi ulasan ringkasan senilai 3,5 bintang belum dikatakan baik, karena yang baik itu memiliki ulasan ringkasan senilai 5 bintang.

### **1.2.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan yang diberikan RSUD Palabuhan Ratu ?
2. Bagaimana kepuasan pasien Rawat inap RSUD Palabuhan Ratu ?
3. Bagaimana analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada RSUD Palabuhan Ratu ?

## **1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.3.1. Maksud Penelitian**

Maksud dilakukannya penelitian untuk mendapatkan data dan informasi yang diperlukan untuk menganalisis keterkaitan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Palabuhan Ratu sehingga permasalahan yang ada dapat di selesaikan atau terpecahkan

### **1.3.2. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan rawat inap di RSUD Palabuhan Ratu
2. Untuk mengetahui kepuasan pasien rawat inap di RSUD Palabuhan Ratu
3. Untuk mengetahui analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Palabuha Ratu

#### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian penulis berharap penelitian yang dilakukan dapat bermanfaat dan memberikan kegunaan sebagai berikut:

##### **1. Kegunaan Teoritis**

Kegunaan teoritis, penelitian ini di harapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan dalam pengaplikasian teori yang telah di peroleh di jenjang pendidikan perkuliahan mengenai manajemen pemasaran khususnya mengenai kualitas pelayanan jasa dan kepuasan konsumen atau memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan dibidang ekonomi manajemen pada umumnya dan secara khusus mengenai manajemen pemasaran.

##### **2. Kegunaan Praktis**

Untuk membantu memecahkan masalah dan mengantisipasi masalah yang ada pada lokasi yang diteliti, sehingga dapat berguna dalam pengambilan keputusan manajemen Dengan hasil penelitian ini penulis berharap dapat memberikan masukan bagi RSUD Palabuhan Ratu khususnya mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Palabuhan Ratu.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Manajemen Pemasaran dan pemasaran

##### 2.1.1. Pengertian Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran menurut Hery (2019:3) adalah sebagai suatu seni dalam memilih pasar sasaran dan mendapatkan, menjaga, serta menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menyerahkan, dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul. Sebaliknya menurut Shinta (2015:3) manajemen pemasaran adalah suatu usaha untuk merencanakan mengimplementasikan yang terdiri dari kegiatan mengorganisasikan, mengarahkan, mengkoordinir. Serta mengawasi atau mengendalikan kegiatan pemasaran dalam suatu organisasi agar tercapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif.

Menurut Swasta (2016:4) Manajemen pemasaran adalah penganalisaan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan program-program yang bertujuan untuk menimbulkan pertukaran dengan pasar yang dituju dengan maksud untuk mencapai tujuan perusahaan. Sedangkan Kotler dan Keller dalam Nandan & Togi (2019:5) mengemukakan bahwa “manajemen pemasaran adalah proses perencanaan dan pelaksanaan pemikiran, penetapan harga, promosi serta penyaluran gagasan, barang dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang memuaskan tujuan-tujuan individu dan organisasi”.

Dari definisi-definisi di atas penulis menyimpulkan bahwa manajemen pemasaran adalah suatu usaha dalam meraih pasar sasaran dengan proses perencanaan, pengorganisasian, penganalisisan, dan pengendalian dalam proses pertukaran guna mencapai tujuan organisasi atau perusahaan.

##### 2.1.2. Pengertian Pemasaran

Pemasaran adalah salah satu kegiatan pokok yang perlu dilakukan oleh perusahaan baik itu perusahaan barang atau jasa dalam upaya untuk mempertahankan kelangsungan hidup usahanya. Hal tersebut disebabkan karena pemasaran merupakan salah satu kegiatan perusahaan, di mana secara langsung berhubungan dengan konsumen. Maka kegiatan pemasaran dapat diartikan sebagai kegiatan manusia yang berlangsung dalam kaitannya dengan pasar. Definisi pemasaran terpendek memenuhi kebutuhan secara mendatangkan laba.

Menurut Stanton dalam Mursyid (2019:26) “pemasaran meliputi keseluruhan sistem yang berhubungan dengan kegiatan-kegiatan usaha, yang bertujuan merencanakan, menentukan harga, mempromosikan, dan mendistribusikan barang-barang atau jasa yang akan memuaskan kebutuhan pembeli, baik yang aktual maupun yang potensial”. Sudarsono (2019:3) mengartikan pemasaran sebagai suatu

proses sosial dan manajerial yang didalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptaka, menawarkan, mempertukarkan produk dengan yang bernilai dengan pihak lain.

Sedangkan menurut (Indrawati 2019:2) pemasaran adalah suatu kegiatan menyeluruh, terpadu, dan terencana, yang dilakukan oleh sebuah organisasi atau institusi dalam melakukan usaha agar mampu mengakomodir permintaan pasar dengan cara menciptakan produk bernilai jual, dan saling bertukar tawaran yang bernilai bagi konsumen, klien, mitra, dan masyarakat umum.

Pemasaran adalah suatu sistem total dari kegiatan bisnis yang dirancang untuk merencanakan, menentukan harga, promosi dan mendistribusikan barang-barang yang dapat memuaskan keinginan dan mencapai pasar sasaran serta tujuan perusahaan. Pemasaran merupakan suatu proses sosial dan manajerial dengan mana seseorang atau kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan dan pertukaran produk dan nilai.

### **2.1.3. Konsep Manajemen Pemasaran**

Bagian yang harus dipenuhi oleh perusahaan agar dapat bersaing dari para pesaingnya adalah tetap berusaha mencapai tujuan supaya dapat mempertahankan pelanggan untuk tetap setia menjadi konsumen diperusahaan tersebut. Agar tujuan tersebut dapat berjalan sesuai dengan harapan, maka setiap perusahaan harus dapat berupaya menghasilkan dan menyampaikan produk/jasa kepada konsumen. Kepuasan pelanggan terjadi apabila kebutuhan, keinginan atau harapan pelanggan dapat dipenuhi. Menurut Warnadi & Triyono (2019:24) menyatakan bahwa perkembangan konsep pemasaran meliputi :

#### 1. Konsep produksi

Adalah konsep produksi berpendapat bahwa konsumen akan menyukai produk yang tersedia dimana-mana dan harganya murah. Konsep ini berorientasi pada produksi dengan mengerahkan segenap upaya untuk mencapai efisiensi produk tinggi dan distribusi yang luas

#### 2. Konsep Produk

Konsep produk mengatakan bahwa konsumen akan menyukai produk yang menawarkan mutu, performansi dan ciri-ciri yang terbaik. Tugas manajemen disini adalah membuat produk berkualitas, karena konsumen dianggap menyukai produk yang berkualitas tinggi

#### 3. Konsep Penjualan

Suatu organisasi manajemen yang menganggap bahwa konsumen akan melakukan atau tidak melakukan pembelian produk-produk organisasi/perusahaan didasarkan atas pertimbangan usaha-usaha nyata yang dilakukan untuk menggugah atau mendorong minat akan produksi tersebut.

#### 4. Konsep Pemasaran

Konsep ini lebih menekankan untuk mencintai langganan dan bukan produk serta menganggap langganan adalah raja

#### 5. Konsep pemasaran sosial

Konsep pemasaran sosial berpendapat bahwa tugas organisasi adalah menentukan kebutuhan, keinginan dan kepentingan pasar sasaran serta memberikan kepuasan yang diharapkan dengan cara yang lebih efektif dan lebih efisien dari pada para pesaing dengan tetap melestarikan atau meningkatkan kesejahteraan konsumen dan masyarakat.

Berdasarkan pengertian konsep pemasaran menurut para ahli diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa konsep pemasaran barang atau jasa yang di hasilkan haruslah sesuai dengan apa yang di butuhkan oleh konsumennya sampai konsumen merasa puas dengan apa yang di tawarkan kepadanya.

## 2.2. Kualitas Pelayanan

### 2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Daviddow & Uttal dalam Herdiansyah (2018:49) yaitu “merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan ( *whatever enhances customer satisfaction* ).” (Kotler2018:49) mengatakan bahwa “*Quality is the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs.*”

Menurut (Wijaya 2018:185) kualitas pelayanan didefinisikan sebagai gabungan seluruh karakteristik yang dihasilkan dari pemasaran rekayasa produksi dan pemeliharaan yang membuat produk dan jasa tersebut dapat digunakan untuk memenuhi harapan konsumen. (Lovelock 2018:118) mengartikan bahwa “kualiatas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat kenggulan tersebut unntuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Sedangkan Goetsch & Davis dalam Tjiptono (2018:51) mengemukakan bahwa “kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.” Berdasarkan menurut para ahli diatas maka, dapat disimpulkan bahwa kualiatas pelayana adalah suatu ciri atau sifat produk atau pelayanan yang memiliki tingkat keunggulan serta diharapkan mampu memenuhi berbagai persyaratan dan keinginan pelangga

### 2.2.2. Dimensi kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml et al dalam Herdiansyah (2018:63), Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:



1. Untuk dimensi *Tangible* (Berwujud), terdiri atas indikator:
  - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
  - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
  - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
  - d. Kedisiplinan petugas / aparatur dalam melakukan pelayanan
  - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
  - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Untuk dimensi *reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator :
  - a. Kecermatan petugas dalam melayanin pelanggan
  - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
  - c. Kemampuan petugas / aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
  - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. Untuk dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan), terdiri atas indikator:
  - a. Merespon setiap pelanggan /pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
  - b. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
  - c. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
  - d. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
  - e. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
  - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. Untuk dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:
  - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
  - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
  - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
  - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. Untuk dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:
  - a. Mendahulukan kepentingan pemohon / pelanggan
  - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
  - c. Petugas melayani dengan sikap sopan dan santun
  - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)

Menurut Parasuraman dalam Samuddin (2019:65) mengemukakan lima dimensi pokok kualitas pelayanan yaitu: *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (kemudahan akses), *tangible* (berwujud). Dalam salah satu studi mengenai SERVQUAL terdapat lima dimensi yang dapat disimpulkan menurut Parasuraman, et al (2019:65) :

- a. Keandalan (*reliability*): kemampuan menyelenggarakan jasa dengan dapat diandalkan, akurat dan konsisten. Keterandalan memberikan pelayanan yang tepat pada saat pertama kali.
- b. Cepat tanggap (*responsiveness*): kemampuan untuk memberikan pelayanan yang segera dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.

- c. Kepastian (*assurance*): pengetahuan dan kesponan karyawan serta kemampuan untuk menjaga kepercayaan.
- d. Empati (*emphaty*): memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.
- e. Berwujud (*tangible*): bukti fisik dari jasa, meliputi fasilitas fisik, perkakas, dan peralatan yang digunakan untuk menghasilkan jasa.

Sedangkan menurut Pasuraman dalam “Ramadhan dkk.” (2019:316) pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit harus berkualitas dan memiliki lima dimensi mutu yang utama yaitu:

### 1. Keandalan

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan di dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga efektifitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Keandalan dapat diukur dengan indikator:

- a. Keandalan petugas dalam memberikan pelayanan
- b. Keandalan petugas dalam melancarkan prosedur pelayanan
- c. Keandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan

### 2. Daya tanggap

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan yang dapat mempengaruhi perilaku orang yang mendapatkan pelayanan, sehingga kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahui. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif. Daya tanggap dapat diukur dengan indikator berikut:

- a. Respon petugas terhadap keluhan pelanggan
- b. Respon petugas terhadap saran pelanggan
- c. Respon petugas terhadap kritikan pelanggan

### 3. Jaminan

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan

yang dilakukan akan tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran, dan kualitas layanan yang diberikan. *Assurance* dapat diukur dengan indikator:

- a. Kemampuan administrasi petugas
- b. Kemampuan teknis petugas pelayanan
- c. Kemampuan sosial petugas pelayanan

#### 4. Empati

Setiap kegiatan atau aktifitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*emphaty*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan. *Emphaty* dapat diukur dengan indikator berikut:

- a. Perhatian petugas pelayanan
- b. Kepedulian petugas
- c. Keramahan petugas

#### 5. Bukti fisik

Pengertian bukti fisik dalam pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan. *Tangible* dapat diukur dengan indikator berikut:

- a. Ruang tunggu pelayanan
- b. Loker pelayanan
- c. Penampilan petugas pelayanan

Berdasarkan beberapa pendapat beberapa ahli di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan maka digunakan lima dimensi yang terdiri dari :

1. *Tangible* (penampilan unsur fisik)
2. *Reliability* (kinerja yang dapat diandalkan)
3. *Responsiveness*(daya tangkap)
4. *Assurance* (kredibilitas, keamanan, kompetensi dan keamanan)
5. *Emphaty* (akses mudah, komunikasi yang baik, dan pemahaman pelanggan)

### 2.2.3. Kinerja Pelayanan

kinerja memiliki kaitan yang erat dengan harapan pelanggan karena melalui kinerja yang diberikan oleh perusahaan konsumen dapat mengetahui atau merasakan apakah sesuai dengan yang diinginkannya atau tidak. Adapun menurut para ahli yang mengemukakan mengenai kinerja yaitu :

Menurut Tjiptono (2018 : 171) “ kinerja (*performance*) yakni efisiensi pencapaian tujuan utama sebuah produk”. Asumsi teoritis diatas selaras dengan pendapat Widodo (2015 : 131) bahwa “istilah kinerja dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya”.

(Alma 2016 : 64) mengemukakan bahwa kinerja memiliki dua dimensi yaitu :

1. *Instrumental Performance* (daya tahan) yang berkaitan dengan fungsi fisik suatu produk
2. *Expersive Symbolic Performance* (corak model), berkenaan dengan kinerja estetis atau peningkatan citra diri.

Dari pengertian menurut para ahli di atas penulis menyimpulkan bahwa, kinerja merupakan menyangkut atribut produk, tingkat atribut atau hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya.

## 2.3. Kepuasan Pelanggan

### 2.3.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Jasa yang berkualitas mempunyai peran penting untuk membentuk kepuasan pelanggan, semakin berkualitas jasa yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan pelanggan semakin tinggi dan dapat menimbulkan keuntungan bagi perusahaan tersebut. Berikut merupakan pengertian kepuasan pelanggan menurut beberapa para ahli :

Menurut Tse dan Wilton dalam Tjiptono (2017:146) “menyatakan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian dikonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya”.

Engel, et al dalam Tjiptono (2018:146) “mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan, Sedangkan yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan”.

Menurut Kotler dalam Arief (2018:167), kepuasan pelanggan adalah “*a person’s feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing a product’s received performance (or outcome) in relations to the person’s expectation*”. Dari pendapat para pakar tersebut disimpulkan bahwa secara umum pengertian kepuasan atau ketidak puasan pelanggan dilihat dari kesesuaian antara harapan (*expectation*) pelanggan dengan persepsi, pelayanan yang diterima (kenyataan yang dialami).

### **2.3.2. Harapan Pelanggan**

Harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, diantaranya pengalaman berbelanja di masa lampau, opini teman, dan kerabat serta informasi dan janji-janji perusahaan, dan para pesaing. Harapan pelanggan dibentuk oleh pengalaman masa lalunya, pembicaraan dari mulut kemulut serta promosi yang dilakukan oleh perusahaan, kemudian dibandingkan.

Menurut Kotler (2019:50) harapan pelanggan secara umum, pelanggan membandingkan jasa anggapan dengan jasa yang diharapkan. Jika jasa anggapan berada dibawah jasa yang diharapkan, pelanggan kecewa. Zeithaml et al dalam (Tjiptono, 2018:61), mengartikan bahwa “harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut”.

Menurut Olson dan Dover dalam Arief (2018 : 153) mengemukakan bahwa “harapan pelanggan atau tingkat kepentingan pelanggan didefinisikan sebagai keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli produk jasa tersebut”. Jadi harapan pelanggan merupakan salah satu indikator mengenai keyakinan tentang penghantaran jasa serta tingkat kinerja yang di anggap pelanggan, yang seharusnya mereka dapatkan dari produk yang dikonsumsi.

### **2.3.3. Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan adalah hasil (*outcome*) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan. Bagaimana mengetahui hasil yang dirasakan melebihi atau kurang dari harapan yang diinginkan?. Kotler dalam Yamit (2018:80) mengemukakan beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, metode tersebut antara lain:

#### **1. Sistem pengaduan**

Sistem ini meberikan kesempatan kepada pelanggan untuk memberikan saran, keluhan dan bentuk ketidak puasan lainnya dengan cara menyediakan kotak saran, setiap saran dan keluhan yang masuk harus menjadi perhatian bagi perusahaan, sebab saran dan keluhan itu pada umumnya dilandasi oleh pengalaman mereka dan hal ini sebagai bentuk kecintaan mereka terhadap produk maupun perusahaan.

#### **2. Survey pelanggan**

Survey pelanggan merupakan cara yang umum digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan misalnya, melalui surat pos, telepon, atau wawancara secara langsung.

### 3. Panel pelanggan

Perusahaan mengundang pelanggan yang setia terhadap produk dan mengundang pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah pindah menjadi pelanggan perusahaan lain. Dari pelanggan yang setia akan diperoleh informasi tingkat kepuasan yang mereka rasakan dan dari pembeli yang telah berhenti membeli, perusahaan akan memperoleh informasi mengapa hal itu dapat terjadi. Apabila pelanggan yang telah berhenti membeli (*customer loss rate*) ini meningkat hal ini menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggan.

Sedangkan Tjiptono dan Diana dalam Yamit (2018:80) mengemukakan terdapat sepuluh kunci sukses dalam mengukur kepuasan pelanggan yaitu:

#### 1. Frekuensi

Berapa kali perusahaan mengadakan survey untuk mengetahui kepuasan pelanggan?. Peters, mengatakan paling tidak setiap 60 sampai 90 hari sekali.

#### 2. Format

Siapa yang melakukan survey kepuasan pelanggan?. Dikatakan oleh Peters bahwa sebaiknya yang melakukan survey formal kepuasan pelanggan adalah pihak ketiga diluar perusahaan, dan hasilnya disampaikan kepada semua pihak dalam organisasi.

#### 3. Isi

Isi (*content*) pertanyaan yang diajukan adalah pertanyaan standar dan dapat di kuantitatifkan.

#### 4. Desain Isi

Tidak ada satupun survey yang paling baik untuk setiap kondisi. Oleh karena itu perusahaan harus mendesain survey secara sistematis dan memperhatikan setiap pandangan yang ada.

#### 5. Melibatkan setiap orang

Mereka yang mengunjungi pelanggan untuk melakukan survey adalah semua level dan semua fungsi yang ada dalam organisasi, mulai dari manajer puncak hingga karyawan.

#### 6. Mengukur kepuasan setiap orang

Perusahaan harus mengukur kepuasan semua pihak, tidak hanya pelanggan langsung seperti pemakai akhir, tetapi juga pelanggan tidak langsung seperti: distributor, agen, pedagang besar, pengecer, dan lain-lain.

7. Kombinasi berbagai ukuran  
Ukuran yang digunakan dalam kepuasan pelanggan hendaknya dibatasi pada skor kuantitatif, yang merupakan kombinasi dari berbagai unsur seperti: individu, kelompok, divisi, dan fasilitas.
8. Hubungan dengan kombinasi dan *reward* lainnya  
Hasil pengukuran kepuasan pelanggan harus dijadikan dasar dalam penentuan dalam kompensasi insentif dalam penjualan.
9. Penggunaan ukuran secara simbolik.  
Ukuran kepuasan pelanggan hendaknya dibuat dalam kalimat sederhana dan mudah diingat serta ditempatkan di setiap bagian perusahaan.
10. Bentuk pengukuran lainnya  
Deskripsi kualitatif mengenai hubungan karyawan dengan pelanggan harus mencakup penilaian sampai sejauh mana karyawan memiliki orientasi pada kepuasan pelanggan.

#### **2.3.4. Indikator Kepuasan Pelanggan**

membangun sebuah pelayanan yang berkualitas memang bukanlah hal yang mudah, karena akan ditemui beberapa tantangan dan kendala yang harus disikapi demi pengembangan pelayanan selanjutnya. Tantangan dan kendala ini wajar terjadi mengingat banyaknya komponen-komponen penunjang pengelolaan pelayanan. Menurut Tjiptono dalam “Ramadhan dkk.” (2019:315) indikator pembentuk kepuasan terdiri dari:

1. harapan pelanggan  
Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang di harapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan meliputi:
  - a. produk/jasa yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan apa yang diharapkan.
  - b. Pelayanan yang diberikan karyawan sesuai atau melebihi dengan apa yang di harapkan.
  - c. Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang di harapkan.
2. Minat berkunjung kembali  
Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi :
  - a. Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan karyawan sangat memuaskan
  - b. Berminat berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang di peroleh setelah mengkonsumsi produk
  - c. Berminat berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai

### 3. Kesiediaan merekomendasikan

Merupakan kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk/jasa yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga.

- a. Menyarankan teman atau kerabat untuk menggunakan produk/jasa yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan
- b. Menceritakan pengalaman baik kepada teman atau keluarga saat menggunakan produk/jasa, karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- c. Menyarankan teman atau keluarga untuk menggunakan produk/jasa yang ditawarkan karena mendapat nilai atau mamnfaat setelah menggunakan produk atau jasa.

Kemudian menurut Kotler (2019:36), ada dua indikator kepuasan konsumen:

- a. Kinerja adalah berhubungan dengan karakteristik oprasi dasar dari produk yang dibeli
- b. Harapan adalah pikiran konsumen tentang apa yang akan diterimanya apabila ia akan mengkonsumsi produk.

Sedangkan menurut Dwiyanto dalam Al-Hamzani (2018:1956) menjelaskan beberapa indikator untuk mengukur kinerja birokrasi publik sebagai berikut:

1. produktifitas, yaitu tidak hanya mengukur tingkat efesiensi tetapi juga mengukur efektifitas pelayanan. Produktifitas pada umumnya dipahami sebagai ratio antara input dan output.
2. kualitas layanan, yaitu cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik muncul karena ketidakpuasan public terhadap kualitas. Dengan demikian menurut Dwinyanto kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat dijadikan indikator kinerja birokrasi publik.
3. Responsivitas, yaitu kemampuan birokrasi untuk mengenai kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat serta tuntutan dari *customers*.
4. Responsibilitas, suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pembelian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Akuntabilitas, suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Berdasarkan beberapa teori diatas maka indikator kepuasan pelanggan yang digunakan adalah kinerja dan harapan.



## **2.4. Rumah Sakit**

### **2.4.1. Pengertian Rumah Sakit**

Berdasarkan undang-undang No. 44 tahun 2009 tentang rumah sakit, yang dimaksudkan dengan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Sedangkan menurut Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/III/2010. *“Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat”*.

Kemudian rumah sakit menurut (*World Health Organization*), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komperenshif), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat medik.

### **2.4.2. Fungsi Rumah Sakit**

Rumah sakit umum mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Tugas rumah sakit umum adalah melaksanakan upaya pelayanan kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan peningkatan dan pencegahan serta pelaksanaan upaya rujukan.

Menurut Undang-undang No. 44 tahun 2009 tentang rumah sakit, fungsi rumah sakit adalah:

1. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
2. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
3. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberi pelayanan kesehatan.
4. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penipisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

### **2.4.3. Kelas / Tipe Rumah Sakit**

Rumah sakit di Indonesia sendiri memiliki kelas/tipe yang dibagi menjadi 5 yaitu kelas A, B, C, D dan E, perbedaan kelima kelas tersebut terletak pada fasilitas dan penunjang medis, inilah yang menyebabkan adanya perbedaan kelengkapan fasilitas dan pelayanan antara rumah sakit yang satu dengan rumah sakit lainnya. Tipe rumah sakit ini diperkuat berdasarkan Permenkes RI Nomor 986/Menkes/Per/1

1/1992, meliputi pelayanan rumah sakit umum pemerintah Departemen Kesehatan dan Pemerintah Daerah yang diklasifikasikan menjadi kelas/tipe A,B,C,D dan E, perbedaannya sebagai berikut:

1. Rumah Sakit Kelas A, adalah rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis dan subspesialis luas oleh pemerintah, rumah sakit ini telah ditetapkan sebagai tempat pelayanan rujukan tertinggi (*top referral hospital*) atau disebut juga rumah sakit pusat.
2. Rumah Sakit Kelas B, adalah rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran medik spesialis luas dan subspesialis terbatas. Rumah sakit tipe B ini direncanakan akan didirikan di setiap ibukota propinsi (*provincial hospital*) yang dapat menampung pelayanan rujukan dari rumah sakit kabupaten.
3. Rumah Sakit Kelas C, adalah rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran subspesialis terbatas. Terdapat empat macam pelayanan spesialis disediakan yakni pelayanan penyakit dalam, pelayanan bedah, pelayanan kesehatan anak, serta pelayanan kebidanan dan kandungan. Rumah sakit kelas C ini adalah rumah sakit yang didirikan di Kota atau kabupaten-kapupaten sebagai faskes tingkat 2 yang menampung rujukan dari faskes tingkat 1 (puskesmas/poliklinik atau dokter pribadi).
4. Rumah Sakit Kelas D, adalah rumah sakit ini bersifat transisi karena pada suatu saat akan ditingkatkan menjadi rumah sakit kelas C. Pada saat ini kemampuan rumah sakit tipe D hanyalah memberikan pelayanan kedokteran umum dan kedokteran gigi. Sama halnya dengan rumah sakit tipe C, rumah sakit tipe D juga menampung pelayanan yang berasal dari puskesmas.
5. Rumah Sakit Kelas E, merupakan rumah sakit khusus (*special hospital*) yang menyelenggarakan hanya satu macam pelayanan kedokteran saja. Pada saat ini banyak tipe E yang didirikan pemerintah, misalnya rumah sakit jiwa, rumah sakit kusta, rumah sakit paru, rumah sakit jantung, dan rumah sakit ibu dan anak.

## 2.5. Penelitian Sebelumnya dan Kerangka Pemikiran

### 2.5.1. Penelitian Sebelumnya

penelitian ini, terdapat bebarapa penelitian terdahulu yang relevan serta bersangkutan dengan permasalahan yang di teliti serta sebagai bahan rujukan dalam mengembangkan materi yang ada. Penelitian terdahulu tersebut diantaranya adalah :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis	Judul	Variabel	Indikator	Hasil Penelitian	Publikasi
1	Ferry Rizki w, Sudjiono, Mohammad Arifin	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada rumah sakit kusta Kediri	Variabel X Kepuasan Pasien Rawat Jalan  Variabel Y Kualitas Pelayanan Dengan	Indikator kepuasan • Tingkat Kinerja • Tingkat Harapan  Indikator Kualitas pelayanan • Bukti fisik • Keandalan • Daya tanggap • Jaminan • asuransi	Hasil penelitian di peroleh persamaan regresi linier berganda $Y = 2,046 + 0,364 X_1 + 0,387 X_2 - 0,571 X_3 + 0,754 X_4 + 0,161 X_5$ dapat dinyatakan variabel keandalan (X1), ketanggapan (X2), keberwujudan (X4), empati (X5) memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Kusta Kediri. Sedangkan variabel keyakinan	JIMEK – Volume 1 Nomor 2 Desember 2018(E-ISSN : 2621-2374)

					(X3) memberikan pengaruh negative terhadap kepuasan pasien. Koefisien determinasi (R2) diperoleh nilai sebesar 0,789. Ini artinya bahwa 78,9% variabel dependen (kepuasan pasien) dapat dijelaskan oleh variabel independennya (dimensi keandalan, ketanggapan, keyakinan, keberwujudan dan empati). Sisanya sebesar 21,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diikutsertakan dalam model penelitian ini	
No	Nama Penulis	Judul	Variabel	Indikator	Hasil Penelitian	Publikasi

2	Nona Yuliantni, Putu Nina Madiawati	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung	Variabel X Tingkat Kepuasan,  Variabel Y Kualitas Pelayanan	<p>indikator:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat kinerja</li> <li>• Tingkat harapan</li> </ul> <p>Indikator kualitas pelayanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bukti langsung</li> <li>• Keandalan</li> <li>• Daya tanggap</li> <li>• Jaminan</li> <li>• Empati</li> </ul>	<p>Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti terhadap kualitas pelayanan pada unit rawat inap rumah sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik. Dari 28 pernyataan jawaban responden terhadap kualitas pelayanan memperoleh rata-rata skor total sebesar 71,214 % yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada unit rawat inap rumah sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung secara keseluruhan sudah baik dimata</p>	eProceeding of Management : Vol.2, No.2 Agustus 2015   Page 2060
---	-------------------------------------	---	---	---	---	--

					para pasiennya. Sedangkan 75,12%. Pasien menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit.	
No	Nama Penulis	Judul	Variabel	Indikator	Hasil Penelitian	Publikasi
3	Rodame Monitorir Napitupulu1, Winda Hartina Harahap2, Ikhwanudin Harahap3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RSUD Gunung Tua Kecamatan Portibi Kabupaten Padang Lawas Utara	Variabel X Tingkat Kepuasan,  Variabel Y Kualitas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat kinerja</li> <li>• Tingkat harapan</li> </ul> Indikator kualitas pelayanan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bukti langsung</li> <li>• Keandalan</li> <li>• Daya tanggap</li> <li>• Jaminan</li> <li>• Empati</li> </ul>	Hasil penelitian diperoleh <i>R square</i> sebesar 0,196 atau 19,6% yang berarti variabel kepuasan pasien dapat dijeaskan oleh variabel kualitas pelayanan sebesar 19,6% sedangkan sisanya sebesar 80,4% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Adapun hasil penelitian	Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam Volume 4 Nomor 2 Ed. Juli - Desember 2018 : hal. 286-296 p-ISSN: 2356-492X e-ISSN : 2549-9270

					dari uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap yang dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ (4,881 > 1,660).	
No	Nama Penulis	Judul	Variabel	Indikator	Hasil Penelitian	Publikasi
4	Aryani, Husnawati, Muharni, Liasari, Afrianti	Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru	Variabel X Kepuasan Pasien Rawat Jalan,  Variabel Y Kualitas Pelayanan,	indikator: • Tingkat kinerja • Tingkat harapan  Indikator kualitas pelayanan : • Bukti langsung • Keandalan • Daya tanggap • Jaminan • Empati	Hasil penelitian didapatkan nilai <i>gap</i> terbesar pada aspek <i>reliability</i> yakni -0,85, <i>assurance</i> yakni -0,73, <i>emphaty</i> yakni -0,67, <i>tangible</i> yakni -0,59 dan aspek <i>responsiveness</i> -0,54. Hal ini menunjukkan bahwa pasien rawat jalan di IFRS Islam Ibnu Sina Pekanbaru belum	Jurnal Pharmacy, Volume 12, Nomor 01, Juli 2015 (ISSN 1693-3591)

No	Nama Penulis	Judul	Variabel	Indikator	Hasil Penelitian	Publikasi
5	Biyanda Eninurkhatun, Antono Suryoputro, dan Eka Yunila Fatmasari	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017	Variable X Tingkat Kepuasan  Variabel Y Kualitas Pelayanan	Indikator : • Tingkat kinerja • Tingkat harapan  Indikator kalits pelayanan : • Bukti langsung • Keandalan • Daya tanggap • Jaminan • Empati	Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan dimensi kualitas layanan secara keseluruhan adalah 79,70%. Sedangkan Tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan terhadap pelayanan yang diterima pada dimensi <i>reliability</i> sebesar (79,36%). Tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan terhadap pelayanan yang diterimapada	Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal) Volume 5, Nomor 4, Oktober 2017 (ISSN: 2356-3346)



					<p>dimensi <i>responsiveness</i> sebesar (77,00%). Tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan terhadap pelayanan yang diterima <i>assurance</i> sebesar (79,44%). Tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan terhadap pelayanan yang diterima pada dimensi <i>empathy</i> sebesar (80,88%).</p>	
--	--	--	--	--	---	--

### 2.5.2. Kerangka Pemikiran

era global, organisasi pelayanan publik dibidang kesehatan sangat dibutuhkan oleh masyarakat, dimana kesehatan sangat berpengaruh terhadap semua orang. Dalam pelaksanaan dibidang jasa kesehatan akan terus tumbuh, seiring dengan perkembangannya teknologi. Persaingan dibidang jasa pelayanan semakin ketat oleh karena itu organisasi sebagai organisasi pelayanan publik dibidang kesehatan dituntut harus selalu memperhatikan mutu pelayanan dan terjaminnya kepuasan masyarakat.

Kualitas dan pelayanan merupakan prasyarat dari kepercayaan pelanggan. Kepuasan adalah fondasi dari kepercayaan pelanggan dengan kualitas jasa sebagai kunci didalamnya. Pelanggan yang puas tidaklah cukup puas, harus terdapat pelanggan yang sangat puas. Kualitas pelayanan merupakan hal yang harus diperhatikan oleh sebuah perusahaan, karena kualitas pelayanan yang baik dapat membentuk kepuasan serta persepsi dari pelanggan. Pelanggan yang sangat puas

maupun merasa senang akan lebih mungkin percaya kepada satu perusahaan, melakukan pembelian ulang kepada satu perusahaan, dan menyebarkan berita positif dari mulut ke mulut.

Sementara itu ada beberapa pakar pemasaran, seperti Parasuraman, Zeithaml, dan Barry yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan. Kesepuluh faktor tersebut meliputi Parasuraman, et al dalam Tjiptono (2018:69) :

1. *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*).
2. *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa kepada pelanggan
3. *Competence*, artinya setiap orang dalam perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu
4. *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungkan ditemui,
5. *Communication*. Artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat dipahami serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
6. *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya.
7. *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, keramahan yang dimiliki para karyawan.
8. *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.
9. *Understanding/Knowing the Customer*, yaitu untuk memahami kebutuhan pelanggan.
10. *Understanding/Knowing the Customer*, yaitu untuk memahami kebutuhan pelanggan.

Apa bila kesepuluh faktor untuk mengukur kualitas pelayanan dijalankan dengan baik tentu akan membuat konsumen puas dengan apa yang diterimanya dan sesuai harapannya. Sebagai mana telah dikuatkan oleh teori menurut Daryanto dan Setyabudi (2014 : 91) “ekspektasi pelanggan jasa adalah keyakinan tentang penghantaran jasa yang berfungsi sebagai standar atau titik referensi dalam bertindak, dimana performansi sebagai pertimbangan”. Selain pernyataan tersebut dikuatkan pula oleh teori menurut Tjiptono (2017 : 159) mengemukakan bahwa harapan pelanggan merupakan salah satu indikator penting dalam menentukan nilai kepuasan pelanggan. Berdasarkan pengertiannya harapan pelanggan merupakan tingkat kinerja yang dianggap pelanggan seharusnya mereka dapatkan dari produk yang dikonsumsi.

Kemudian pernyataan tersebut didukung oleh penelitian terdahulu yaitu Nona Yuliantni, Putu Nina Madiawati dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pasien Pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung. dengan indikator penelitian yang sama yaitu sebagai berikut: variabel kualitas

pelayanan yaitu Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati. sedangkan variabel kepuasan pasien yaitu kinerja dan harapan sebesar 71,214 % yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada unit rawat inap rumah sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung secara keseluruhan sudah baik dimata para pasiennya. Sedangkan 75,12%. Pasien menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit

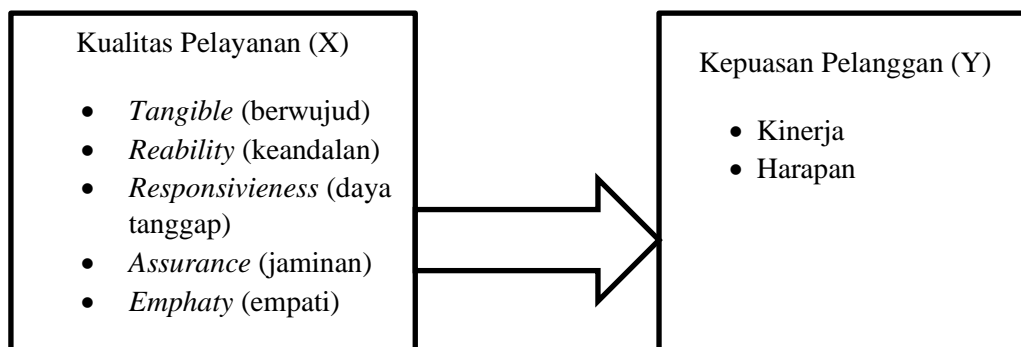
Kemudian penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rodame Monitorir Napitupulu, Winda Hartina Harahap<sup>2</sup>, Ikhwanuddin Harahap<sup>3</sup> dengan Judul Pengaruh Kualitas Pelayana Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RSUD Gunung Tua Kecamatan Portibi Kabupaten Padang Lawas Utara dengan indikator penelitian yang sama yaitu sebagai berikut: variabel kualitas pelayanan yaitu Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati. sedangkan variabel kepuasan pasien yaitu kinerja dan harapan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap yang dibuktikan dengan thitung > ttabel (4,881 > 1,660).

tetapi disisi lain memiliki perbedaan yaitu Nona yuliatu menggunakan penelitian metode kuantitatif dengan jenis penellitian deskriptif dan kausal sementara Rodame Monitorir Napitupul menggunakan metode penelitian kuantatif populasi. sedangkan penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), *Importance Performance Analysis* (IPA) yaitu membandingkan antara tingkat kepentingan suatu atribut dengan kinerja yang dirasakan oleh pelanggan dengan deskriptif survey yang dilakukan di RSUD Palabuhan Ratu Kab. Sukabumi.

Penelitian ini menjelaskan tentang analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada RSUD Palabuhan Ratu. Penulis mencoba membuat konstelasi penelitian seperti pada gambar berikut ini :

## 2.6. Konstelasi Penelitian

Penelitian ini menjelaskan tentang analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada RSUD Palabuhan Ratu. Penulis mencoba membuat konstelasi penelitian seperti pada gambar berikut ini :



Gambar 2.1.  
Konstelasi Penelitian

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian Deskriptif (*Eksploratif*) dengan metode penelitian studi kasus yang bertujuan untuk mengumpulkan data dan menguraikan secara menyeluruh dan teliti sesuai dengan masalah yang akan dipecahkan. Teknik penelitian yang digunakan adalah Diagram Kartesius atau *Importance Performance Analysis* (IPA).

#### 3.2. Objek, Unit Analisis dan Lokasi Penelitian

##### 3.2.1. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah variabel kualitas Pelayanan dengan indikator *tangible* (berwujud), *realibility* (kehandalan), *responsivness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Serta variabel kepuasan konsumen dengan indikator tingkat kinerja dan tingkat harapan.

##### 3.2.2. Unit Analisis

Unit analisis yang digunakan oleh penulis *dyads* yaitu peneliti memperoleh data dari perusahaan dan data yang diperoleh dari respon setiap orang atau individu yang dimaksudkan yaitu pelanggan pasien rawat inap di RSUD Palabuhan Ratu

##### 3.2.3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada RSUD Palabuhan Ratu, yang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa kesehatan yang beralamat di Jl. Jend. Ahmad Yani No.2, Citepus, Kec. Palabuhan Ratu, Sukabumi Regency, Jawa Barat

#### 3.3. Jenis dan Sumber Data Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh peneliti langsung dari unit analisis yang diteliti yaitu pasien rawat inap serta perusahaan yaitu RSUD Palabuhan Ratu

Data sekunder diperoleh melalui studi pustaka yang isinya berupa data teori pendukung organisasi. Studi pustaka dikumpulkan dengan mengumpulkan data yang diperoleh dari laporan rumah sakit atau *literature* yang dimiliki oleh rumah sakit baik data internal rumah sakit maupun data eksternal.

### 3.4. Oprasional Variabel

**Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel**  
**“Analisis Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Palabuhan Ratu”**

Variable	Indikator	Ukuran	Skala
Kualitas Pelayanan (X)	Bukti Fisik ( <i>tangible</i> )	1. kebersihan dan keterawatan gedung rumah sakit	Ordinal
		2. kebersihan dan kelengkapan ruang rawat inap	Ordinal
		3. kelengkapan fasilitas laboratorium	Ordinal
	Keandalan ( <i>reliability</i> )	4. Tenaga medis memberikan informasi sebelum pelayanan diberikan	Ordinal
		5. ketepatan dokter dalam memberikan resep yang tepat kepada pasien	Ordinal
		6. pelayanan yang diberikan tenaga medis teliti dan tepat waktu	Ordinal
	Respon/daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> )	7. ketanggapan dokter dalam mendengarkan keluhan pasien	Ordinal
		8. ketanggapan perawat dalam melayani pasien	Ordinal
		9. pelayanan yang diberikan cepat, tepat dan selalu sedia setiap saat	Ordinal
	Jaminan ( <i>assurance</i> )	10. keahlian dokter dibidangnya	Ordinal
		11. Petugas medis mempunyai catatan medis pasien	Ordinal
		12. Tenaga medis bersifat cekatan dan menghargai pasien	Ordinal
	Empati ( <i>emphaty</i> )	13. Dokter selalu menanyakan kabar dan keadaan pasien	Ordinal
		14. pelayanan tenaga medis dalam memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien	Ordinal
		15. kesedian petugas untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan	Ordinal
Kepuasan Pasien (Y)	Kinerja	1. Tingkat Kesesuaian Kinerja melebihi kepentingan	Ordinal
	Harapan		

### 3.5. Metode Penarikan Sampel

Metode penarikan sampel *stratified random sampling* bertujuan untuk pengambilan sampel dengan cara memperhatikan tingkatan atau strata pada elemen populasi yang diteliti. Dalam penentuan ukuran sampel dari populasi digunakan rumus Slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n = jumlah sampel

$N$  = jumlah populasi

$e^2$  = erorr/nilai kritis/batas ketelitian yang diinginkan, atau % tingkat kesalahan/error yang masih dapat ditolerir (=1%,5%,10%).

Dalam metode penarikan sampel menggunakan jumlah populasi pasien rawat inap tahun 2019 Adapun jumlah pasien tahun 2019 yaitu dapat dilihat dibawah ini:

**Tabel 3.2 kunjugan pasien rawat inap pada tahun 2019**

Ruang Kelas	Pasien Rawat Inap Tahun 2019
VVIP	997
VIP	1288
1	3022
2	3918
3	4736
Jumlah	13961

Sumber : Data Sekunder, RSUD Palabuhan Ratu (february2020)

Asumsi populasi dari jumlah sampel data pasien tahun 2019 dalam kurun waktu satu tahun adalah:

$$N = 13961$$

$$e = 0,1 (10\%)$$

$$n = \frac{13961}{1+13961(0,1)^2}$$

$$= 99,2 \text{ dibulatkan menjadi } 100.$$

Jumlah sampel yang diambil oleh penulis berdasarkan ruang rawat inap adalah :

↓				
↓	↓	↓	↓	↓
Kelas VVIP	VIP	Kelas 1	Kelas II	Kelas III
n= 7	n= 9	n= 22	n= 28	n= 34
$\frac{997}{13961} \times 100 = 7$	$\frac{1288}{13961} \times 100 = 9$	$\frac{3022}{13961} \times 100 = 22$	$\frac{3918}{13961} \times 100 = 28$	$\frac{4736}{13961} \times 100 = 34$

Berikut adalah jumlah sampel yang diambil berdasarkan hasil perhitungan *stratified random sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan strata atau tingkatan

Table 3.3 jumlah sampel yang diambil Pada tiap kelas rawat inap

No	JENIS PENYAKIT	KELAS VVIP	KELAS VIP	KELAS I	KELAS II	KELAS III
1	Febris/demam	4	2	5	5	7
2	Typoid/Types	-	1	4	3	5
3	DHF/DBD	-	2	4	5	7
4	Apendictomy/ Usus Buntu	2	1	3	4	3
5	Hyperetensi/ Darah Tinggi	1	3	2	6	6
6	GEA Gastritis Peradangan Lambung	-	1	3	3	4
7	Hernia/turun bro	-	-	1	2	2
Jumlah		7	9	22	28	34

Berikut adalah rincian sampel yang diambil pada masing masing kelas

Responden VVIP yaitu sebanyak 4 responden penderita penyakit febris atau demam dan apendictomy atau usus buntu sebanyak 2 responden dan 1 responden dengan penyakit hipertensi atau darah tinggi dengan total responden sebanyak 7 responden.

Responden VIP terdiri dari 2 responden penderita febris atau demam dan 2 responden penderita penyakit apendictomy atau usus buntu dan 3 responden penderita penyakit hipertensi atau darah tinggi dan sebanyak 1 responden penderita penyakit GEA gastritis atau peradangan lambung dengan total responden sebanyak 9 responden

Responden kelas I terdiri dari 3 reponden penderita penyakit febris atau demam dan 4 responden penderita penyakit typoid atau tipes dan sebanyak 7 responden penderita DBD dan sebanyak 3 responden penderita penyakit usus buntuk, 2 responden penderita darah tinggi dan sebanyak 3 responden penderita penyakit peradangan lambung dan 1 responden penderita penyakit hernia atau turun bro dengan total responden sebanyak 22 responden.

Responden kelas II terdiri dari 5 responden penderita penyakit febris atau demam dan 3 responden penderita penyakit tipes, 6 responden penderita penyakit DBD atau demam berdarah, 5 responden penderita usus buntu , 6 responden penderita hipertensi atau darah tinggi, dan sebanyak 3 orang penderita peradangan lambung, 2 responden penderita penyakit hernia atau turun bro dengan total responden sebanyak 28 responden.

Responden kelas III terdiri dari 9 responden penderita penyakit demam atau febris dan 5 responden penderita penyakit tipes, dan 7 responden penderita penyakit DBD atau demam berdarah, 3 responden penderita penyakit apendectomy atau usus buntu, 6 responden penderita penyakit hipertensi atau darah tinggi dan sebanyak 4 responden penderita penyakit peradangan lambung, 2 responden penderita penyakit hernia atau turun bro dengan total responden sebanyak 34 responden.

### **3.6. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data dilakukan beberapa cara, yaitu:

#### **3.6.1. Primer :**

- a. Observasi langsung yaitu dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan dengan tujuan untuk mengetahui secara langsung kegiatan rawat inap di RSUD Palabuhan Ratu
- b. Wawancara yang dilakukan terhadap pihak-pihak yang berwenang atau berkepentingan yaitu dengan pelanggan atau pasien rawat inap sebagai responden di RSUD Palabuhan Ratu
- c. Kuesioner yaitu dengan menyebarkan daftar pertanyaan dengan tujuan untuk mendapatkan data dan informasi mengenai kepuasan pasien pada unit rawat inap di RSUD Palabuhan Ratu.

#### **3.6.2. Sekunder :**

Pengumpulan data sekunder yang dilakukan secara manual dengan memperbanyak buku, literature atau laporan dari perusahaan dan mengumpulkan data dengan mengunduh berupa data dari media massa cetak atau website resmi perusahaan.

### **3.7. Analisis Data**

#### **3.7.1. Pretes Uji validitas dan Realibilitas**

Penelitian melakukan *pre-test* untuk memberikan informasi mengenai pemahaman responden terhadap pertanyaan yang diajukan. Jika ditemukan kalimat yang kurang dipahami maka peneliti akan mengubah dan melakukan perbaikan atas pertanyaan tersebut. Selain itu, melalui *pre-test* dilakukan dengan jumlah responden sebanyak 20-30 responden yang memiliki karakteristik sama dengan responden utama, yaitu responden/konsumen yang sedang berada di RSUD Palabuhan Ratu

##### **1. Uji Validitas**

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya sebuah alat uji yaitu kuisisioner. Validitas mengukur ketepatan pertanyaan-pertanyaan yang digunakan dalam kuisisioner. Peneliti menggunakan program SPSS Taraf signifikan yang digunakan sebesar 10%. Pengambilan keputusannya adalah jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka butir dari pertanyaan valid. Sedangkan, jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka item dari pertanyaan pada kuisisioner dinyatakan tidak valid.



$$r_{xy} = \frac{n\sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{(n\sum x_i^2 - (\sum x_i)^2)(n\sum y_i^2 - (\sum y_i)^2)}}$$

Dimana :

n = Jumlah respon

$r_{xy}$  = Koefesien korelasi (r-hitung)

$\sum x$  = Skor variabel kualitas pelayanan

$\sum y$  = Skor varibale kepuasan pelanggan

$\sum xy$  = Hasil perkalian kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Sumber : Sugiyono (2017 : 228).

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Bila suatu alat ukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan dan hasil pengukuran relative konsisten, maka alat pengukur tersebut reliabel. Dengan kata lain realibilitas menunjukan kekonsistenan suatu alat pengukur didalam pengukuran gejala yang sama. Pengujian dilakukan dengan fasilitas *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Rumus untuk menguji reliabilitas adalah sebagai berikut :

$$\alpha = \frac{k \cdot r}{1 + (k - 1)r}$$

Dimana :

$\alpha$  = Koefesien korelasi

r = Korelasi antar kuisisioner

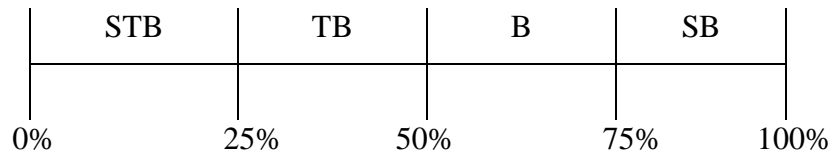
k = Jumlah kuisisioner

### 3.7.2. Analisi Deskriptif

Analisis Deskriptif digunakan untuk mengidentifikasi karakteristik pasien yang menggunakan jasa kesehatan rawat inap di RSUD Palabuhan Ratu. Analisis deskriptif dilakukan dengan cara menggambarkan serinci mungkin dari data yang diperoleh. Semua hasil data yang diperoleh akan dikelompokkan berdasarkan jawaban yang sama kemudian hasil akan disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan dicari total tanggapan responden dengan rumus:

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{\text{Skor total}}{\text{Skor Tertinggi Tanggapan Responden}} \times 100\%$$

Setelah tanggapan total responden, maka langkah selanjutnya adalah menghitung nilai rata-rata indeks variabel bebas dan tidak bebas untuk mengetahui bagaimana keadaan variabelnya.



Sumber: Sugiyono (2014:169)

Gambar 3.1. Variabel Bebas dan Tidak Bebas

Adapun skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat atau persepsi seseorang atau kelompok dalam mengisi kuisioner maka peneliti menggunakan *Skala Likert*. Menurut Sugiyono (2014:169) “*Skala Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Skala *likert*, di mana responden menyatakan tingkat setuju atau tidak setuju mengenai berbagai pernyataan mengenai perilaku, objek, orang, atau kejadian. Biasanya skala diajukan terdiri atas 5 atau 7 titik.

Tabel 3.4 Keterangan Skala Likert

Kriteria	Skor
Sangat Baik (SB)	4
Baik (B)	3
Tidak Baik (TB)	2
Sangat Tidak Baik (STB)	1

Sumber : sugiyono (2014 : 169)

#### 1. Tingkat Kesesuaian

adalah hasil perbandingan skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan. J Supranto (2011 : 241) mengemukakan bahwa rumus tingkat kesesuaian dapat digunakan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$$

(Sumber: Supranto, 2011:241)

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden RSUD Palabuhan Ratu

$X_i$  = skor kinerja RSUD Palabuhan Ratu

$Y_i$  = Skor penilaian kepentingan pasien RSUD Palabuhan Ratu

## 2. Importance Performance Analysis (IPA)

Untuk mengukur perolehan skor rata-rata dari tingkat harapan dan tingkat kenyataan pada tiap atribut mutu pelayanan digunakan rumus sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{n} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum y_i}{n}$$

(Sumber : Supranto, 2011: 242)

Keterangan :

$\bar{X}$  = Skor rata-rata tingkat kinerja RSUD Palabuhan Ratu

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan RSUD Palabuhan Ratu

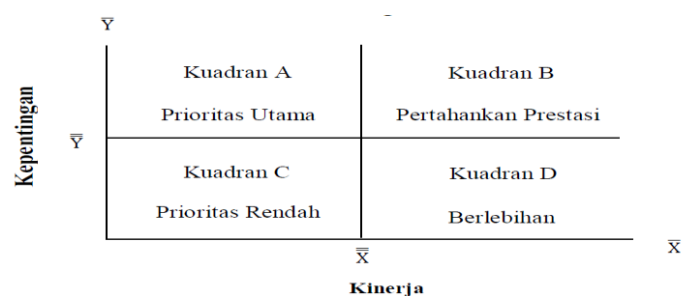
$n$  = Jumlah Responden

## 3. Diagram Kartesius

Diagram Kartesius merupakan diagram yang terbentuk dari dua suku (X dan Y) dimana (X) akan di isi oleh skor rata-rata tingkat kualitas pelayanan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan di isi oleh skor rata-rata harapan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi konsumen menurut Supranto (2011: 241) yaitu sebagai berikut:

Untuk mengukur perolehan skor rata-rata dari tingkat harapan dan tingkat kenyataan pada tiap atribut mutu pelayanan digunakan rumus sebagai berikut:

Diagram Kartesius.



Gambar 3.1 Diagram Kartesius

Rumus yang digunakan :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{K}$$

Keterangan :

$\bar{X}$  = Rata-Rata dari rata-rata skor tingkat kualitas pelayanan pelaksanaan seluruh atribut.

$\bar{Y}$  = Rata-Rata dari rata-rata skor tingkat harapan seluruh atribut.

$K$  = Banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan..

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kualitas pelayanan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat harapan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap atribut digunakan persamaan sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum xi}{n} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum yi}{n}$$

Sumber : Supranto (2011:241-242)

Keterangan :

$\bar{X}$  = Skor rata-rata tingkat Kualitas pelayanan di RSUD Palabuhan Ratu

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata harapan

$\sum Xi$  = Jumlah skor tingkat kualitas pelayanan

$\sum Yi$  = Jumlah skor tingkat harapan

$n$  = Jumlah Responden.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Hasil Penelitian**

##### **4.1.1. Sejarah Singkat RSUD Palabuhan Ratu**

RSUD Palabuhan Ratu awalnya hanya sebuah balai pengobatan yang dipimpin oleh Mochammad Anwar pada tahun 1950 seiring perkembangannya resmi menjadi rumah sakit pada tahun 1987 dengan kapasitas 52 tempat tidur, dan pada saat ini tahun 2019 sudah mempunyai 200 tempat tidur. Lokasi penelitian ini dilakukan pada RSUD Palabuhan Ratu, yang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa kesehatan yang beralamat di Jl. Jend. Ahmad Yani No.2, Citepus, Kec. Palabuhan Ratu, Sukabumi Regency, Jawa Barat

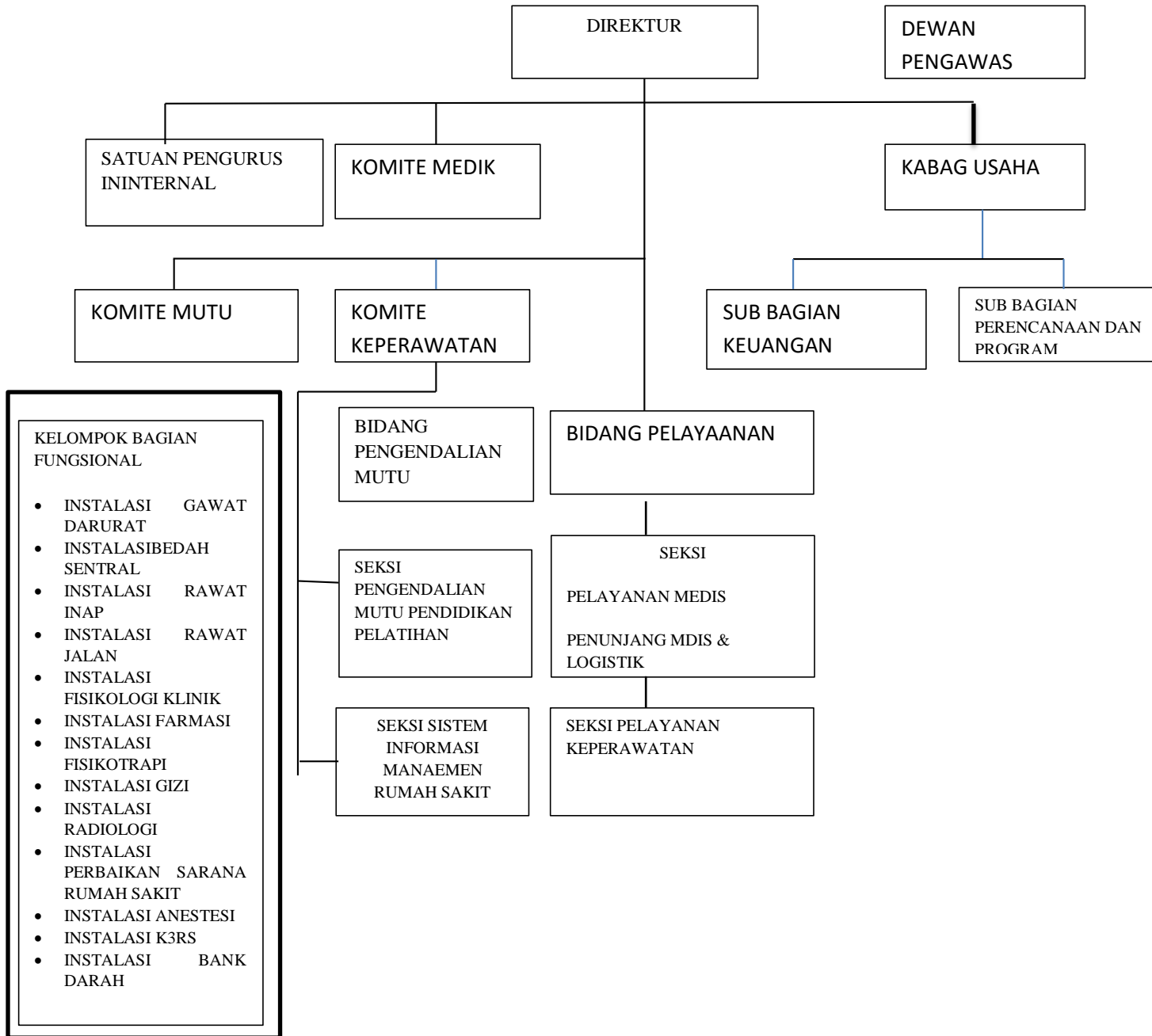
RSUD Palabuhan Ratu dalam perkembangannya mengalami berbagai perubahan. RSUD Palabuhan Ratu merupakan rumah sakit yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Sukabumi. RSUD Palabuhan Ratu merupakan rumah sakit kelas C yang berfungsi sebagai unit pelaksana daerah di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Sukabumi dibidang pelayanan kesehatan yang secara teknis operasional berada dibawah Pemerintahan Kabupaten Sukabumi dan bertanggung jawab kepada Bupati Kabupaten Sukabumi dan secara teknis bertanggung jawab kepada Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat.

Visi : yaitu “ terwujudnya rumah sakit yang Mandiri, Bersahabat, dan Unggul dalam Pelayanan

Misi :

1. Meningkatkan Pelayanan Kesehatan yang Prima.
2. Meningkatkan Kualitas dan Kuantitas Sumber Daya Manusia Rumah Sakit yang Profesional.
3. Meningkatkan Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Sesuai Kebutuhan dan Mempertimbangkan Keselamatan Pasien.

#### 4.1.2. Struktur Organisasi, Tugas dan Wewenang



Adapun uraian tugas dan tanggung jawab dari masing masing bagian pada struktur rumah sakit adalah :

##### 1. Direktur

Merupakan jabatan tertinggi dari rumah sakit palabuhan Ratu. Direktur utama mempunyai tugas, fungsi dan kewenangannya untuk menyusun, kebijakan dan ketentuan pelaksanaan rumah sakit palabuhan ratu

2. Dewan pengawas diperlukan agar rumah sakit dapat menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan
3. Satuan Pengurus Internal  
Unit internal yang bersifat independen dan berfungsi untuk membantu direktur agar dapat secara efektif mengamankan investasi dan aset rumah sakit dan melakukan analisis dan evaluasi efektifitas sistem dan prosedur pada bagian unit kegiatan rumah sakit.
4. Komite Medik  
Komite medik mempunyai tugas membantu direktur utama dalam mewujudkan penyusunan standar pelayanan medis dan memantau pelaksanaannya, serta melaksanakan pembinaan etika profesi, pengatur kewenangan profesi anggota staf medis fungsional.
5. Kabag Usaha  
Kabag usaha mempunyai tugas pokok membantu direktur dalam penyelenggaraan RSUD Palabuhan Ratu dibidang ketatausahaan yang meliputi urusan perencanaan, evaluasi dan pelaporan, administrasi umum dan kepegawaian serta hukum dan kehumasan.
6. Komite Mutu  
Komite mutu mempunyai tugas untuk membantu kepala atau direktur rumah sakit dalam mengelola dan memandu program peningkatan mutu, serta mempertahankan standar pelayanan rumah sakit.
7. Komite Keperawatan  
Komite keperawatan mempunyai tugas membantu direktur dalam mempertahankan dan meningkatkan profesionalisme tenaga keperawatan melalui mekanisme kredensial, penjagaan mutu profesi dan pemeliharaan etika dan disiplin profesi.
8. Sub Bagian Keuangan  
Sub bagian keuangan mempunyai fungsi dalam pelaksanaan koordinasi, fasilitas dan melaksanakan pengumpulan bahan untuk penyusunan teknis pelaksanaan pengelolaan keuangan rumah sakit baik dalam penerimaan keungan maupun pengeluaran keuangan.
9. Sub Bagian Perencanaan dan Program  
Mempunyai tugas dalam menyelenggarakan koordinasi perencanaan yang mencakup visi misi rumah sakit. Pengembangan, pembinaan rumah sakit dan rencana kebutuhan pelayanan kesehatan. Menyusun perencanaan teknis program dan kegiatan menganalisis pembiayaan dan kegiatan.
10. Bidang Pengendalian Mutu  
Bidang pengendalian mutu mempunyai tugas menyiapkan bahan dan pelaksanaan serta pemberian bimbingan teknis penyelenggaraan kegiatan di seksi pengendalian mutu
11. Seksi pengendalian mutu pendidikan dan pelatihan

Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis di bidang pendidikan dan pelatihan serta penelitian dan pengembangan

12. Seksi sistem informasi dan manajemen  
Mempunyai tugas menyusun rencana dan program kerja sub bagian menyusun SPO sistem informasi dan pelaporan, mengatur dan mengkoordinasikan tugas kepada bawahan
13. bidang pelayanan  
mempunyai tugas merencanakan operasionalisasi, memberi tugas, memberi petunjuk, menyelia, mengatur, mengevaluasi dan melaporkan penyelenggaraan tugas bidang pelayanan.
14. Seksi Pelayanan Medis Penunjang Medis dan Logistik  
Mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan perumusan dan menyiapkan fasilitas medis
15. Seksi Pelayanan Keperawatan mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan perumusan dan fasilitas perlengkapan medik dan non medik
16. Kelompok Bagian Fungsional
  - a. Instalasi Gawat Darurat  
Memberikan pelayanan 24 jam secara terus menerus secara berkesinambungan
  - b. Instalasi Bedah Sentral  
Memberikan pelayanan pembedahan baik yang terencana maupun yang darurat (cito) didukung tenaga kompeten bersertifikas, handal dibidang pembedahan, serta fasilitas alat pembedahan yang canggih.
  - c. Instalasi Rawat Inap  
Pelayanan non struktural yang menyediakan fasilitas dan menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan perorangan yang meliputi observasi, dan rehabilitasi medis
  - d. Instalasi Rawat Jalan  
Memberikan pelayanan medis kepada seorang pasien untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa mengharuskan pasien tersebut di rawat inap
  - e. Instalasi Psikologi Klinik  
Memeriksa, serta merawat pasien yang menderita masalah kesehatan mental dan tekanan psikologis menggunakan psikoterapi dan konseling.
  - f. Instalasi Farmasi  
Sebagai tempat praktek apoteker di rumah sakit merupakan unit yang bertanggung jawab terhadap penyelenggara setiap kegiatan pekerjaan kefarmasian yang meliputi. Pengelolaan perbekalan farmasi mulai dari pemilihan, perencanaan, pengadaan, penyimpanan, penyiapan, dan pelayanan
  - g. Instalasi Fisioterapi  
Memberikan pelayanan terapi fisik dan rehabilitasi secara terintegrasi dan komprehensif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup dan mengurangi keterbatasan atau gangguan fungsi yang ada.



h. Instalasi Gizi

Unit yang mengelola kegiatan pelayanan gizi di rumah sakit sebagai wadah untuk melakukan pelayanan makanan, pelayanan terapi diet, dan penyuluhan/konsultasi gizi terdiri dari screening gizi evaluasi makanan dan konsultasi gizi.

i. Instalasi Radiologi

Membantu menegakan diagnosa. Radiologi memberikan gambaran anatomi tubuh yang di tampilkan dalam film radiografi

j. Instalasi perbaikan Saran Rumah Sakit

Melaksanakan kegiatan teknis instalasi, pemeliharaan, dan perbaikan agar fasilitas penunjang rumah sakit yaitu sarana dan prasarana alat kesehatan selalu berada dalam keadaan layak.

k. Instalasi Anestesi

l. Instalasi K3RS

Membuat rencana program dan koordinasi pemeriksaan kesehatan kerja sebelum bekerja bagi personel rumah sakit, mengkoordinasikan pelaksanaan program, merencanakan kegiatan peningkatan kesehatan jasmani, kondisi mental dan kemampuan fisik bagi personel rumah sakit.

m. Instalasi Bank Darah

Pelayanan di rumah sakit yang bertanggung jawab atas tersedianya darah untuk transfusi yang aman dan berkualitas dalam jumlah yang cukup untuk mendukung pelayanan kesehatan di rumah sakit.

#### **4.1.3. bidang Usaha dan Kegiatan Usaha**

sesuai dengan kemampuan tenaga maupun fasilitas yang berbeda-beda, maka bidang usaha yang dilaksanakan oleh rumah sakit berbeda pula. Sesuai dengan perda no. 25 tahun 2012 tentang organisasi perangkat daerah pemerintah kabupaten sukabumi dan peraturan bupati sukabumi no. 82 tahun 2012 tanggal 26 november 2012 tentang struktur organisasi dan tata kerja RSUD Palabuhan Ratu. Tugas pokok RSUD Palabuhan Ratu adalah melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan dibidang pelayanan kesehatan.

sesuai peraturan bupati kabupaten sukabumi nomor 82 tahun 2012 tanggal tentang struktur organisasi dan tatakerja RSUD Palabuhan Ratu kabupaten sukabumi sebagai berikut :

- a. Penyusuna rencana dan program kerja dibidang pelayanan kesehatan
- b. Perumusan dan penyusunan kebijakan teknis dibidang pelayanan kesehatan
- c. Pembinaan pengendalian dan pengawasan tugas dibidang ketatausahaan, peningkatan dan pengendalian mutu pelayanan, sarana dan prasarana
- d. Pembinaan dan pengelolaan administrasi, kepegawaian, keuangan, perlengkapan, dan kearsipan

- e. Pembinaan, pengawasan, pengendalian dan pengevaluasian penyelenggaraan kegiatan PPK-BLUD
  - f. Menyusun renstra bisnis PPK-BLUD
  - g. Menyiapkan RBA
1. Fasilitas Layanan Kesehatan
    - a. Rawat jalan
    - b. Rawat inap
  2. Penunjang
    - a. Instalasi Laboratorium Klinik
    - b. Instalasi Radiologi (Rotgen)
    - c. Instalasi Gawat Darurat
    - d. VK IGD / PONEK IGD (IGD Kebidanan)
    - e. Instalasi Rehabilitasi Medik (fisioterapi)
    - f. Instalasi Bedah Sentral
    - g. Instalasi Farmasi
    - h. Bank Darah
    - i. Ambulance

#### 4.1.4. Analisis Data

##### 1. Uji Validitas

Metode yang digunakan untuk menguji validitas dalam penelitian ini adalah Corrected Item-Total Corelation untuk mengetahui apakah tiap-tiap item valid atau tidak, peneliti menggunakan bantuan program spss untuk menghitung koefisien korelasi ( $r$ ) dengan rumus  $df=n-2$  untuk mencari  $r$  tabel dengan  $n=30$  digunakan tingkat signifikan 10% ( $\alpha=0,1$ ) dan  $df=n-2$  sehingga nilai  $r$  tabel dapat diketahui sebesar 0,3061.

Tabel 4.1 Keterangan Hasil Uji Validitas  
Kualitas Pelayanan

Indikator	No.SoaI	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Tangibel	1	0.834	0,3061	Valid
	2	0.668	0,3061	Valid
	3	0.843	0,3061	Valid
Reliability	4	0.593	0,3061	Valid
	5	0.852	0,3061	Valid
	6	0.486	0,3061	Valid
Responsiveness	7	0.789	0,3061	Valid
	8	0.778	0,3061	Valid
	9	0.548	0,3061	Valid
Assurance	10	0.603	0,3061	Valid

	11	0.650	0,3061	Valid
	12	0.527	0,3061	Valid
Empathy	13	0.714	0,3061	Valid
	14	0.672	0,3061	Valid
	15	0.460	0,3061	Valid

Sumber : Data Diolah SPSS

Tabel 4.2 Keterangan Hasil Uji Validitas  
Kepuasan Pasien

Indikator	No.Soaal	<i>rhitung</i>	<i>rtabel</i>	Keterangan
Tangibel	1	0.808	0,3061	Valid
	2	0.725	0,3061	Valid
	3	0.799	0,3061	Valid
Reliability	4	0.640	0,3061	Valid
	5	0.873	0,3061	Valid
	6	0.526	0,3061	Valid
Responsiveness	7	0.772	0,3061	Valid
	8	0.761	0,3061	Valid
	9	0.431	0,3061	Valid
Assurance	10	0.454	0,3061	Valid
	11	0.680	0,3061	Valid
	12	0.575	0,3061	Valid
Empathy	13	0.595	0,3061	Valid
	14	0.561	0,3061	Valid
	15	0.457	0,3061	Valid

Sumber : Data Diolah SPSS

berdasarkan tabel uji validitas diatas dengan kriteria  $r$  tabel sebesar 0,3061 dari 15 item pertanyaan, dinyatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Hasil penelitian yang reliabel, terjadi apabila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Instrumen yang reliabel berarti instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Pengukuran reliabilitas yang akan digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *one shoot* atau pengukuran sekali saja. Disini pengukuran yang digunakan hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan

reliabel jika memberikan nilai cronbanch Alpha ( $\alpha$ ) > 0,60. Rumus untuk menguji reliabilitas adalah sebagai berikut :

$$\alpha = \frac{k \cdot r}{1 + (k - 1)r}$$

Dimana :

$\alpha$  = Koefesien korelasi

r = Korelasi antar kuisioner

k = Jumlah kuisioner

Tabel 4.3 Hasil Uji ReliabilitaS Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.908	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	43.4667	59.085	.803	.913	.896
VAR00002	43.5667	60.599	.607	.685	.902
VAR00003	43.5000	57.983	.810	.930	.895
VAR00004	43.7333	62.202	.529	.674	.905
VAR00005	43.7000	57.183	.817	.895	.894
VAR00006	43.9000	62.852	.400	.568	.909
VAR00007	43.7000	58.562	.745	.864	.897
VAR00008	43.6000	59.697	.737	.936	.898
VAR00009	43.8667	62.395	.474	.786	.907
VAR000010	43.7333	62.478	.544	.735	.904
VAR000011	43.6333	60.309	.582	.800	.903
VAR000012	43.8000	62.993	.456	.753	.907
VAR000013	43.6000	58.524	.649	.746	.901
VAR000014	43.3667	61.964	.623	.841	.902
VAR000015	44.5000	62.121	.350	.567	.914

Data Diolah : SPSS

Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	43.6000	58.386	.771	.809	.892
p2	43.8000	58.993	.672	.632	.896
p3	43.6667	57.609	.757	.840	.892
p4	44.0000	61.034	.584	.699	.899
p5	43.9000	55.955	.842	.862	.888
p6	44.0000	61.172	.441	.579	.904
p7	43.8333	57.592	.723	.779	.893
p8	43.7667	59.357	.719	.782	.894
p9	44.1667	63.178	.350	.719	.906
p10	44.1000	63.403	.383	.663	.905
p11	43.8000	59.200	.618	.798	.897
p12	43.8667	61.568	.510	.735	.901
p13	43.7667	56.599	.747	.741	.892
p14	43.7667	60.530	.478	.517	.903
p15	44.4333	61.357	.349	.456	.910

## Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.905	.906	15

Berdasarkan hasil uji reliabilitas diatas dapat disimpulkan dari hasil uji reliabilitas pada tingkat kinerja kualitas pelayanan sebesar 0,908. Jika nilai koefesien yang di proleh  $>0,600$  maka variabel kualitas pelayanan memiliki tingkat reliabilias yang sangat baik. Kemudian pada hasil uji reliabilitas pada tingkat kepuasan pasien sebesar 0,95,jika nilai koefesien yang di proleh lebih besar dari  $>0,600$ , maka memiliki tingkat reliabilitas yang sangat baik atau reliabel.

## 4.2 Profil Responden

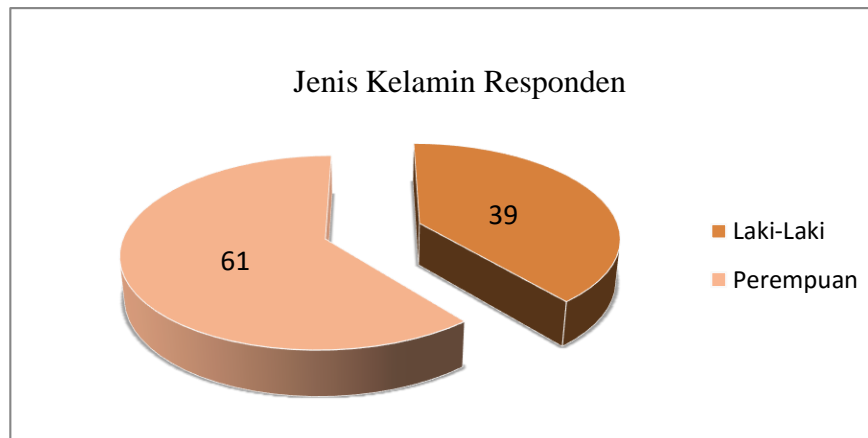
Profil responden yang diteliti terbagi atas 4 (empat) kriteria yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, serta pekerjaan. Berikut hasil data profil responden yang merupakan pasien rawat inap di RSUD Palabuhan Ratu.

### 1. Jenis Kelamin

Tabel 4.5 Jenis Kelamin Responden

NO.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase %
1	Laki-Laki	39	39
2	Perempuan	61	61
JUMLAH		100	100

Sumber data penelitian 2020



Gambar. 4.1

### Jenis Kelamin Responden

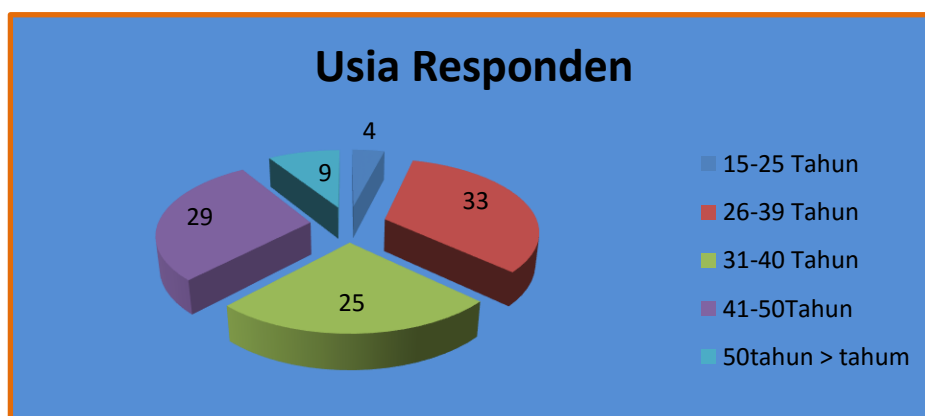
Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa jumlah responden sebanyak 100 responden. Jumlah tersebut terdiri dari 39 responden laki-laki dengan persentase sebesar 39% dan 61 responden perempuan dengan peresentase sebsesar 61%. Berdasarkan proporsi tersebut dapat disimpulkan bahwa jumlah responden perempuan dalam penelitian ini lebih banyak dibandingkan dengan responden laki-laki.

## 2. Usia Responden

Tabel 4.6 Profil Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	15-25 Tahun	4	4
2	26-39 Tahun	33	33
3	31-40 Tahun	25	25
4	41-50Tahun	29	29
5	50tahun > tahun	9	9
	Jumlah	100	100

Sumber : Data Penelitian Diolah (2020)



Gambar. 4.2

### Usia Responden

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden terkecil adalah responden yang berusia 15-25 tahun yaitu sebanyak 4 responden dengan persentase sebesar 4%, responden yang berusia >51 tahun yaitu sebanyak 9 responden dengan persentase 9%, responden yang berusia 31-40 tahun yaitu sebanyak 25 responden dengan persentase sebesar 25%,, responde yang berusia 41-50 tahun sebayak 29 responden dengan persentase sebesar 29 %, dan jumlah terbesar adalah usia 26-30 tahun dengan jumlah responden sebesar 33 responden dengan persentase sebesar 33%.

Hal ini menunjukkan bahwa usia responden terbesar dalam penelitian ini responden yang berusia 26-30 tahun.

## 4 Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 4.7

Pendidikan Terakhir Responden

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Persentase%
1	SD/Sdrajat	21	21
2	SLTP/Sdrajat	40	40
3	SLTA?Sdrajat	31	31
4	Perguruan Tinggi	8	8
Jumlah		100	100

Sumber : Data penelitian 2020



Gambar.4.3

Pendidikan Terakhir Responden

Berdasarkan data diatas diketahui bahwa jumlah responden terbanyak adalah pendidikan SLTP/Sederajat yaitu sebanyak 40 responden dengan persentase sebesar 40% dan yang terendah adalah pendidikan perguruan tinggi sebanyak 8 responden dengan persentase sebesar 8%.

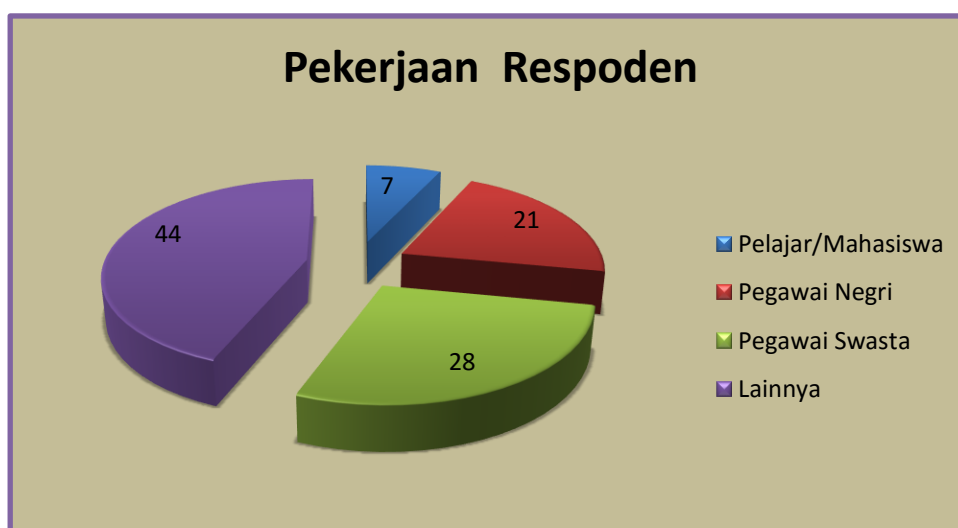


## 5 Pekerjaan Responden

Tabel. 4.8  
Pekerjaan Responden

No.	Pekerjaan Responden	Jumlah Respoden	Persentase%
1	Pelajar/Mahasisws	7	7
2	Pegawai Negri	21	21
3	Pegawai Swasta	28	28
4	Lainnya	44	44
Jumlah		100	100

Sumebr : Data 2020



Gambar 4.4  
Pendidikan Terakhir Responden

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pelajar/mahasiswa sebagai pekerjaan yang paling sedikit yaitu sebesar 7 responden dengan persentase sebesar 7% dan selanjutnya adalah pasien rawat inap yang bekerja sebagai pegawai negri sebanyak 21 responden dengan persentase 21% kemudian disusul dengan pasien rawat inap yang bekerja sebagai pegawai swasta sebesar 28% dengan persentase sebesar 28% dan pekerjaan lainnya yang merupakan responden terbanyak yaitu pensiunan dan ibu rumah tanga sebesar 44 responden dengan persentase sebesar 44%.

Berdasarkan data profil responden pasien di RSUD Palabuhan Ratu diatas maka dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak sebagian besar adalah wanita

sebanyak 62 %, usia pasien yang dirawat inap di RSUD Palabuhan Ratu berkisar dari Usia 26 sampai 50 tahun dengan persentase sebesar 87%, pendidikan terbanyak responden yaitu SLTP/Sederajat dengan persentase sebesar 40%, dan pekerjaan responden terbanyak yaitu pekerjaan lain-lain sebesar 44%

### 4.3 Pembahasan

#### 4.3.1 Kualitas Pelayanan Rawat Inap RSUD Palabuhan Ratu

Sebagai usaha dalam bidang jasa, kualitas pelayanan merupakan suatu faktor penting dalam menentukan kelangsungan dan keberhasilan usaha. Pelayanan digambarkan sebagai upaya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan RSUD Palabuhan Ratu digunakan penilaian terhadap indikator kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* dengan kategori penilaian sebagai berikut : Sangat Baik, Baik, Tidak Baik, dan Sangat Tidak Baik. Adapun tingkat kinerja Kualitas Pelayanan dihitung menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Resoinden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

Pelaksanaan dalam penerapan kinerja pelayanan adalah sebagai berikut :

#### A. Produk Fisik (Tangibles)

Atribut yang termasuk kedalam indikator produk fisik (Tangible) adalah sebagai berikut :

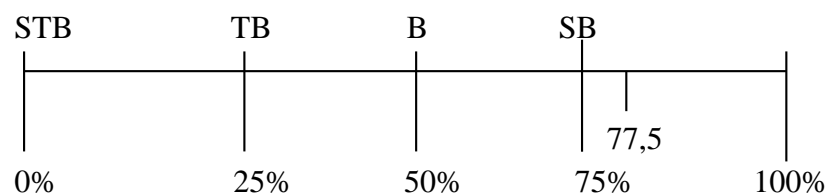
1. Kebersihan dan keterawatan gedung rumah sakit

Tabel 4.9 Tingkat Kinerja Pada Indikator Kebersihan dan Keterawatan Gedung Rumah Sakit

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Baik	33	4	132
Baik	45	3	135
Tidak Baik	21	2	42
Sangat Tidak Baik	1	1	1
Jumlah	100		310

Sumber : Data Kuisisioner Diolah 2020

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{310}{4(100)} \times 100\% = 77,5\%$$



Dari perhitungan di atas didapatkan hasil penilaian pada kinerja Tingkat Kebersihan dan keterawatan gedung rumah sakit terhadap 100 Responden dengan persentase sebesar 77,5% penilaian pelanggan terhadap tingkat kinerja kebersihan dan keterawatan gedung rumah sakit di RSUD Palabuhan Ratu memiliki penilaian yang **sangat baik**.

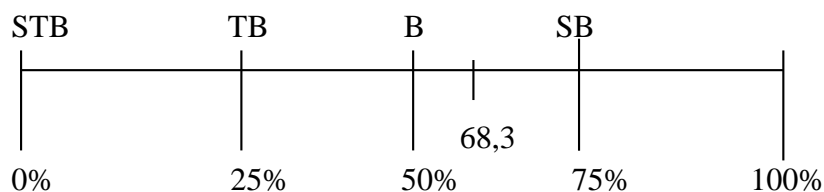
## 2. kebersihan dan kelengkapan ruang rawat inap

Tabel 4.10 Tingkat Kinerja Pada Indikator  
Kebersihan dan Kelengkapan Ruang Rwat Inap

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Baik	23	4	92
Baik	40	3	120
Tidak Baik	24	2	48
Sangat Tidak Baik	13	1	13
Jumlah	100		273

Sumber : Data Kuisisioner Diolah 2020

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{273}{4 (100)} \times 100\% = 68,3\%$$



Dari perhitungan di atas didapatkan hasil penilaian pada tingkat kinerja kebersihan dan kelengkapan ruang rawatiInap terhadap 100 Responden dengan persentase sebesar 68,3% penilaian pelanggan terhadap tingkat kinerja kebersihan dan kelengkapan ruang rawat inap di RSUD Palabuhan Ratu memiliki penilaian yang **Baik**.

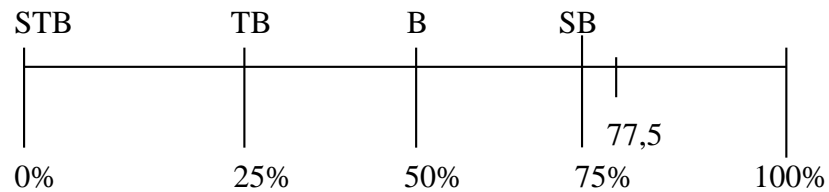
## 3. kelengkapan fasilitas laboratorium

Tabel 4.11 Tingkat Kinerja Pada Indikator  
Kelengkapan Fasilitas Laboratorium

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Baik	42	4	168
Baik	30	3	90
Tidak Baik	24	2	48
Sangat Tidak Baik	4	1	4
Jumlah	100		310

Sumber : Data Kuisisioner Diolah 2020

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{310}{4 (100)} \times 100\% = 77,5\%$$



Dari perhitungan di atas didapatkan hasil penilaian pada tingkat kinerja kelengkapan fasilitas laboratorium terhadap 100 Responden dengan persentase sebesar 77,5% penilaian pelanggan terhadap tingkat kelengkapan fasilitas laboratorium di RSUD Palabuhan Ratu memiliki penilaian yang **Sangat Baik**.

#### B. Keandalan (Reliability)

Keandalan dinilai berdasarkan kemampuan RSUD Palabuhan Ratu dalam memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat, dan konsisten. Atribut untuk menilai keandalan terdiri atas :

1. tenaga medis memberikan informasi sebelum pelayanan diberikan

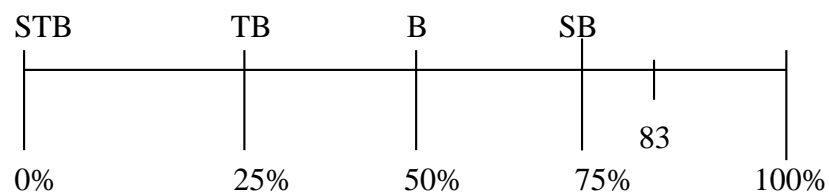
Tabel 4.12 Tingkat Kinerja Pada Indikator

Tenaga Medis Memberikan Informasi Sebelum Pelayanan diberikan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Baik	45	4	180
Baik	43	3	129
Tidak Baik	11	2	22
Sangat Tidak Baik	1	1	1
Jumlah	100		332

Sumber : Data Kuisisioner Diolah 2020

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{332}{4 (100)} \times 100\% = 83\%$$



Dari hasil perhitungan data diatas didapatkan hasil penilaian pada tingkat kinerja tenaga medis memberikan informasi sebelum pelayanan diberikan terhadap

100 Responden dengan persentase sebesar 83% artinya penilaian pelanggan terhadap tingkat tenaga medis memberikan informasi sebelum pelayanan diberikan memiliki penilaian yang **Sangat Baik**.

2. ketepatan dokter dalam memberikan resep yang tepat kepada pasien

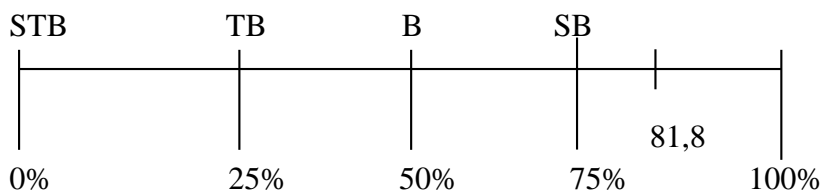
Tabel 4.13 Tingkat Kinerja Pada Indikator

Ketepatan Dokter Dalam Memberikan Resep Yang Tepat Kepada Pasien

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Baik	51	4	204
Baik	28	3	84
Tidak Baik	18	2	36
Sangat Tidak Baik	3	1	3
Jumlah	100		327

Sumber : Data Kuisisioner Diolah 2020

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{327}{4(100)} \times 100\% = 81,8\%$$



Dari perhitungan di atas didapatkan hasil penilaian pada kinerja Tingkat ketepatan dokter dalam memberikan resep yang tepat terhadap 100 Responden dengan persentase sebesar 81,8% penilaian pelanggan terhadap tingkat kinerja ketepatan dokter dalam memberikan resep yang tepat kepada pasien di RSUD Palabuhan Ratu memiliki penilaian yang **Sangat Baik**.

3. pelayanan Yang diberikan tenaga medis teliti dan tepat waktu

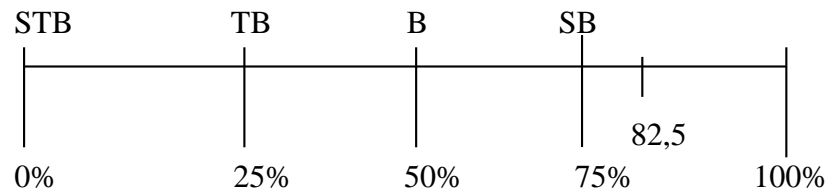
Tabel 4.14 Tingkat Kinerja Pada Indikator

Pelayanan Yang Diberikan Tenaga Medis Teliti dan Tepat Waktu

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Baik	47	4	188
Baik	37	3	111
Tidak Baik	15	2	30
Sangat Tidak Baik	1	1	1
Jumlah	100		330

Sumber : Data Kuisisioner Diolah 2020

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{330}{4 (100)} \times 100\% = 82,5\%$$



Dari perhitungan di atas didapatkan hasil penilaian pada tingkat kinerja pelayanan yang diberikan tenaga medis teliti dan tepat waktu terhadap 100 Responden dengan persentase sebesar 82,5% penilaian pelanggan terhadap tingkat pelayanan yang diberikan tenaga medis teliti dan tepat waktu di RSUD Palabuhan Ratu memiliki penilaian yang **Sangat Baik**.

### C. Daya Tanggap (Responsiveness)

Atribut untuk menilai daya tanggap adalah sebagai berikut :

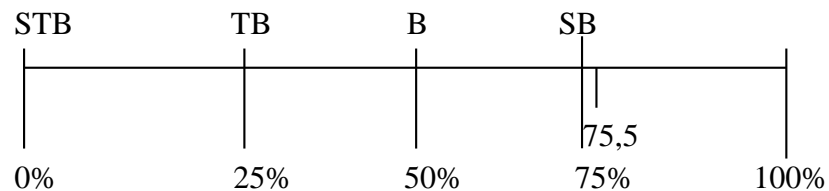
1. ketanggapan dokter dalam mendengarkan keluhan pasien

Tabel 4.15 Tingkat Kinerja Pada Indikator  
Ketanggapan Dokter Dalam Mendengarkan Keluhan Pasien

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Baik	32	4	128
Baik	40	3	120
Tidak Baik	26	2	52
Sangat Tidak Baik	2	1	2
Jumlah	100		302

Sumber : Data Kuisisioner Diolah 2020

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{302}{4 (100)} \times 100\% = 75,5\%$$



Dari perhitungan di atas didapatkan hasil penilaian pada tingkat kinerja ketanggapan dokter dalam mendengarkan keluhan pasien terhadap 100 Responden dengan persentase sebesar 75,5% penilaian pelanggan terhadap Tingkat respon dokter dalam mendengarkan keluhan dari pasien di RSUD Palabuhan Ratu memiliki penilaian yang **Sangat Baik**.

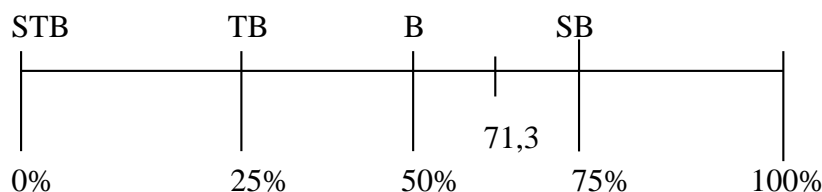
## 2. ketanggapan perawat dalam melayani pasien

Tabel 4.16 Tingkat Kinerja Pada Indikator  
Ketanggapan Perawat Dalam Melayani Pasien

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Baik	28	4	112
Baik	33	3	99
Tidak Baik	35	2	70
Sangat Tidak Baik	4	1	4
Jumlah	100		285

Sumber : Data Kuisisioner Diolah 2020

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{285}{4 (100)} \times 100\% = 71,3\%$$



Dari perhitungan di atas didapatkan hasil penilaian pada tingkat kinerja ketanggapan perawat dalam melayani pasien terhadap 100 responden dengan pesentase sebesar 71,3% penilaian konsumen terhadap Tingkat ketanggapan perawat dalam melayani pasien memiliki penilaian yang **Baik**.

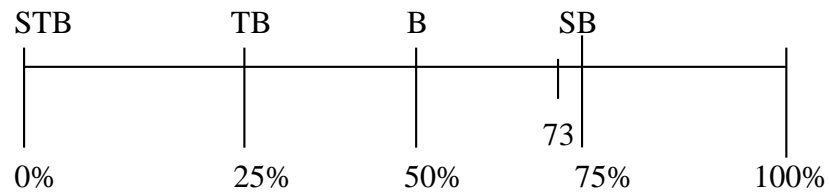
## 3. pelayanan yang diberikan cepat, tepat dan selalu sedia setiap saat

Tabel 4.17 Tingkat Kinerja Pada Indikator  
Pelayanan Yang Diberikan Cepat, Tepat dan Selalu Sedia Setiap Saat

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Baik	32	4	128
Baik	32	3	96
Tidak Baik	32	2	64
Sangat Tidak Baik	4	1	4
Jumlah	100		292

Sumber : Data Kuisisioner Diolah 2020

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{292}{4 (100)} \times 100\% = 73\%$$



Dari perhitungan di atas didapatkan hasil penilaian pada tingkat kinerja pelayanan yang diberikan cepat, tepat dan selalu sedia setiap saat terhadap 100 Responden dengan persentase sebesar 73% penilaian pelanggan terhadap tingkat kinerja pelayanan yang diberikan cepat, tepat dan selalu sedia setiap saat di RSUD Palabuhan Ratu memiliki penilaian yang **Baik**.

#### D. Jaminan (Assurance)

Atribut yang termasuk kedalam indikator jaminan adalah sebagai berikut :

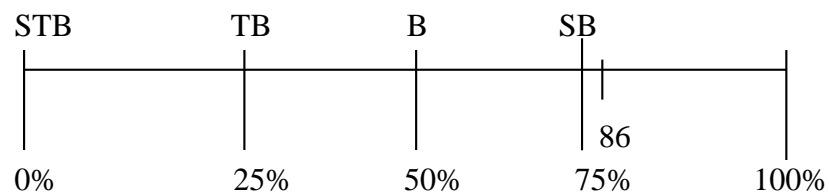
##### 1. keahlian dokter dibidangnya

Tabel 4.18 Tingkat Kinerja Pada Indikator Keahlian Dokter Dibidangnya

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Baik	30	4	120
Baik	48	3	144
Tidak Baik	20	2	40
Sangat Tidak Baik	2	1	2
Jumlah	100		306

Sumber : Data Kuisioner Diolah 2020

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{306}{4 (100)} \times 100\% = 76,5\%$$



Dari perhitungan di atas didapatkan hasil penilaian pada tingkat kinerja keahlian dokter dibidangnya terhadap 100 Responden dengan persentase sebesar



76,5% penilaian pelanggan terhadap tingkat keahlian dokter dibidangnya di RSUD Palabuhan Ratu memiliki penilaian yang **Sangat Baik**.

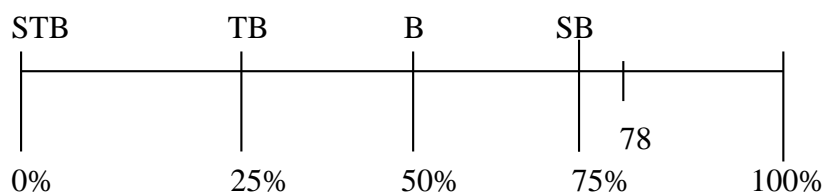
2. Petugas medis mempunyai catatan medis pasien

Tabel 4.19 Tingkat Kinerja Pada Indikator  
Petugas Medis Mempunyai Catatan Medis Pasien

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Baik	40	4	160
Baik	35	3	105
Tidak Baik	22	2	44
Sangat Tidak Baik	3	1	3
Jumlah	100		312

Sumber : Data Kuisisioner Diolah 2020

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{312}{4 (100)} \times 100\% = 78\%$$



Dari perhitungan di atas didapatkan hasil penilaian pada tingkat kinerja petugas medis mempunyai catatan medis pasien terhadap 100 Responden dengan persentase sebesar 78% penilaian pelanggan terhadap tingkat Petugas medis mempunyai catatan medis pasien di RSUD Palabuhan Ratu memiliki penilaian yang **Sangat Baik**.

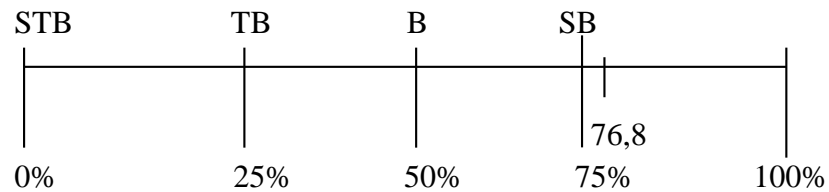
3. Tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien

Tabel 4.20 Tingkat Kinerja Pada Indikator  
Tenaga Medis Bersifat Cekatan Serta Menghargai Pasien

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Baik	37	4	148
Baik	36	3	108
Tidak Baik	24	2	48
Sangat Tidak Baik	3	1	3
Jumlah	100		307

Sumber : Data Kuisisioner Diolah 2020

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{307}{4(100)} \times 100\% = 76,8\%$$



Dari perhitungan di atas didapatkan hasil penilaian pada tingkat kinerja tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien terhadap 100 Responden dengan perentase sebesar 76,8% penilaian pelanggan terhadap Tingkat Tenaga Medis Bersifat Cekatan Serta Menghargai Pasien di RSUD Palabuhan Ratu memiliki penilaian yang **Sangat Baik**.

E. Empati (Emphaty)

Atribut yang termasuk kedalam indikator jaminan adalah sebagai berikut :

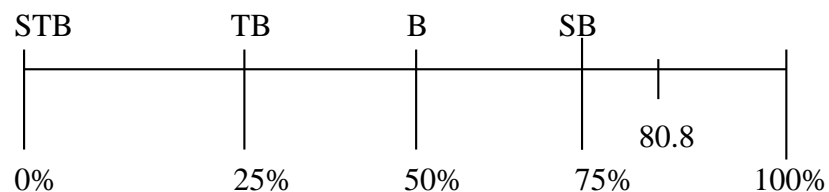
1. Dokter selalu menanyakan kabar dan keadaan pasien

Tabel 4.21 Tingkat Kinerja Pada Indikator  
Dokter Selalu Menanyakan Kabar Dan Keadaan Pasien

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Baik	40	4	160
Baik	44	3	132
Tidak Baik	15	2	30
Sangat Tidak Baik	1	1	1
Jumlah	100		323

Sumber : Data Kuisisioner Diolah 2020

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{323}{4(100)} \times 100\% = 80,8\%$$



Dari perhitungan di atas didapatkan hasil penilaian pada tingkat kinerja dokter selalu menanyakan kabar dan keadaan pasien terhadap 100 Responden dengan persentase sebesar 80,8% penilaian pelanggan terhadap tingkat dokter selalu menanyakan kabar dan keadaan pasien di RSUD Palabuhan Ratu memiliki penilaian yang **Sangat Baik**.

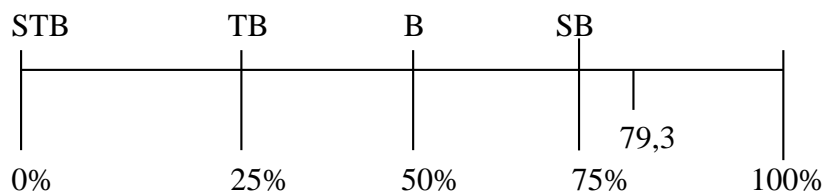
2. pelayanan tenaga medis dalam memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien

Tabel 4.22 Tingkat Kinerja Pada Indikator Pelayanan Tenaga Medis Dalam Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Keinginan Dan Memahami Kebutuhan Pasien

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Baik	43	4	172
Baik	36	3	108
Tidak Baik	16	2	32
Sangat Tidak Baik	5	1	5
Jumlah	100		317

Sumber : Data Kuisisioner Diolah 2020

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{317}{4(100)} \times 100\% = 79,3\%$$



Dari perhitungan di atas didapatkan hasil penilaian pada tingkat kinerja pelayanan tenaga medis dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien terhadap 100 Responden dengan persentase sebesar 79,3% penilaian pelanggan terhadap tingkat pelayanan tenaga medis dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien di RSUD Palabuhan Ratu memiliki penilaian yang **Sangat Baik**.

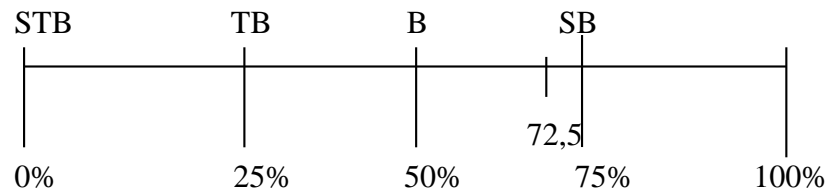
3. kesediaan petugas Medis dalam minta maaf apabila terjadi kesalahan

Tabel 4.23 Tingkat Kinerja Pada Indikator Kesediaan Petugas Medis Dalam Minta Maaf Apabila Terjadi Kesalahan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Baik	31	4	124
Baik	37	3	111
Tidak Baik	23	2	46
Sangat Tidak Baik	9	1	9
Jumlah	100		290

Sumber : Data Kuisisioner Diolah 2020

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{290}{4(100)} \times 100\% = 72,5\%$$



Dari perhitungan di atas didapatkan hasil penilaian pada tingkat kinerja kesediaan petugas dalam minta maaf apabila terjadi kesalahan terhadap 100 Responden dengan persentase sebesar 72,5% penilaian pelanggan terhadap tingkat Tingkat kesediaan petugas dalam minta maaf apabila terjadi kesalahan di RSUD Palabuhan Ratu memiliki penilaian yang **Baik**.

Tabel 4.24 ingkat Kinerja Kualitas Pelayanan rawat inap di RSUD Palabuhan Ratu

No	Indikator	Atribut	Total Tanggapan Responden (%)	Rata-rata
1.	Tangibles	1. Tingkat kebersihan dan keterawatan gedung rumah sakit	77,5	74,5
		2. Tingkat kebersihan dan kelengkapan ruang rawat inap	68,3	
		3. Tingkat kelengkapan fasilitas laboratorium	77,5	
2.	Reliability	4. Tenaga medis memberikan informasi sebelum pelayanan diberikan	83	82,5
		Tingkat ketepatan dokter dalam memberikan resep yang tepat kepada pasien	81,8	
		6. Tingkat pelayanan yang diberikan tenaga medis teliti dan tepat waktu	82,5	
3.	Responsiveness	7. Tingkat ketanggapan dokter dalam mendengarkan keluhan pasien	75,5	73,3
		Tingkat ketanggapan perawat	71,3	

		dalam melayani pasien		
		9. Tingkat pelayanan yang diberikan cepat, tepat dan selalu sedia setiap saat	73	
4.	Assurance	10. Tingkat keahlian dokter dibidangnya	76,5	77,1
		11. Petugas medis mempunyai catatan medis pasien	78	
		12. Tenaga medis bersifat cekatan dan menghargai pasien	76,8	
5.	Emphaty	13. Dokter selalu menanyakan kabar dan keadaan pasien	80,8	77,6
		14. Tingkat pelayanan tenaga medis dalam memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien	79,3	
		15. Tingkat kesedian petugas Medis untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan	72,5	
Total			1,154	
Rata-rata			76,9	

Sumber : Data Kuisisioner Diolah 2020

Dari hasil persentasi 15 atribut kualitas pelayanan bahwa dari setiap atribut pelayanan dinyatakan sudah baik karena pada setiap atribut responden menyatakan puas atas pelayanan yang diberikan RSUD Palabuhanratu dengan total tanggapan responden berkisar antara 60-80% yang berada pada rentang baik dan sangat baik.

#### 4.3.2 Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Palabuhan Ratu

Penilaian tingkat kesesuaian bertujuan untuk mengukur apakah kinerja RSUD Palabuhan Ratu sudah sesuai dengan harapan pelanggan atau belum. Tingkat kesesuaian ini merupakan perbandingan antara kenyataan yang diterima dengan harapan pelanggan atas kinerja RSUD Palabuhan Ratu. Hasil dari analisis ini dapat diurutkan berdasarkan skor yang diperoleh dari hasil perhitungan sebagai berikut:

### A. Produk Fisik (Tangibles)

Atribut yang termasuk kedalam indikator produk fisik (Tangible) adalah sebagai berikut :

1. kebersihan dan keterawatan gedung rumah sakit

Tabel 4.25 Tingkat Kinerja Kebersihan Dan Keterawatan Gedung Rumah Sakit

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Baik	33	4	132
Baik	45	3	135
Tidak Baik	21	2	42
Sangat Tidak Baik	1	1	1
Jumlah	100		310

Tabel 4.26 Tingkat Harapan Pada Indikator Tingkat Harapan Kebersihan Dan Keterawatan Gedung Rumah Sakit

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Puas	12	4	48
Puas	81	3	243
Tidak Puas	5	2	10
Sangat Tidak Puas	2	1	2
Jumlah	100		303

Sumber : Data Kuisisioner Diolah 2020

Tingkat Kesesuaian

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \qquad Tki = \frac{310}{303} \times 100\% = 102,31\%$$

Dari perhitungan di atas, dengan tingkat kesesuaian di atas 100% mengenai Tingkat kebersihan dan keterawatan gedung rumah sakit telah memenuhi kepuasan pelanggan karena memiliki skor 100%.

2. kebersihan dan kelengkapan ruang rawat inap

Tabel 4.27 Tingkat Kinerja Pada Indikator Tingkat kebersihan dan kelengkapan ruang rawat inap

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Baik	23	4	92
Baik	40	3	120
Tidak Baik	24	2	48
Sangat Tidak Baik	13	1	13
Jumlah	100		273

Sumber : Data Kuisisioner Diolah 2020

Tabel 4.28 Tingkat Harapan Pada Indikator  
Tingkat kebersihan dan kelenkapan ruang rawat inap

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Puas	62	4	248
Puas	32	3	96
Tidak Puas	3	2	6
Sangat Tidak Puas	3	1	3
Jumlah	100		353

Sumber : Data Kuisisioner Diolah 2020

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\% \qquad Tki = \frac{273}{353} \times 100\% = 77,34\%$$

Dari perhitungan di atas mengenai Tingkat kebersihan dan kelengkapan ruang rawat inap belum memenuhi kepuasan pasien karna nilai tingkat kesesuaian dibawah 100%.

### 3. kelengkapan fasilitas laboratorium

Tabel 4.29 Tingkat Kinerja Pada Indikator  
Tingkat kelengkapan fasilitas laboratorium

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Baik	42	4	168
Baik	30	3	90
Tidak Baik	24	2	48
Sangat Tidak Baik	4	1	4
Jumlah	100		310

Sumber : Data Kuisisioner Diolah 2020

Tabel 4.30 Tingkat Harapan Pada Indikator  
Tingkat kelengkapan fasilitas laboratorium

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Puas	40	4	160
Puas	54	3	162
Tidak Puas	4	2	8
Sangat Tidak Puas	2	1	2
Jumlah	100		332

Sumber : Data Kuisisioner Diolah 2020

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\% \qquad Tki = \frac{310}{332} \times 100\% = 93,38\%$$

Dari perhitungan di atas kelengkapan fasilitas laboratorium belum memenuhi kepuasan pasien karena nilai tingkat kesesuaian di bawah 100%.

#### B. Keandalan (Reliability)

Keandalan dinilai berdasarkan kemampuan RSUD Palabuhan Ratu dalam memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat, dan konsisten. Atribut untuk menilai keandalan terdiri atas :

##### 1. Tenaga medis memberikan informasi sebelum pelayanan diberikan

Tabel 4.31 Tingkat Kinerja Pada Indikator tenaga medis memberikan informasi sebelum pelayanan diberikan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Baik	45	4	180
Baik	43	3	129
Tidak Baik	11	2	22
Sangat Tidak Baik	1	1	1
Jumlah	100		332

Tabel 4.32 Tingkat Harapan Pada Indikator tenaga medis memberikan informasi sebelum pelayanan diberikan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Puas	38	4	152
Puas	55	3	165
Tidak Puas	7	2	14
Sangat Tidak Puas	0	1	0
Jumlah	100		331

Sumber : Data Kuisisioner Diolah 2020

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \qquad Tki = \frac{332}{331} \times 100\% = 100,31\%$$

Dari hasil perhitungan data diatas didapatkan mengenai tingkat tenaga medis dalam memberikan informasi sebelum pelayanan di berikan telah memenuhi kepuasan pasien karena memiliki nilai tingkat kesesuaian di atas 100%



2. ketepatan dokter dalam memberikan resep yang tepat kepada pasien

Tabel 4.33 Tingkat Kinerja Pada Indikator

Tingkat ketepatan dokter dalam memberikan resep yang tepat kepada pasien.

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Baik	51	4	204
Baik	28	3	84
Tidak Baik	18	2	36
Sangat Tidak Baik	3	1	3
Jumlah	100		327

Sumber : Data Kuisisioner Diolah 2020

Tabel 4.34 Tingkat Harapan Pada Indikator

Tingkat ketepatan dokter dalam memberikan resep yang tepat kepada pasien.

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Puas	27	4	108
Puas	68	3	204
Tidak Puas	5	2	10
Sangat Tidak Puas	0	1	0
Jumlah	100		322

Sumber : Data Kuisisioner Diolah 2020

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \qquad Tki = \frac{327}{322} \times 100\% = 101,56\%$$

Dari perhitungan di atas mengenai tingkat ketepatan dokter dalam memberikan resep yang tepat kepada pasien telah memenuhi kepuasan pasien karena nilai tingkat kesesuaian di atas 100%.

3. pelayanan yang diberikan petugas medis tiliti dan tepat waktu

Tabel 4.35 Tingkat Kinerja Pada Indikator

Tingkat pelayanan yang diberikan petugas medis tiliti dan tepat waktu

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Baik	47	4	188
Baik	37	3	111
Tidak Baik	15	2	30
Sangat Tidak Baik	1	1	1
Jumlah	100		330

Sumber : Data Kuisisioner Diolah 2020

Tabel 4.36 Tingkat Harapan Pada Indikator  
Tingkat pelayanan yang diberikan petugas medis teliti dan tepat waktu

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Puas	22	4	88
Puas	73	3	219
Tidak Puas	5	2	10
Sangat Tidak Puas	0	1	0
Jumlah	100		317

Sumber : Data Kuisisioner Diolah 2020

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \qquad Tki = \frac{330}{317} \times 100\% = 104,10\%$$

Dari perhitungan di atas, mengenai Tingkat pelayanan yang diberikan petugas medis teliti dan tepat waktu telah memenuhi kepuasan pasien dibuktikan dengan nilai tingkat kesesuaian di atas 100%.

C. Daya Tanggap (Responsiveness)

Atribut untuk menilai daya tanggap adalah sebagai berikut :

1. ketanggapan dokter dalam mendengarkan keluhan pasien

Tabel 4.37 Tingkat Kinerja Pada Indikator  
Tingkat ketanggapan dokter dalam mendengarkan keluhan pasien

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Baik	32	4	128
Baik	40	3	120
Tidak Baik	26	2	52
Sangat Tidak Baik	2	1	2
Jumlah	100		302

Sumber : Data Kuisisioner Diolah 2020

Tabel 4.38 Tingkat Harapan Pada Indikator  
Tingkat ketanggapan dokter dalam mendengarkan keluhan pasien

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Puas	61	4	244
Puas	32	3	96
Tidak Puas	6	2	12
Sangat Tidak Puas	1	1	1
Jumlah	100		353

Sumber : Data Kuisisioner Diolah 2020

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \qquad Tki = \frac{302}{353} \times 100\% = 85,56\%$$

Dari perhitungan di atas mengenai Tingkat ketanggapan dokter dalam mendengarkan keluhan pasien belum memenuhi kepuasan pasien karena nilai tingkat kesesuaian di bawah 100%.

2. ketanggapan perawat dalam melayani pasien

Tabel 4.39 Tingkat Kinerja Pada Indikator  
Tingkat ketanggapan perawat dalam melayani pasien

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Baik	28	4	112
Baik	33	3	99
Tidak Baik	35	2	70
Sangat Tidak Baik	4	1	4
Jumlah	100		285

Sumber : Data Kuisisioner Diolah 2020

Tabel 4.40 Tingkat Harapan Pada Indikator  
Tingkat ketanggapan perawat dalam melayani pasien

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Puas	53	4	212
Puas	41	3	123
Tidak Puas	4	2	8
Sangat Tidak Puas	2	1	2
Jumlah	100		345

Sumber : Data Kuisisioner Diolah 2020

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\% \qquad Tki = \frac{285}{345} \times 100\% = 80,51\%$$

Dari perhitungan di atas, mengenai Tingkat ketanggapan perawat dalam melayani pasien belum memenuhi kepuasan pasien karena nilai tingkat kesesuaian di bawah 100%.

3. pelayanan yang diberikan cepat, tepat dan selalu sedia setiap saat

Tabel 4.41 Tingkat Kinerja Pada Indikator  
Tingkat pelayanan yang diberikan cepat, tepat dan pselalu sedia setiap saat

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Baik	32	4	128
Baik	32	3	96
Tidak Baik	32	2	64
Sangat Tidak Baik	4	1	4
Jumlah	100		292

Sumber : Data Kuisisioner Diolah 2020

Tabel 4.42 Tingkat Harapan Pada Indikator  
Tingkat pelayanan yang diberikan cepat, tepat dan selalu sedia setiap saat

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Puas	54	4	216
Puas	39	3	117
Tidak Puas	5	2	10
Sangat Tidak Puas	2	1	2
Jumlah	100		345

Sumber : Data Kuisisioner Diolah 2020

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\% \qquad Tki = \frac{292}{345} \times 100\% = 84,64\%$$

Dari perhitungan di atas, mengenai tingkat pelayanan yang diberikan cepat, tepat, dan selalu sedia setiap saat belum memenuhi kepuasan pasien karena nilai tingkat kesesuaian di bawah 100%.

D. Jaminan (Assurance)

Atribut yang termasuk kedalam indikator jaminan adalah sebagai berikut :

1. keahlian dokter dibidangnya

Tabel 4.43 Tingkat Kinerja Pada Indikator  
Tingkat keahlian dokter dibidangnya

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Baik	30	4	120
Baik	48	3	144
Tidak Baik	20	2	40
Sangat Tidak Baik	2	1	2
Jumlah	100		306

Sumber : Data Kuisisioner Diolah 2020

Tabel 4.44 Tingkat Harapan Pada Indikator  
Keahlian Dokter Dibidangnya

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Puas	39	4	156
Puas	58	3	174
Tidak Puas	2	2	4
Sangat Tidak Puas	1	1	1
Jumlah	100		335

Sumber : Data Kuisisioner Diolah 2020

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\% \qquad Tki = \frac{306}{335} \times 100\% = 91,35\%$$

Dari perhitungan di atas, mengenai tingkat keahlian dokter di bidangnya belum memenuhi kepuasan pasien karena nilai tingkat kesesuaian di bawah 100%

## 2. Petugas medis mempunyai catatan medis pasien

Tabel 4.45 Tingkat Kinerja Pada Indikator  
Tenaga Medis Mempunyai Catatan Medis Pasien

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Baik	40	4	160
Baik	35	3	105
Tidak Baik	22	2	44
Sangat Tidak Baik	3	1	3
Jumlah	100		312

Sumber : Data Kuisisioner Diolah 2020

Tabel 4.46 Tingkat Harapan Pada Indikator  
Tenaga Medis Mempunyai Catatan Medis Pasien

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Puas	57	4	228
Puas	40	3	120
Tidak Puas	3	2	6
Sangat Tidak Puas	0	1	0
Jumlah	100		354

Sumber : Data Kuisisioner Diolah 2020

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \qquad Tki = \frac{312}{354} \times 100\% = 88,14\%$$

Dari perhitungan di atas, mengenai tingkat petugas medis mempunyai catatan medis belum memenuhi kepuasan pasien karena nilai tingkat kesesuaian di bawah 100%

## 3. Tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien

Tabel 4.47 Tingkat Kinerja Pada Indikator  
Tenaga Medis Bersifat Cekatan Serta Menghargai Pasien

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Baik	37	4	148
Baik	36	3	108
Tidak Baik	24	2	48
Sangat Tidak Baik	3	1	3
Jumlah	100		307

Sumber : Data Kuisisioner Diolah 2020

Tabel 4.48 Tingkat Harapan Pada Indikator  
Tenaga Medis Bersifat Cekatan Serta Menghargai Pasien

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Puas	61	4	244
Puas	37	3	111
Tidak Puas	2	2	4
Sangat Tidak Puas	0	1	0
Jumlah	100		359

Sumber : Data Kuisisioner Diolah 2020

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\% \qquad Tki = \frac{307}{359} \times 100\% = 85,51\%$$

Dari perhitungan di atas, mengenai tingkat tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien belum memenuhi kepuasan pasien karena nilai tingkat kesesuaian dibawah 100%

E. Empati (Emphaty)

Atribut yang termasuk kedalam indikator jaminan adalah sebagai berikut :

1. Dokter selalu menanyakan kabar dan keadaan pasien

Tabel 4.49 Tingkat Kinerja Pada Indikator  
Dokter Selalu Menanyakan Kabar Dan Keadaan Pasien

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Baik	40	4	160
Baik	44	3	132
Tidak Baik	15	2	30
Sangat Tidak Baik	1	1	1
Jumlah	100		323

Sumber : Data Kuisisioner Diolah 2020

Tabel 4.50 Tingkat Harapan Pada Indikator  
Dokter Selalu Menanyakan Kabar Dan Keadaan Pasien

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Puas	55	4	220
Puas	41	3	123
Tidak Puas	3	2	6
Sangat Tidak Puas	1	1	1
Jumlah	100		350

Sumber : Data Kuisisioner Diolah 2020

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\% \qquad Tki = \frac{323}{350} \times 100\% = 92,29\%$$

Dari perhitungan di atas, mengenai tingkat dokter selalu menanyakan kabar dan keadaan pasien belum memenuhi kepuasan pasien karena nilai tingkat kesesuaian di bawah 100%

2. pelayanan tenaga medis dalam memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien

Tabel 4.51 Tingkat Kinerja Pada Indikator Pelayanan Tenaga Medis Dalam Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Keinginan Dan Memahami Kebutuhan Pasien

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Baik	43	4	172
Baik	36	3	108
Tidak Baik	16	2	32
Sangat Tidak Baik	5	1	5
Jumlah	100		317

Sumber : Data Kuisisioner Diolah 2020

Tabel 4.52 Tingkat Harapan Pada Indikator Pelayanan Tenaga Medis Dalam Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Keinginan Dan Memahami Kebutuhan Pasien

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Puas	21	4	84
Puas	73	3	219
Tidak Puas	5	2	10
Sangat Tidak Puas	1	1	1
Jumlah	100		314

Sumber : Data Kuisisioner Diolah 2020

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{317}{314} \times 100\% = 100,96\%$$

Dari perhitungan di atas, mengenai tingkat pelayanan tenaga medis dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien telah memenuhi kepuasan pasien karena nilai tingkat kesesuaian di atas 100%

3. kesediaan petugas Medis untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan

Tabel 4.53 Tingkat Kinerja Pada Indikator Kesediaan Petugas Medis Untuk Meminta Maaf Bila Terjadi Kesalahan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Baik	31	4	124
Baik	37	3	111
Tidak Baik	23	2	46
Sangat Tidak Baik	9	1	9

Jumlah	100		290
--------	-----	--	-----

Sumber : Data Kuisisioner Diolah 2020

Tabel 4.54 Tingkat Harapan Pada Indikator Kesediaan Petugas Medis Untuk Meminta Maaf Bila Terjadi Kesalahan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Puas	60	4	240
Puas	37	3	111
Tidak Puas	2	2	4
Sangat Tidak Puas	1	1	1
Jumlah	100		356

Sumber : Data Kuisisioner Diolah 2020

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\% \qquad Tki = \frac{290}{356} \times 100\% = 81,46\%$$

Dari perhitungan di atas, mengenai tingkat kesediaan petugas dalam meminta maaf bila terjadi kesalahan belum memenuhi kepuasan pasien karena nilai tingkat kesesuaian dibawah 100%

Kepuasan didapat bila nilai kinerja lebih besar dari nilai harapan sehingga dapat dibuat kriteria sebagai berikut :

$Tki < 100\%$	Tidak Memuaskan
$Tki > 100\%$	Memuaskan

Penilaian terhadap nilai tingkat kinerja dan tingkat harapan akan kinerja RSUD Palabuhan Ratu dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.55 Penilaian Tingkat Kinerja dan Tingkat Harapan Pada Atribut Kualitas Pelayanan di RSUD Palabuhan ratu

No	Indikator	Atribut	Bobot tingkat kinerja	Bobot tingkat harapan	Tingkat kesesuaian (Tki)%	Tingkat kepuasan
1.	Tangibles	1. kebersihan dan keterawatan gedung rumasakit	310	303	102.31	Puas
		2. kebersihan dan kelengkapan ruang rawat inap	273	353	77.34	Tidak Puas
		3. kelengkapan fasilitas laboratorium	310	332	93.37	Tidak Puas
2.	Reliability	4. Tenaga medis memberikan informasi sebelum pelayanan diberikan	332	331	100.30	Puas
		5. ketepatan dokter dalam	327	322	101.55	Puas



		memberikan resep yang tepat kepada pasien				
		6. pelayanan yang diberikan tenaga medis teliti dan tepat waktu	330	317	104.10	Puas
3.	Responsivenes	7. ketanggapan dokter dalam mendengarkan keluhan pasien	302	353	85.55	Tidak Puas
		8. ketanggapan perawat dalam melayani pasien	285	345	82.61	Tidak Puas
		9. pelayanan yang diberikan cepat, tepat dan selalu sedia setiap saat	292	345	84.64	Tidak Puas
4.	Assurance	10. keahlian dokter dibidangnya	306	335	91.34	Tidak Puas
		11. Petugas medis mempunyai catatan medis pasien	312	354	88.14	Tidak Puas
		12. Tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien	307	359	85.52	Tidak Puas
5.	Emphaty	13. Dokter selalu menanyakan kabar dan keadaan pasien	323	350	92.29	Tidak Puas
		14. pelayanan tenaga medis dalam memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien	317	314	100.96	Puas
		15. kesediaan petugas Medis untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan	290	356	81.46	Tidak Puas
Rata-Rata			307,7	337.9	91.06	Tidak puas

Sumber : Data Kuisisioner Diolah (2020)

Berdasarkan hasil analisis tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai tingkat kinerja dan tingkat harapan terhadap indikator *tangible*, tingkat kesesuaian tertinggi dicapai untuk atribut kebersihan dan keterawatan gedung rumah sakit (102,31%), diikuti kelengkapan fasilitas laboratorium sebesar (93.37%), kebersihan dan kelengkapan ruang rawat inap (77.34%) dari ketiga atribut indikator *tangible* hanya satu

yang sudah puas dan dua lainnya dinyatakan tidak puas karena hasil tingkat kesesuaian tersebut masih dibawah 100%

Selanjutnya dari atribut variable *reliability*, tingkat kesesuaian tertinggi sebesar (104.10%), pelayanan yang diberikan tenaga medis teliti dan tepat waktu, (101.55%) ketepatan dokter dalam memberikan resep yang tepat kepada pasien, dan (100.30%) Tenaga medis memberikan informasi sebelum pelayanan diberikan. Dari ketiga atribut pada indikator *reliability* dapat di artikan bahwa dari ketiga atribut tersebut dinyatakan memuaskan atau sudah memenuhi harapan karena tingkat kesesuaian sudah mencapai 100% atau lebih.

Dari atribut pelayanan *responsiveness* semuanya menunjukkan tingkat kesesuaian yang belum memenuhi kepuasan konsumen. Urutan tertinggi adalah atribut ketanggapan dokter dalam mendengarkan keluhan pasien (85.55%) lalu pelayanan yang diberikan cepat, tepat dan selalu sedia setiap saat (84.64%) dan atribut ketanggapan perawat dalam melayani pasien sebesar (82.61%). Dari ketiga atribut pada indikator *responsiveness* dapat di artikan bahwa dari ketiga atribut tersebut dinyatakan belum memuaskan karena tingkat kesesuaian dibawah 100%.

Dan atribut terhadap variabel kualitas pelayanan *assurance*, tingkat kesesuaian tertinggi dicapai untuk atribut keahlian dokter dibidangnya sebesar (91.34%), Petugas medis mempunyai catatan medis pasien sebesar (88.14%), Tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien sebesar (85.52%), dengan tingkat kesesuaian dibawah 100%, mengartikan bahwa ketiga atribut *assurance* tersebut belum memenuhi kepuasan pelanggan.

Atribut kualitas pelayanan pada indikator *emphaty*, tingkat kesesuaian tertinggi dicapai untuk atribut pelayanan tenaga medis dalam memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien sebesar (100.96%), dan atribut Dokter selalu menanyakan kabar dan keadaan pasien sebesar (92.29%), lalu atribut kesediaan petugas Medis untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan sebesar (88.46%). Dari ketiga atribut indikator *emphaty* hanya satu yang sudah puas dan dua lainnya dinyatakan tidak puas karena hasil tingkat kesesuaian tersebut masih dibawah 100%

Secara keseluruhan berdasarkan kelima variabel kualitas pelayanan, nilai tingkat kesesuaian dari seluruh hasil rata-rata tingkat kepuasan terhadap tingkat kinerja dan tingkat harapan pasien rawat inap sebesar 91,06%

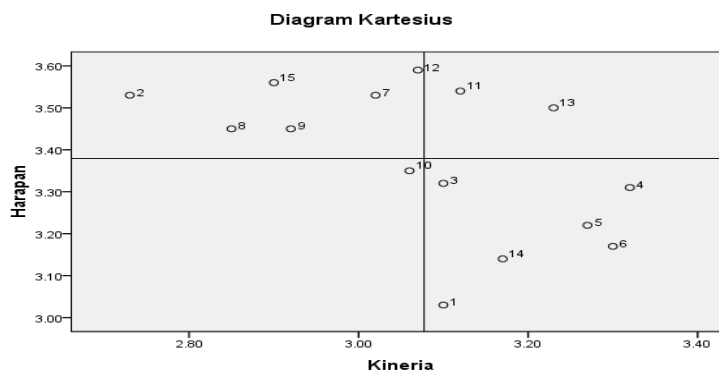
$$TKi = \frac{307,7}{337,9} \times 100\% = 91,06\%$$

Maka dari hasil perhitungan tersebut pelayanan di RSUD Palabuhan Ratu belum memenuhi kepuasan pasien rawat inapnya karena tingkat kepuasan di bawah 100%.hal ini mengindikasikan perlu dilakukannya perbaikan kualitas pelayanan terhadap atribut kualitas yang masih dianggap tidak memuaskan

### 4.3.3 Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Untuk mengetahui posisi setiap atribut dilakukan pemetaan dari hasil tingkat kinerja dan tingkat harapan pada sebuah matriks yang masing-masing kuadrannya dapat menggambarkan keadaan setiap atribut seperti dibawah ini:

Gambar 4.5 Analisis Diagram Kartesius RSUD Palabuhan Ratu



dari diagram kartesius ini terlihat, bahwa letak dari unsur-unsur pelaksanaan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi pasien rawat inap di RSUD Palabuhan Ratu terbagi menjadi empat bagian. Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

#### 1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pasien, termasuk unsur-unsur pelayanan yang dianggap sangat penting namun pihak manajemen RSUD Palabuhan Ratu belum melaksanakan sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga pasien merasa tidak puas.

Indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- a. kebersihan dan kelengkapan ruang rawat inap (2)
- b. ketanggapan dokter dalam mendengarkan keluhan pasien (7).
- c. ketanggapan perawat dalam melayani pasien (8)
- d. pelayanan yang diberikan cepat, tepat, dan selalu sedia setiap saat (9)
- e. cekatan serta menghargai pasien (12)
- f. kesediaan tenaga medis dalam meminta maaf bila terjadi kesalahan (15).

#### 2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Menunjukkan atribut pelayanan yang berhasil dilaksanakan manajemen RSUD Palabuhan Ratu dengan sangat baik, untuk itu wajib dipertahankan dan dianggap sangat penting dan memuaskan.

Indikator yang termasuk dalam kuadran B ini adalah :

- a. Tenaga medis mempunyai catatan medis pasien (11),

b. Dokter selalu menanyakan kabar dan keadaan pasien (13)

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Menunjukkan beberapa indikator yang dianggap kurang penting pengaruhnya bagi pasien, pelaksanaannya oleh manajemen RSUD Palabuhan Ratu biasa-biasa saja dianggap kurang penting dan kurang memuaskan

Adapun indikator yang termasuk di dalam kuadran C adalah :

a. keahlian dokter dibidangnya (10),

4. Kuadran D (Berlebihan)

Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pasien kurang penting tetapi pelaksanaannya berlebihan, dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan

Adapun indikator yang termasuk di dalam kuadran D adalah :

a. kebersihan dan keterawatan gedung rumah sakit (1),

b. Kelengkapan fasilitas laboratorium (3),

c. Tenaga medis memberikan informasi sebelum pelayanan diberikan (4)

d. ketepatan dokter dalam memberikan resep yang tepat kepada pasien (5)

e. ketelitian tenaga medis (6),

f. Tingkat pelayanan tenaga medis dalam memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien. (14)

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Plabuhan Ratu maka penulis dapat kesimpulan sebagai berikut :

1. Tingkat kualitas pelayanan rawat inap pada RSUD Palabuhan Ratu yang diukur melalui 5 indikator kualitas pelayanan yang meliputi produk bukti fisik (*tangible*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), asuransi (*asurance*), dan mlemptati (*empathy*) Memiliki penilaian yang sangat baik dengan nilai total tanggapan responden pada setiap atribut berkisar 60% sampai dengan 80% yang berada pada rentang Baik dan Sangat Baik.
2. Secara umum berdasarkan kelima variabel kualitas pelayanan, nilai tingkat kesesuaian dari seluruh hasil rata-rata tingkat kepuasan terhadap tingkat kinerja dan tingkat harapan pasien rawat inap di RSUD Palabuhan Ratu dari tingkat kesesuaian sebesar 91,06% < dari 100% maka dari hasil perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan rawat inap di RSUD Palabuhanratu belum memenuhi kepuasan pasien rawat inapnya. Hal ini mengidikasikan diperlukannya perbaikan pelayanan guna memenuhi harapan konsumennya sehingga paada akhirnyatercapai kepuasan konsumen.
3. berdasarkan analisis tingkat kinerja dan harapan pada diagram kartesius menunjukkan bahwa pada kuadran A yang dinilai lebih penting tetapi kinerja kurang memuaskan adalah atribut kebersihan dan kelengkapan ruang rawat inap, ketanggapan dokter dalam mendengarkan keluhan pasien, ketanggapan perawat dalam melayani pasien, pelayanan yang diberikan cepat, tepat, dan selalu sedia setiap saat, cekatan serta menghargai pasien, kesediaan tenaga medis dalam meminta maaf bila terjadi kesalahan. Pada kuadran B yang dinilai lebih penting dan sudah memuaskan adalah Tenaga medis mempunyai catatan medis pasien,Dokter selalu menanyakan kabar dan keadaan pasien. Pada kuadra C yang dinilai kurang penting tetapi kurang memuaskan adalah keahlian dokter dibidangnya, pada kuadran D yang dinilai kurang penting tetapi memuaskan adalah kebersihan dan keterawatan gedung rumah sakit, Kelengkapan fasilitas laboratorium, Tenaga medis memberikan informasi sebelum pelayanan diberikan, ketepatan dokter dalam memberikan resep yang tepat kepada pasien, ketelitian tenaga medis, pelayanan tenaga medis dalam memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien.

### 5.1. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka penulis memberikan saran sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi rsud Palabuhan Ratu yaitu sebagai berikut :

1. Walaupun kinerja atribut sudah baik, namun tingkat kepentingan konsumen yang masih sangat tinggi menuntut pihak manajemen RSUD Palabuhan Ratu untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada kelima dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*
2. Diharapkan kepada pihak manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Palabuhan Ratu karena semakin tingginya tingkat kepuasan pasien diharapkan untuk kedepannya bisa memberikan pelayanan yang melebihi ekspektasi pelanggan.
3. Disarankan bagi RSUD Palabuhan Ratu agar hendaknya meningkatkan kualitas pelayanan yang ada pada kuadran A yaitu dengan cara meningkatkan kebersihan dan kelengkapan ruang rawat inap (2), ketanggapan dokter dalam mendengarkan keluhan pasien (7), ketanggapan perawat dalam melayani pasien (8), pelayanan yang diberikan cepat, tepat, dan selalu sedia setiap saat (9), cekatan serta menghargai pasien (12) kesediaan tenaga medis dalam meminta maaf bila terjadi kesalahan (15). Dan kuadran C sebaiknya ditingkatkan sehingga dinilai penting oleh pasien rawat inap dan pelaksanaan memuaskan.

Selain itu RSUD Palabuhan Ratu juga perlu mempertahankan kinerja yang sudah dianggap baik oleh pasien dan terus memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien agar pasien merasa puas dan terus menggunakan jasa pelayanan kesehatan di RSUD Palabuhan Ratu.



## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2015. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Arief, Mts. 2018. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Penerbit Bayumedia Publishing Anggota IKAPI.
- Daryanto Dan Ismanto Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Dwi Gutian Alhamzani Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Kartu Penyelenggara Jaminan Sosial di Rumah Sakit Umum Daerah Inche ABDUL MOEIS SAMARINDA. *Jurnal Ilmu Pemerintahan* 2018 (4): 1593-1606 ISSN 2477-2631 <https://www.google.com/search?hl=id&q=jurnal+kualitas+pelayanan+terhadap+tingkat+kepuasan+pasien+rawat+inap+pengguna+jaminan+sosial+di+rumah+sakit+abdul+moeis+samarinda+dwi+gutian+al+hamzani>
- Hary. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit PT Grasindo Anggota IKAPI
- Herdiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit GAVAMEDIA
- Samuddin, Harun (2019). Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum DR Mohammad Hoesin Palembang. *JurnalEcoment Global*, 4, 65. ISSN: 2540-816X <https://www.neliti.com/id/publications/287455/kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-pasien-rawat-jalan-rumah-sakit-umum-pusat-d>
- Indrawat, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (hal. 2). Surabaya: Unitomo Press Anggota IKAPI.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2019. *Marketing Management*, 13th Edition, Dartmouth College.
- Limakrisna, Nandan dan Togi. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke 3. Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media Anggota IKAPI
- Mursyid. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Bumi Akasara.
- Nona yulianti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada unit rawat inap dr hasan sadikin bandung. *e-Proceeding of Management* : Vol.2, No.2 Agustus 2015|Page 2060 <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/102311/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-pasien-pada-unit-rawat-inap-rumah-sakit-dr-hasan-sadikin-bandung.html>
- Ramadhan , B., Rahmiati, & Maulana , A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Semen Padang. *Jurnal Kajian*



*Manajemen dan Wirausaha*, 315, Volume 01 2019 ISSN: Online 2655-6499. <http://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/mnj/article/view/5524>

Rodame monitorir pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada rsud gunung tuakecamatan piribi lawas utara. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam Volume 4 Nomor 2 Ed. Juli - Desember 2018 : hal. 286-296p*-ISSN: 2356-492X e-ISSN : 2549-9270 <http://jurnal.iain-padangsidempuan.ac.id/index.php/attijaroh/article/view/1104>

Shinta, Agustina. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Malang: Penerbit Universitas Brawijaya Press (UB Press).

Swasta, Basu. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit BPFE

Sudarsono, Heri. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Jember: Penerbit CV. PUSTAKA ABADI Anggota IKAPI

Samuddin, Harun (2019). Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum DR Mohammad Hoesin Palembang. *JurnalEcoment Global*, 4, 65.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*, Cetakan Kedua, Bandung: Penerbit Alfabeta.

\_\_\_\_\_2017. *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan Kedua puluh Delapan, Bandung: Penerbit Alfabeta

Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy. 2018. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit ANDI OFFSET

\_\_\_\_\_Fandy. 2017. *Pemasaran strategik*. Yogyakarta: Penerbit C.V ANDI OFFSET

Warnadi, Aris Tryono. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit DEEPUBLISH Anggota IKAPI

Wijaya, Toni. 2018. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Penerbit Indeks

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nurpalah  
Alamat : Jl. Buniwangi RT 10/RW 08 No 29, Kec Surade,  
Kabupaten Sukabumi

Tempat dan Tanggal Lahir : Sukabumi, 10 Mei 1997  
Agama : Islam

Pendidikan

- SD : SDN 3 Pasiripis
- SMP : SMPN 2 Surade
- SMA : SMA Plus Yaspida Sukabumi
- Perguruan Tinggi : Universitas Pakuan

Bogor 10 juli 2021  
Peneliti.

(Nurpalah}

## DAFTAR LAMPIRAN

## 1. Kunjungan pasien rawat inap 2018/2019

Bulan	Pasien Rawat Inap Tahun 2018	Pasien Rawat Inap Tahun 2019	Kenaikan/penurunan thn 2018-2019 (%)
Januari	1309	1186	-9
Februari	1315	1076	-18
Maret	1467	1193	-18
April	1438	1077	-20
Mei	1362	1294	-5
Juni	1122	1036	-7
Juli	1204	1317	9
Agustus	1375	1192	-13
September	1044	1169	11
Oktober	1128	1194	5
November	1180	1037	-12
Desember	1076	1190	10
JUMLAH	15020	13961	-7

## 2. Kusioner

## PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Responden dapat memberikan jawaban dengan memberikan tanda silang (X) pada salah satu pilihan jawaban yang tersedia. Hanya satu jawaban saja yang dimungkinkan untuk setiap pertanyaan. Pada masing-masing pertanyaan terdapat lima alternative jawaban yang mengacu pada teknik skala Likert, yaitu :

## SKOR PENILAIAN

<b>SB</b>	= Sangat Baik	<b>4</b>
<b>B</b>	= Setuju	<b>3</b>
<b>TB</b>	= Kurang Setuju	<b>2</b>
<b>STB</b>	= Tidak Setuju	<b>1</b>

Data responden dan semua informasi yang diberikan akan dijamin kerahasiaannya, oleh sebab itu dimohon untuk mengisi kuesioner dengan sebenarnya dan seobjektif mungkin.

No	PERTANYAAN	SB	B	TB	STB
	<b>TANGIBLE / BERWUJUD</b>				
<b>1</b>	Tingkat kebersihan dan keterawatan gedung rumah sakit				
<b>2</b>	Tingkat kebersihan dan kelengkapan ruang rawat inap				
<b>3</b>	tingkat kelengkapan fasilitas laboratorium rumah sakit yang memadai				
	<b>REABILITY / KEANDALAN</b>				
<b>4</b>	Tenaga medis memberikan informasi sebelum pelayanan diberikan				
<b>5</b>	Tingkat ketepatan dokter dalam memberikan resep yang tepat terhadap pasien				
<b>6</b>	Tingkat pelayanan yang diberikan tenaga medis teliti dan tepat waktu				
	<b>RESPONSIVENES/DAYA TANGGAP</b>				
<b>7</b>	Tingkat ketanggapan dokter dalam mendengarkan keluhan				

	pasien				
8	Tingkat ketanggapan perawat dalam melayani pasien				
9	Tingkat pelayanan yang diberikan cepat, tepat dan selalu sedia setiap saat				
	<b>ASSUANCE / KEPASTIAN</b>				
10	Tingkat keahlian dokter dibidangnya				
11	Petugas medis mempunyai catatan medis pasien				
12	Tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien				
	<b>EMPATHY / EMPATI</b>				
13	Dokter selalu menanyakan kabar dan keadaan pasien				
14	Tingkat pelayanan tenaga medis dalam memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien				
15	Tingkat Kesiediaan petugas untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan				

3. Hasil Uji ValIDITAS kualitas Pelayanan

Indikator	No.SoaI	<i>r</i> hitung	<i>r</i> tabel	Keterangan
Tangibel	1	0.834	0,3061	Valid
	2	0.668	0,3061	Valid
	3	0.843	0,3061	Valid
Reliability	4	0.593	0,3061	Valid
	5	0.852	0,3061	Valid
	6	0.486	0,3061	Valid
Responsiveness	7	0.789	0,3061	Valid
	8	0.778	0,3061	Valid
	9	0.548	0,3061	Valid
Assurance	10	0.603	0,3061	Valid
	11	0.650	0,3061	Valid
	12	0.527	0,3061	Valid
Empathy	13	0.714	0,3061	Valid
	14	0.672	0,3061	Valid
	15	0.460	0,3061	Valid

## 4. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien

Indikator	No.SoaI	<i>rhitung</i>	<i>rtabel</i>	Keterangan
Tangibel	1	0.808	0,3061	Valid
	2	0.725	0,3061	Valid
	3	0.799	0,3061	Valid
Reliability	4	0.640	0,3061	Valid
	5	0.873	0,3061	Valid
	6	0.526	0,3061	Valid
Responsiveness	7	0.772	0,3061	Valid
	8	0.761	0,3061	Valid
	9	0.431	0,3061	Valid
Assurance	10	0.454	0,3061	Valid
	11	0.680	0,3061	Valid
	12	0.575	0,3061	Valid
Empathy	13	0.595	0,3061	Valid
	14	0.561	0,3061	Valid
	15	0.457	0,3061	Valid

## 5. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.908	15

## 6. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0

Total	30	100.0
-------	----	-------

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.905	.906	15

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawa ini:

Nama : Nurpalah L/P  
 Nomor Mahasiswa : 021115245  
 Program Studi : Ekonomi Manajemen dan Bisnis

Menyatakan benar saya telah menghubungi instansi/ Perusahaan yang saya jadikan lokasi penelitian, dari pihak perusahaan telah menyatakan kesanggupan untuk menerima dilakukannya riset/ observasi tersebut

Adapun dari pihak perusahaan yang menerima

Nama : Neni Handayaningsih, Am.keb  
 Jabatan : Kepala Seksi Pendidikan dan Pelatihan  
 Alamat Perusahaan : RSUD Palabuhanratu  
 Judul Penelitian : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap



Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Bogor, 21 mei 2020



(Neni Handayaningsih, Am.keb)