

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA KESEHATAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT
ANAK DAN BERSALIN PRIMA HUSADA
WARU SIDOARJO**

USULAN PENELITIAN

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Untuk Menyusun Skripsi S-1 Jurusan Manajemen**



Oleh :

Dwi Any Kartikasari
0512010048/FE/EM

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR
2009**

USULAN PENELITIAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA KESEHATAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT
ANAK DAN BERSALIN PRIMA HUSADA
WARU SIDOARJO**

Yang diajukan

**Dwi Any Kartikasari
0512010048 / FE / EM**

Telah diseminarkan dan disetujui untuk menyusun skripsi oleh:

Pembimbing Utama

Drs. Ec. Suhartuti, MM.

Tanggal :

**Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen**

**Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS
NIP. 030 191 295**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA KESEHATAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT
ANAK DAN BERSALIN PRIMA HUSADA
WARU SIDOARJO**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Untuk Menyusun Skripsi S-1 Jurusan Manajemen**



Oleh :

Dwi Any Kartikasari
0512010048/FE/EM

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR
2009**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA KESEHATAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT
ANAK DAN BERSALIN PRIMA HUSADA
WARU SIDOARJO**

SKRIPSI



Oleh :

Dwi Any Kartikasari
0512010048/FE/EM

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2009**

S K R I P S I

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA KESEHATAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT
ANAK DAN BERSALIN PRIMA HUSADA
WARU SIDOARJO**

Yang diajukan

**Dwi Any Kartikasari
0512010048 / FE / EM**

Disetujui untuk mengikuti ujian skripsi oleh:

Pembimbing Utama

Drs. Ec. Suhartuti, MM.

Tanggal :

**Mengetahui
Pembantu Dekan I Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran"
Jawa Timur**

**Drs. Ec. Saiful Anwar, MSi
NIP. 030 194 437**

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan kenikmatan yang tak terhingga sehingga saya berkesempatan menimba ilmu hingga jenjang perguruan tinggi. berkat rahmatnya pula memungkinkan saya untuk menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT ANAK DAN BERSALIN PRIMA HUSADA WARU SIDOARJO”

Saya menyadari bahwa dalam menyelesaikan karya tulis ini tidak lepas dari bimbingan dan bantuan berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini saya menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP, Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Dhani Ichsanudin N, MM., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS., Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
4. Ibu Drs. Ec. Suhartuti, MM., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan dorongan dan bimbingan serta petunjuk-petunjuk yang berguna hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Seluruh staf Dosen Fakultas Ekonomi UPN “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmunya.

6. Orang tua dan kakak terima kasih atas doa, kasih sayang, dukungan dan bantuannya secara moril maupun materil yang telah diberikan selama ini.
7. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Akhirnya penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan didalam penulisan skripsi ini, oleh karenanya penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran bagi perbaikan dimasa mendatang. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi pembaca.

Surabaya, Oktober 2009

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAKSI	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Hasil Penelitian Terdahulu	8
2.2. Landasan Teori	10
2.2.1. Pengertian Pemasaran Dan Managemen Pemasaran....	10
2.2.2. Pemasaran Jasa	11
2.2.3. Faktor-Faktor Yang Menjadi Kunci Sukses Jasa Atau Layanan	13
2.2.4. Rumah Sakit	16
2.2.5. Kualitas Layanan	21

2.2.6.	Menjaga Kualitas Jasa/Layanan	24
2.2.7.	Menjaga Kualitas Jasa/Layanan	24
2.2.8.	Konsep Kepuasan Pelanggan	25
2.2.9.	Pengertian Harapan Pelanggan	27
2.2.10.	Mengukur Kepuasan Pelanggan	31
2.2.11.	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	33
2.3.	Kerangka Konseptual	35
2.4.	Hipotesis	37
BAB III	METODE PENELITIAN	38
3.1.	Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel	38
3.2.	Pengukuran Variabel	41
3.3.	Teknik Penentuan Sampel	41
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	42
3.4.1	Jenis Data	42
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data	43
3.4.3	Teknik Analisis Dan Hipotesis	
3.5.	Teknik Analisis Dan Hipotesis	44
3.5.1.	Uji Validitas Instrumen Kuesioner	44
3.5.2.	Uji Reabilitas Instrumen Kuesioner	45
3.5.3.	Outliers	46
3.5.4.	Outlier Univariate	46
3.5.5.	Outlier Multivariate	46

3.5.6. Uji Normalitas Univariante Dan Multivariate	46
3.5.7. Uji Kausalitas	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
4.1. Gambaran Umum Subyek Penelitian	49
4.1.1. Sejarah Perusahaan	50
4.1.2. Visi, Misi, Dan Motto Perusahaan	50
4.1.3. Struktur Organisasi	51
4.1.4. Macam-Macam Jenis Pelayanan	51
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian	53
4.2.1. Gambaran Umum Subyek Penelitian	53
4.2.2. Deskripsi Variabel Kualitas Layanan (X)	54
4.2.2.1. Deskripsi Variabel <i>Reability</i> (X ₁)	54
4.2.2.2. Deskripsi Variabel Responsiveness (X ₂)	55
4.2.2.3. Deskripsi Variabel Assurance (X ₃)	57
4.2.2.4. Deskripsi Variabel Empathy (X ₄)	59
4.2.2.5. Deskripsi Variabel Tangibles (X ₅)	60
4.2.3. Deskripsi Variabel Kepuasan (Y)	62
4.2.3.1. Deskripsi Variabel Attribute Related To Service (Y ₁)	62
4.2.3.2. Deskripsi Variabel Attribute Related To Purchase (Y ₂)	63
4.3. Deskripsi Hasil Analisis Dan Uji Hipotesis	64
4.3.1. Asumsi Model	64

4.3.1.1. Uji Normalitas Sebaran Dan Linieritas	64
4.3.1.2. Evaluasi Atas Outlier	65
4.3.1.3. Deteksi Multicollinerity Dan Singularity .	67
4.3.1.4. Uji Validitas Dan Reliabilitas	67
4.3.2. Pengujian Model Dengan One-Step Aproach	71
4.4. Pembahasan	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	75
5.1. Kesimpulan	75
5.2. Saran	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Jumlah Data Komplain Tahun 2006 Sampai Dengan 2008	3
Tabel 1.2.	Jumlah pasien yang melahirkan dan rawat inap tahun 2006 sampai dengan 2008	4
Tabel 4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	53
Tabel 4.2.	Hasil Jawaban Responden Untuk Pertanyaan Variabel <i>Reability</i> (X_1)	54
Tabel 4.3.	Hasil Jawaban Responden Untuk Pertanyaan Variabel <i>Responsiveness</i> (X_2)	56
Tabel 4.4.	Hasil Jawaban Responden Untuk Pertanyaan Variabel <i>Assurance</i> (X_3)	57
Tabel 4.5.	Hasil Jawaban Responden Untuk Pertanyaan Variabel <i>Emphaty</i> (X_4)	59
Tabel 4.6.	Hasil Jawaban Responden Untuk Pertanyaan Variabel <i>Tangibles</i> (X_5)	61
Tabel 4.7.	Hasil Jawaban Responden Untuk Pertanyaan Variabel <i>Attributes Related to Service</i> (Y_1)	62
Tabel 4.8.	Hasil Jawaban Responden Untuk Pertanyaan Variabel <i>Attribut Related to Purchase</i> (Y_2).....	63
Tabel 4.9.	Hasil Pengujian Normalitas	65
Tabel 4.10.	Hasil Pengujian Outlier Multivariate	66
Tabel 4.11.	Faktor Loading Dan Konstruk Dengan Confirmatory Faktor Analisis	68

Tabel 4.12. Pengujian Reability Consistency Internal	69
Tabel 4.13. Contruct Reability & Variance Extared	70
Tabel 4.14. Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Indices	72
Tabel 4.15. Hasil Pengujian Kausalitas	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Konsep Kepuasan Pelanggan	27
Gambar 3.1.	Contoh Model Pengukuran Faktor Reability	45
Gambar 4.1.	Model Pengukuran Kausalitas One Step Approach	72

Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Anak Dan Bersalin Prima Husada Waru Sidoarjo

Dwi Any Kartikasari

ABSTRAKSI

Kesehatan merupakan hal penting bagi manusia. Oleh karenanya kesehatan harus senantiasa dijaga. Kesadaran masyarakat yang semakin tinggi terhadap pentingnya kesehatan merupakan salah satu alasan bahwa kebutuhan akan prasarana kesehatan juga semakin meningkat, selain itu pula masyarakat akan semakin pandai untuk memilih mana yang terbaik dan sesuai dengan apa yang mereka butuhkan. Rumah sakit merupakan tempat dimana orang yang mengalami gangguan kesehatan yang perlu rawat inap, rawat jalan maupun kontrol kesehatan. Rumah sakit juga tempat konsentrasi berbagai ahli kesehatan, kedokteran, pasien. Obyek pada penelitian ini adalah RS Anak dan Bersalin Prima Husada Waru-Sidoarjo yang sejak tahun 2006-2008 mengalami banyak komplain dari pasien. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan jasa mempengaruhi kepuasan pasien Rumah Sakit Anak dan Bersalin Prima Husada Waru Sidoarjo.

Variabel yang digunakan adalah Kualitas Layanan (X) dan Kepuasan (Y). Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien yang menjalani rawat inap di rumah sakit Anak Dan Besalin Prima Husada Waru Sidoarjo. Sampel penelitian menggunakan teknik *Purposive Sampling (Non Probabilitas)* yaitu menyeleksi responden berdasar ciri-ciri atau sifat khusus sejumlah 115 orang pasien. Analisis data penelitian ini menggunakan Structural Equation Modeling (SEM).

Berdasarkan hasil pengujian, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dapat diterima kebenarannya dan merupakan faktor penting dalam suatu perusahaan jasa.

Keywords: kulaitas layanan, kepuasan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi dewasa ini, maka sudah dapat dipastikan bahwa tingkat peradaban suatu bangsa akan semakin meningkat. Dengan semakin kompleksnya kebutuhan yang harus dipenuhi, masyarakat tidak bias mengesampingkan kesehatannya begitu saja. Kesehatan merupakan faktor penting untuk menjalankan aktifitas sehari – hari. Masyarakat cenderung melakukan apa saja untuk menjaga kesehatan badannya seperti berolah raga, makan makanan yang sehat, rutin memeriksakan kesehatannya, istirahat yang cukup dan lain – lain.

Kesehatan merupakan hal penting bagi manusia. Oleh karenanya kesehatan harus senantiasa dijaga. Kesadaran masyarakat yang semakin tinggi terhadap pentingnya kesehatan merupakan salah satu alasan bahwa kebutuhan akan prasarana kesehatan juga semakin meningkat, selain itu pula masyarakat akan semakin pandai untuk memilih mana yang terbaik dan sesuai dengan apa yang mereka inginkan dan butuhkan. Tumbuh suburnya tempat – tempat pelayanan kesehatan atau klinik serta rumah sakit diberbagai tempat merupakan salah satu bukti bahwa produsen telah merespon keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Rumah sakit merupakan bagian dari integral dari keseluruhan sistem pelayanan kesehatan yang dikembangkan melalui rencana pembangunan kesehatan. Rumah sakit merupakan tempat penampungan orang yang memiliki

gangguan kesehatan yang memerlukan rawat inap, rawat jalan maupun kontrol kesehatan. Rumah sakit juga tempat konsentrasi berbagai ahli kesehatan, kedokteran, pasien yang sakit. Rumah sakit mengalami pertumbuhan yang begitu pesat sejak badan hukum perseroan terbatas diizinkan untuk mendirikan rumah sakit. Perubahan orientasi ini menyebabkan terjadinya persaingan antara rumah sakit dalam meningkatkan jumlah pemakai jasa rumah sakit. Persaingan ini memaksa pihak manajemen harus membuat suatu konsep rencana pemasaran yang berorientasi kepada konsumen bagi rumah sakit yang dikelolanya sehingga rumah sakit tersebut akan mempunyai suatu keunggulan yang dapat dipergunakan untuk menghadapi persaingan.

Taraf kehidupan yang membaik membuat masyarakat menjadi krisis terhadap jasa atau layanan kesehatan, mereka mulai menuntut penyediaan layanan kesehatan yang berkualitas. Bagi kalangan menengah keatas, mereka tidak segan - segan pergi keluar negeri demi memperoleh kesehatan yang baik, meskipun kemampuan tenaga medis dalam negeri tidak kalah dengan tenaga medis asing. Fakta ini merugikan pemerintah.

Menjadi organisasi yang fokus pada konsumen adalah pilihan strategis bagi industri dan dunia usaha agar mampu bertahan di tengah situasi lingkungan ekonomi yang memperlihatkan kecenderungan fluktuasi yang curam, perubahan demi perubahan, persaingan tinggi dan semakin canggihnya kualitas hidup salah satu cara adalah dengan menciptakan kepuasan pelanggan di Rumah Sakit Anak Dan Bersalin Prima Husada Waru Sidoarjo melalui

peningkatan kualitas, karena pelanggan adalah fokus utama ketika kita mengungkapkan tentang kepuasan dan kualitas jasa (Lupiyoadi,2006).

Pasien yang merasakan kepuasan pelayanan akan menguntungkan pihak rumah sakit yaitu dapat menambah kesetiaan pasien terhadap rumah sakit, sebaliknya ketidak puasan yang dialami pasien dapat merusak citra rumah sakit dimata publik khususnya bagi calon pemakai jasa (Wahyudin,2005).

Dalam operasionalnya rumah sakit memprioritaskan kepuasan pasien dalam upaya memenuhi tingkat kepentingan dan harapan pasien. Apabila dalam operasionalnya rumah sakit tidak mampu memenuhi harapan pasien, maka yang terjadi adalah penurunan atas kepuasan pasien kepada pihak rumah sakit yang berdampak pada munculnya komplain dari pasien atau bahkan penurunan jumlah pasien. Berdasarkan data dari pihak Rumah Sakit Anak Dan Bersalin Prima Husada Waru Sidoarjo, diperoleh data komplain yang dikeluhkan pasien rawat inap kepada pihak Rumah Sakit Anak Dan Bersalin Prima Husada Waru Sidoarjo. Karena pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tidak sesuai dengan keinginan pasien. Data komplain tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini .

Tabel 1.1 : Jumlah data komplain tahun 2006 sampai dengan 2008

Tahun	Jumlah komplain
2006	94
2007	110
2008	127

Sumber : RSAB.Prima Husada 2008

Dari tabel diatas diketahui bahwa jumlah komplain pasien yang terjadi di Rumah Sakit Anak Dan Bersalin Prima Husada harus mengalami kenaikan mulai dari tahun 2006 sampai dengan tahun 2008. Dimana pada tahun 2006 jumlah komplain yang masuk sebanyak 94 komplain, pada tahun 2007 jumlah komplain meningkat menjadi 110 komplain dan terus meningkat pada tahun 2008 menjadi 127 komplain. Komplain yang dikeluhkan oleh konsumen adalah perawat dan bidan bersifat kurang ramah dalam melayani pasien, kedatangan dokter yang terlambat dari jadwalnya, sarana umum yang kurang memadai seperti aliran air yang kurang lancar dan masalah kebersihan toilet, dan parkir yang kurang luas.

Tabel 1.2 : Jumlah pasien yang melahirkan dan rawat inap tahun 2006 sampai dengan 2008

Tahun	Jumlah pasien
2006	1563
2007	1357
2008	969

Sumber : RSAB.Prima Husada 2008

Dari tabel diatas diketahui bahwa setiap tahun mulai dari tahun 2006 hingga tahun 2008 jumlah pasien yang melahirkan dan menjalani rawat inap mengalami penurunan setiap tahunnya. Hal ini terlihat dari data jumlah pasien pada tahun 2006 jumlah pasien sebesar 1563, dan pada tahun 2007 menurun menjadi 1357, begitu juga yang terjadi pada tahun berikutnya yaitu tahun 2008 menurun lagi menjadi 969 pasien.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Poerwanto dan Tunayah (2006:41) menyatakan bahwa pelayanan yang tersedia di rumah sakit

mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien rumah sakit. Dalam memberikan pelayanan jasa yang baik kepada pasien perlu diperhatikan kriteria penentu kualitas jasa pelayanan. Penawaran jasa kepada pasien harus didasarkan pada kepentingan pasien dan kinerja rumah sakit harus memperhatikan setiap hal yang dianggap penting oleh pasien. Rumah sakit harus memperhatikan prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat, bersikap ramah kepada pasien, tanggap menjelaskan keluhan pasien sekaligus cepat memberikan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan sehingga pasien merasa diperhatikan.

Tinggi rendahnya mutu pelayanan kesehatan yang disajikan dipengaruhi oleh faktor - faktor sumber daya rumah sakit dan interaksi kegiatan yang di selenggarakan melalui proses atau prosedur tentu dalam memanfaatkan sumber daya yang ada.

Menghadapi situasi tersebut maka manajemen Rumah Sakit Anak Dan Bersalin Prima Husada Waru Sidoarjo harus memberikan perhatian khusus atas masalah yang sedang terjadi. Rumah Sakit Anak Dan Bersalin Prima Husada Waru Sidoarjo sebagai penyedia jasa haruslah mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan, karena pasien yang menikmati jasa maka pasien pula yang seharusnya menentukan kualitas layanan jasa yang diberikan, selanjutnya semua itu menjadi patokan bagi pihak rumah sakit didalam memberikan pelayanan seterusnya. Untuk dapat meningkatkan kepuasan pasien pihak Rumah Sakit Anak Dan Bersalin Prima

Husada Waru Sidoarjo harus dapat meningkatkan kualitas layanan jasa kesehatan yang diberikan kepada pasien dimana kualitas layanan jasa kesehatan ini didukung oleh beberapa faktor antara lain, faktor *reability*, *responsiveness*, *asurance*, *emphaty* dan *tangibles*.

Fakta dan uraian tersebut diatas selanjutnya memotivasi penelitian tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Anak Dan Bersalin Prima Husada Waru Sidoarjo. Hal ini penting untuk memperkirakan keinginan dan harapan-harapan pelanggan agar pelayanan yang disediakan bisa memberikan kepuasan optimal.

1.2.Perumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang dan perumusan masalah yang dikemukakan tersebut maka tujuan penelitian ini adalah :

Apakah kualitas layanan kesehatan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap Rumah Sakit Anak Dan Bersalin Prima Husada Waru Sidoarjo ?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan perumusan masalah yang dikemukakan tersebut maka tujuan penelitian ini adalah : Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan jasa mempengaruhi kepuasan pasien Rumah Sakit Anak dan Bersalin Prima Husada Waru Sidoarjo.

1.4.Manfaat penelitian

Manfaat dari diadakannya penelitian ini adalah :

1. Bagi Rumah Sakit Anak Dan Bersalin Waru Sidoarjo penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan dalam menentukan strategi pemberian layanan pada pasien sehingga mereka mendapatkan kepuasan optimal.
2. Bagi ilmu pengetahuan hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menambah referensi bagi rekan-rekan mahasiswa yang melakukan penelitian dengan topik yang sama