



**PENGARUH TINGKAT PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
SEKARWANGI CIBADAK-SUKABUMI**

Skripsi

Dibuat Oleh:

Astri Herliani
021104135

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR**

MEI 2009

**PENGARUH TINGKAT PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
SEKARWANGI CIBADAK-SUKABUMI**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan
Bogor

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi,



(Prof. Dr. Eddy Mulyadi Soepardi, MM., SE., Ak.)

Ketua Jurusan,



(H. Karma Syarif, MM., SE.)

**PENGARUH TINGKAT PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
SEKARWANGI CIBADAK-SUKABUMI**

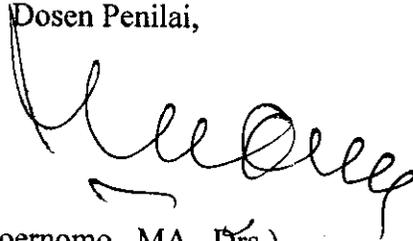
Skripsi

Telah disidangkan dan dinyatakan lulus
Pada Hari : Sabtu. Tanggal : 16/05/2009

Astri Herliani
021104135

Menyetujui

Dosen Penilai,



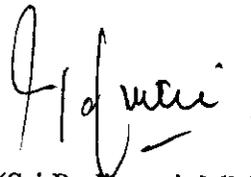
(H. Poernomo., MA., Drs.)

Pembimbing,



(Drs. Sri Hartini, MM.)

Co Pembimbing,



(Sri Pudjawati, MM., SE.)

ABSTRAK

ASTRI HERLIANI. NPM 021104135. Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi. Pembimbing : Ibu SRI HARTINI dan Co. Pembimbing : Ibu SRI PUDJAWATI.

Perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi berkembang dengan pesat dan pertumbuhan penduduk semakin meningkat. Sehingga menyebabkan beban pekerjaan yang lebih berat bagi daya tahan tubuh manusia. Kesadaran akan kesehatan mempengaruhi perilaku masyarakat. Untuk itu rumah sakit sebagai salah satu sarana penunjang kesehatan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan dapat memuaskan para konsumennya. Terdapat permasalahan dalam pengelolaan rumah sakit umum daerah sekarwangi cibadak-sukabumi, diantaranya banyaknya pasien yang mengeluh kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga paramedis selama mereka dirawat di rumah sakit.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat pelayanan pada rumah sakit umum daerah sekarwangi, untuk mengetahui kepuasan konsumen (pasien) pada rumah sakit umum daerah sekarwangi, dan untuk mengetahui tingkat pelayanan terhadap kepuasan konsumen (pasien) pada rumah sakit umum daerah sekarwangi.

Pada penelitian ini, variabel yang diteliti mengenai Tingkat Pelayanan pada variabel (X) dengan indikatornya yaitu kehandalan, daya tangkap, jaminan, empati dan bukti langsung, sedangkan variabel (Y) yaitu tingkat kepuasan konsumen dengan indikatornya yaitu tingkat kinerja dan tingkat harapan. Untuk mendapatkan data dan informasi mengenai variabel tersebut penulis melakukan penelitian pada Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi, yang bergerak di bidang jasa pelayanan kesehatan. Jenis penelitian adalah verifikatif, metode penelitian explanatory survey, teknik penelitian statistik analisis kualitatif dan unit analisis digunakan (Days). Metode analisis yang digunakan Chy-Square Test. Metode penarikan sampel melalui kuesioner.

Kepuasan pasien mengenai pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi, dari hasil penelitian pada tingkat kinerja *Reliability* terdapat sebanyak 7% pasien yang menjawab puas, pada tingkat kinerja *Responsiveness* 51% menjawab puas, pada tingkat kinerja *Assurance* 39% menjawab puas, pada tingkat kinerja *Emphaty* 42% menjawab puas dan pada tingkat kinerja *Tangible* 48% menjawab puas. Dari hasil analisis tingkat kepuasan terdapat 78,2% yang menjawab puas dan 21,8% yang menjawab tidak puas. masih terdapat beberapa persen pasien yang menjawab kurang puas maka pihak Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi, masih terdapat kekurangan dalam kinerja tingkat pelayanan, oleh karena itu Rumah Sakit harus meningkatkan tingkat pelayanannya.

Dari hasil analisis test statistik metode Chi Square dengan menggunakan nilai $\alpha = 0,01$ (1%) dan $df = (5-1) \times (3-1) = 8$, dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh tingkat pelayanan terdapat tingkat kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi dengan $X^2_{hitung} > X^2_{tabel}$ sehingga dapat disimpulkan bahwa Uji Hipotesis H_0 ditolak dan H_1 diterima menyatakan ada hubungan antara tingkat pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan salah satu syarat dalam menempuh gelar Sarjana Ekonomi Universitas Pakuan Bogor.

Penyusunan Skripsi ini berhubungan dengan mata kuliah manajemen pemasaran, dengan judul **“Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi.”**

Harapan penulis semoga Skripsi ini bermanfaat, dan di dalam penyusunan ini tidak luput dari bantuan dari berbagai pihak, baik bantuan moril maupun materil, maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Kepada Bapa dan Mamahku tercinta yang telah memberikan doa, semangat dan materi yang tak terhingga
2. Bapak Prof. Dr. Eddy Mulyadi Soepardi, MM., SE., Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor
3. Bapak H. Karma Syarif, MM., SE., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Pakuan Bogor
4. Ibu Drs. Sri Hartini, MM., selaku dosen pembimbing utama, yang telah membantu membimbing dan mengarahkan penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

5. Ibu Sri Pudjawati, MM., SE., selaku Co Pembimbing yang telah membantu membimbing, dan mengarahkan penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Ibu Lesti Hartati, SE., MBA., selaku sekretaris jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor.
7. Nini dan Aki cisaat terima kasih atas doanya yang tidak pernah berhenti.
8. Teh Dini, A Adi, juga keponakanku Alya tersayang, terima kasih atas doa dan dukungannya.
9. Adikku tersayang ipunk terima kasih atas doa dan dukungannya.
10. Juga buat my luv gunawan tercinta terimakasih atas bantuan dan do'anya.
11. Buat sahabat-sahabatku Eci, Putri, Deny, Vq, Gigin, Vidy, dan semua angkatan 2004 khususnya kelas C Manajemen, terima kasih atas kesan-kesan yang tidak terlupakan selamanya.
12. Mery, Teh Yanti, Mba Eva, Mba Tina, Teh Lala, Joko, NenK Fitri terima kasih atas dukungannya dan doanya.

Semoga Allah membalas semua kebaikan yang telah diberikan dengan kebaikan yang lebih besar (amin).

Bogor, Mei 2009

Penulis

(Astri Herliani)

DAFTAR ISI

	Hal
JUDUL	
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Perumusan dan Identifikasi Masalah	5
1.2.1. Perumusan masalah.....	5
1.2.2. Identifikasi masalah	5
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	6
1.3.1. Maksud Penelitian.....	6
1.3.2. Tujuan Penelitian	6
1.4. Kegunaan Penelitian	7
1.5. Kerangka Pemikiran dan Paradigma Penelitian.....	7
1.5.1. Kerangka Pemikiran	7
1.5.2. Paradigma Penelitian	12
1.6. Hipotesis Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pengertian Manajemen Pemasaran, Pengertian Pemasaran dan Tujuan Pemasaran	13
2.1.1. Pengertian Manajemen Pemasaran	13
2.1.2. Pengertian Pemasaran	14
2.1.3. Tujuan Pemasaran.....	16
2.2. Pengertian Bauran Pemasaran dan Unsur-unsur Bauran Pemasaran	17
2.2.1. Pengertian Bauran Pemasaran	17
2.2.2. Unsur-unsur Bauran Pemasaran.....	18
2.3. Pengertian Jasa dan Karakteristik Jasa	21
2.3.1. Pengertian Jasa.....	21
2.3.2. Karakteristik Jasa.....	23
2.4. Pengertian Kepuasan dan Pengertian Pelayanan	23
2.4.1. Pengertian Kepuasan.....	23
2.4.2. Pengertian Pelayanan	24
2.5. Pengertian Kepuasan Konsumen, Kebutuhan Konsumen, dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	27
2.5.1. Pengertian Kepuasan Konsumen	27
2.5.2. Kebutuhan Konsumen.....	28

2.5.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen	29
2.6. Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	31
2.7. Metode Penarikan Sample	34

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian.....	35
3.2. Metode Penelitian	35
3.2.1. Desain Penelitian	36
3.2.2. Operasionalisasi Variabel	37
3.2.3. Metode Penarikan Sampel	38
3.2.4. Prosedur Pengumpulan Data.....	38
3.2.5. Metode Analisis	39

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian	42
4.1.1. Sejarah Perusahaan	42
4.1.2. Kegiatan Perusahaan.....	44
4.1.3. Profil Responden.....	49
4.2. Pembahasan	52
4.2.1. Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi.....	52
4.2.2. Tingkat Kepuasan Konsumen Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi	56
4.2.3. Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi.....	71

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	81
5.2. Saran	82

JADWAL PENELITIAN

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Data konsumen	4
Tabel 2	Operasionalisasi variabel	37
Tabel 3	Pengukuran tingkat kepuasan.....	40
Tabel 4	Profil pada pasien rumah sakit umum daerah sekarwangi cibadak-sukabumi berdasarkan jenis kelamin	50
Tabel 5	Profil pada pasien rumah sakit umum daerah sekarwangi cibadak-sukabumi berdasarkan tingkat usia	51
Tabel 6	Profil pada pasien rumah sakit umum daerah sekarwangi cibadak-sukabumi berdasarkan pendidikan terakhir.....	51
Tabel 7	Profil pada pasien rumah sakit umum daerah sekarwangi cibadak-sukabumi berdasarkan jenis pekerjaan.....	52
Tabel 8	Profil pada pasien rumah sakit umum daerah sekarwangi cibadak-sukabumi berdasarkan frekuensi kunjungan.....	52
Tabel 9	penilaian pasien berdasarkan tingkat kinerja terhadap pelayanan rumah sakit umum daerah sekarwangi cibadak-sukabumi.....	59
Tabel 10	Penilaian terhadap prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat pada rumah sakit umum daerah sekarwangi cibadak-sukabumi	60
Tabel 11	Penilaian terhadap pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan yang cepat dan tepat rumah sakit umum daerah sekarwangi cibadak-sukabumi	61
Tabel 12	Penilaian terhadap jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat(visit/kunjungan dokter, perawat, istirahat) pada rumah sakit umum daerah sekarwangi cibadak-sukabumi	61
Tabel 13	Penilaian terhadap kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap pada rumah sakit umum daerah sekarwangi cibadak-sukabumi	62
Tabel 14	Penilaian terhadap petugas memberikan informasi yang jelas mudah dimengerti pada rumah sakit umum daerah sekarwangi cibadak-sukabumi.....	63

Tabel 15	Penilaian terhadap penilaian cepat pada saat pasien membutuhkan pada rumah sakit umum daerah sekarwangi cibadak-sukabumi	64
Tabel 16	Penilaian terhadap keterampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja pada rumah sakit umum daerah sekarwangi cibadak-sukat-umi	65
Tabel 17	Penilaian terhadap pelayanan yang sopan dan ramah pada rumah sakit umum daerah sekarwangi cibadak-sukabumi	65
Tabel 18	Penilaian terhadap jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan pada rumah sakit umum daerah sekarwangi cibadak-sukabumi	66
Tabel 19	Penilaian terhadap dalam memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien pada rumah sakit umum daerah sekarwangi cibadak-sukabumi	67
Tabel 20	Penilaian terhadap perhatian pada keluhan pasien dan keluarganya pada rumah sakit umum daerah sekarwangi cibadak-sukabumi	68
Tabel 21	Penilaian terhadap pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain pada rumah sakit umum daerah sekarwangi cibadak-sukabumi	68
Tabel 22	Penilaian terhadap kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan ruangan pada rumah sakit umum daerah sekarwangi cibadak-sukabumi	69
Tabel 23	penilaian terhadap penataan eksterior dan interior ruangan pada rumah sakit umum daerah sekarwangi cibadak-sukabumi	70
Tabel 24	Penilaian terhadap kerapihan dan kebersihan penampilan petugas (karyawan) pada rumah sakit umum daerah sekarwangi cibadak-sukabumi	71
Tabel 25	Frekuensi tingkat kinerja reability/keandalan rumah sakit umum daerah sekarwangi cibadak-sukabumi	72
Tabel 26	Frekuensi tingkat kinerja responsiveness/ketanggapan rumah sakit umum daerah sekarwangi cibadak-sukabumi	74
Tabel 27	Frekuensi tingkat kinerja assurance/keyakinan rumah sakit umum daerah sekarwangi cibadak-sukabumi	76

Tabel 28	Frekuensi tingkat kinerja emphaty/empati rumah sakit umum daerah sekarwangi cibadak-sukabumi	78
Tanel 29	Frekuensi tingkat kinerja tangible/berwujud rumah sakit umum daerah sekarwangi cibadak-sukabumi	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Diagram konsep kepuasan konsumen.....	10
Gambar 2	Paradigma penelitian.....	12
Gambar 3	Empat komponen utama bauran pemasaran	21
Gambar 4	Daerah penerimaan/penolakan hipotesis pada taraf signifikan 1% dengan satu ekor	33
Gambar 5	Daerah penerimaan/penolakan hipotesis pada taraf signifikan 5% dengan satu ekor	34
Gambar 6	Daerah penerimaan/penolakan hipotesis pada taraf signifikan 1% dengan satu ekor	41
Gambar 7	Daerah keputusan tingkat kinerja reability	73
Gambar 8	Daerah keputusan tingkat kinerja responsiveness	75
Gambar 9	Daerah keputusan tingkat kinerja assurance	77
Gambar 10	Daerah keputusan tingkat kinerja empathy.....	79
Gambar 11	Daerah keputusan tingkat kinerja tangible.....	81

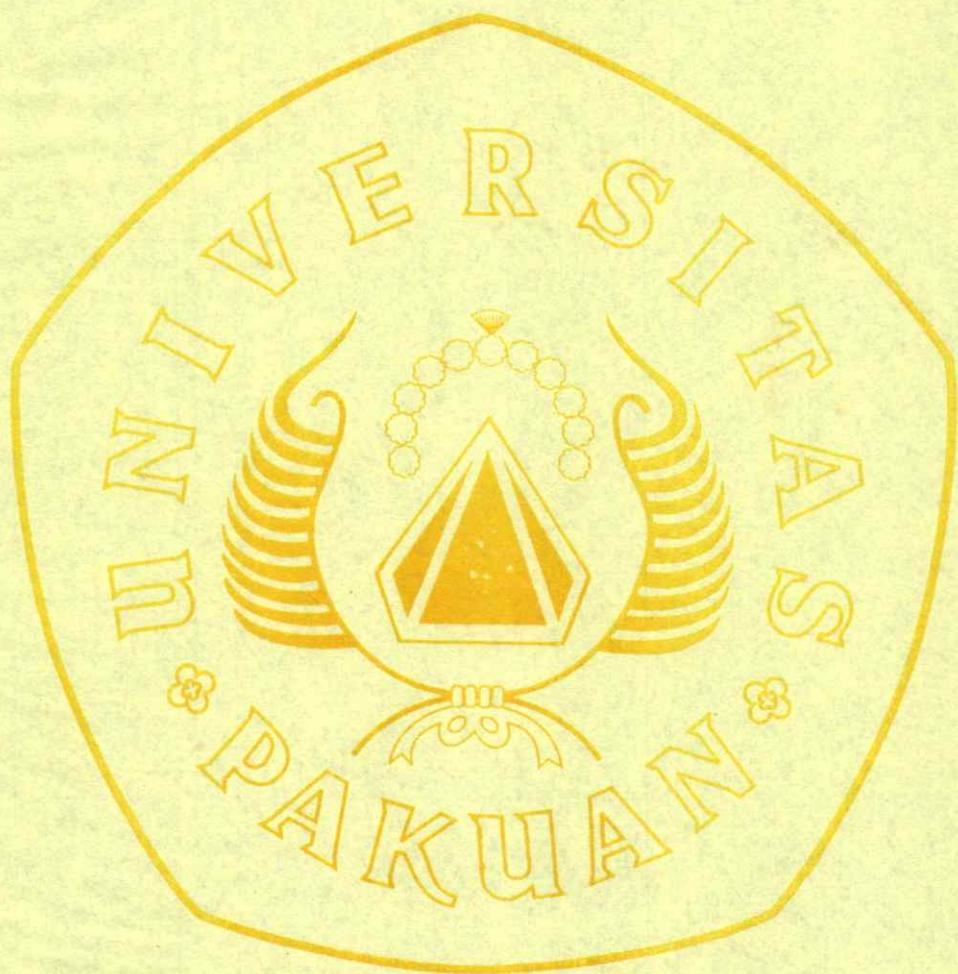
DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Riset

Lampiran 2 : Struktur Organisasi

Lampiran 3 : Kuesioner

Lampiran 4 : Jadwal Penelitian



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi berkembang dengan pesat dan pertumbuhan penduduk semakin meningkat. Seiring dengan kemajuan teknologi menuntut masyarakat untuk mengikuti perkembangan zaman. Sehingga menyebabkan beban pekerjaan yang lebih berat bagi daya tahan tubuh manusia. Kesadaran akan kesehatan mempengaruhi perilaku masyarakat. Dan masyarakat makin menuntut pelayanan kesehatan yang berkualitas dan canggih. Untuk itu Rumah sakit sebagai salah satu sarana penunjang kesehatan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan dapat memuaskan para pasiennya.

Banyak pasien yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis selama dirawat dirumah sakit. Seperti pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, alat-alat yang digunakan kurang lengkap dan kurang canggih, biaya administrasi yang terlalu tinggi, perawat yang kurang ramah terhadap pasien, kebersihan yang kurang terjamin, dan lain-lain. Untuk itu pihak rumah sakit diharapkan dapat memberikan pelayanan yang terbaik serta dapat mengatasi berbagai keluhan dari pasien maupun keluarga pasien. Sehingga rumah sakit sebagai sarana pengelola jasa kesehatan dinilai mampu untuk memberikan jasa pelayanan yang berkualitas.

Kepuasan pasien (konsumen) merupakan kunci keberhasilan dalam memenuhi kebutuhan permintaan dan harapan masyarakat sekitar. Salah satu pertahanan yang paling baik dalam melawan persaingan itu adalah dengan cara memuaskan pasien atau konsumen akan sarana dan prasarana.

Sebagai sarana pengelola jasa kesehatan rumah sakit dipercaya oleh masyarakat sebagai tempat untuk mengobati dan menyembuhkan berbagai penyakit. Masyarakat bebas untuk memilih rumah sakit yang benar-benar mampu untuk memberikan kepuasan sesuai dengan harapan yang diinginkan masyarakat dengan biaya yang terjangkau dan pelayanan yang cepat dan efisien.

Dalam meningkatkan tingkat pelayanan kepuasan pasien (konsumen) perlu dilakukan usaha yang terus menerus untuk memperbaiki sarana dan prasarana rumah sakit tersebut melalui penilaian atau saran dari para konsumen.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan di bandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang di rasakan dengan harapan.

Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak – Sukabumi berlokasi di jalan Siliwangi No 49 Cibadak – Sukabumi yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan kesehatan. Berbagai macam pelayanan yang di berikan Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak – Sukabumi di antaranya Rawat Inap, Rawat Jalan, Apotek, Keperawatan, Kebidanan, Kamar Operasi, Instalasi Farmasi, Gawat Darurat, dan Gizi. Dari sekian banyak bidang yang

disediakan, semuanya untuk memenuhi kebutuhan yang berbeda dari para pasiennya.

Terdapat permasalahan dalam pengelolaan Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak – Sukabumi, diantaranya banyaknya pasien yang mengeluh merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga paramedis selama mereka dirawat di Rumah Sakit. Seperti pelayanan yang diberikan kurang maksimal, tenaga paramedis yang kurang profesional, kebersihan lingkungan yang kurang dijaga, dan sarana serta prasarana fasilitas yang kurang memadai.

Hal serupa juga dialami oleh para pasien yang melakukan rawat jalan, pasien rawat jalan banyak mengeluhkan pelayanan yang lambat, pengambilan obat yang lama untuk itu pihak rumah sakit harus menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan yang maksimal bagi pasiennya. Dengan memperbaiki kinerja dan menanggapi keluhan yang dialami para pasien dan keluarga pasien, rumah sakit tersebut akan mampu memberikan pelayanan yang terbaik dan dapat memuaskan pasien serta keluarganya.

Untuk mengatasi kondisi ketidakpuasan tersebut maka pihak manajemen Rumah Sakit harus mampu memberikan kepuasan pada para pasiennya dalam memenuhi permintaan dan harapan masyarakat yang membutuhkannya.

Saat ini banyak sekali jumlah Rumah Sakit yang berdiri di Sukabumi, diantaranya adalah : RS ISLAM ASSYFA, RS KARTIKA MEDICA CENTER, RS HERMINA, RS BERSALIN KLINIK BAHAGIA, RSUD SYAMSUDIN, SH, RS BETHA MEDIKA.

Karena banyaknya Rumah Sakit yang berdiri di Sukabumi, dengan sendirinya telah timbul persaingan diantara satu Rumah Sakit dengan Rumah Sakit yang lainnya. Hal itu wajar karena Kota Sukabumi memiliki jumlah penduduk yang lumayan besar, yang mana tentunya memiliki kebutuhan akan kehadiran Rumah Sakit. Masing-masing Rumah Sakit itu sendiri memiliki keunggulan-keunggulannya sendiri.

Untuk memenangkan persaingan, maka pihak manajemen harus pintar dan kreatif dalam memberikan program pelayanan dari Rumah Sakit yang dikelolanya. Salah satunya adalah dengan menyediakan sarana dan prasarana serta pelayanan yang optimal, yang bertujuan untuk memuaskan pasien. Karena kepuasan merupakan kunci keberhasilan untuk memenuhi kebutuhan permintaan dan harapan pasien yang memiliki standar tinggi dalam hal pelayanan kesehatan.

Untuk menjadi Rumah Sakit yang memenuhi standar kualitas yang tinggi, Rumah Sakit harus berusaha untuk memberikan pelayanan yang maksimal bagi masyarakat, dengan cara meningkatkan mutu dan kualitas staf Rumah Sakit. Adapun data konsumen yang datang pada Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi.

Tabel 1
Data Konsumen Yang Datang ke Rumah Sakit Periode 2004-2008

No	Tahun	Jumlah Konsumen Yang Datang ke Rumah Sakit
1	2004	7.625
2	2005	6.341
3	2006	7.520
4	2007	6.564
5	2008	7.458

Sumber : Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi 2004-2008

Untuk mengetahui tingkat pelayanan jasa kesehatan yang sesuai dengan harapan pasien dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak – Sukabumi maka penulis tertarik untuk mengangkat suatu topik untuk diteliti dan dijadikan dasar dalam penyusunan skripsi yang berjudul "Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak – sukabumi"

1.2. Perumusan dan Identifikasi Masalah

1.2.1. Perumusan Masalah

Dewasa ini perhatian terhadap kepuasan konsumen maupun ketidakpuasan konsumen semakin besar. Dengan banyaknya kasus-kasus yang terjadi pada saat ini seperti malpraktek, kurangnya fasilitas dan peralatan rumah sakit, dimana akan menghambat proses pengobatan yang akan dilakukan.

Kepuasan konsumen dapat terpenuhi dengan harapan konsumen diberikan tingkat pelayanan yang baik dan dengan harga yang relatif terjangkau. Kualitas pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi tingkat kepuasan yang diperoleh konsumen, oleh karena itu rumah sakit harus dapat memberikan kepuasan dan pelayanan yang baik agar dapat memenuhi keinginan konsumen.

1.2.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi ?
2. Bagaimana kepuasan konsumen (pasien) pada Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi ?
3. Bagaimana Pengaruh tingkat pelayanan terhadap kepuasan konsumen (pasien) pada Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan penulis serta untuk memperoleh informasi dan data-data dari Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi mengenai Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan hal diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi
2. Untuk mengetahui kepuasan konsumen (pasien) pada Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi
3. Untuk mengetahui tingkat pelayanan terhadap kepuasan konsumen (pasien) pada Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi

1.4. Kegunaan Penelitian

Penelitian yang penulis lakukan mempunyai kegunaan dan diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai relevansi teori dan praktek yang terutama berkaitan dengan bidang yang penulis teliti.

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Kegunaan praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan masukan atau referensi bagi rumah sakit yang bersangkutan agar dapat mengetahui sejauhmana tingkat kepuasan konsumen (pasien) dan pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen (pasien).

2. Kegunaan akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta pemahaman dalam mempelajari bagaimana Pengaruh tingkat pelayanan terhadap kepuasan konsumen

1.5. Kerangka Pemikiran dan Paradigma Penelitian

1.5.1. Kerangka Pemikiran

Rumah sakit adalah salah satu sarana yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan berupa pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap dan pelayanan gawat darurat yang mencakup pelayanan medis dan penunjang medis. Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa rumah sakit sebagai badan penyedia jasa pelayanan.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Pelanggan dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Kalau kinerja dibawah harapan pelanggan kecewa, kalau kinerja sesuai harapan pelanggan puas, kalau kinerja melebihi harapan pelanggan sangat puas senang atau gembira. Philip Kotler (1999:52)

Jika perusahaan meningkatkan harapan terlalu tinggi, para pembeli kemungkinan besar akan kecewa. Jika perusahaan menetapkan harapan terlalu rendah maka para pembeli tidak akan tertarik (walaupun mereka yang benar-benar membeli akan terpuaskan).

Pemasar telah menemukan bahwa umumnya lebih menguntungkan konsumen yang sudah ada daripada mengganti konsumen lama dengan konsumen yang baru. Konsumen atau pembeli akan bertahan kalau mereka puas sewaktu melakukan pembelian dan juga puas menggunakan produknya, jadi kepuasan pelanggan menjadi perhatian penuh para pemasar.

Namun demikian, mengukur kepuasan konsumen tidaklah mudah pertama karena belum adanya tolak ukur kepuasan yang diberikan sebuah produk pada individu atau yang diberikan oleh aktivitas pemasaran, kedua kepuasan langsung yang individu peroleh dari barang-barang tertentu gagal memperhitungkan, ketiga kepuasan yang orang alami sewaktu mengkonsumsi barang tertentu.

Menurut Freddy Rangkuti (2006:18) Konsumen mempunyai kriteria yang pada dasarnya identik dengan beberapa jenis jasa, adapun tingkat pelayanan terhadap kepuasan konsumen, kriteria tersebut adalah:

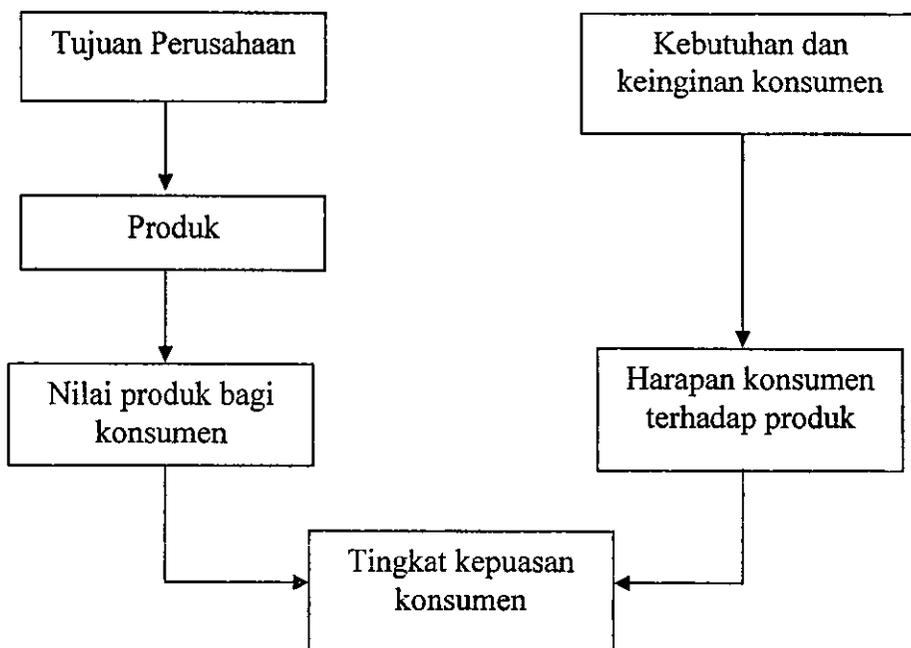
1. *Reliability* (Keandalan)
Kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai yang di inginkan.
2. *Responsiveness* (Ketanggapan)
Kemampuan karyawan untuk membantu konsumen menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen.
3. *Assurance* (Keyakinan)
Pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan rasa percaya diri.
4. *Emphaty* (Empati)
Karyawan harus memberikan perhatian secara individual kepada konsumen dan mengerti kebutuhan konsumen.
5. *Tangible*(Berwujud)
Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan alat-alat komunikasi.

Perilaku konsumen sangat erat sekali hubungannya dengan perwujudan dari kelima unsur diatas, karena kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan terhadap unsur-unsur tersebut selanjutnya akan mempengaruhi perilaku konsumen didalam hubungan usaha dengan perusahaan di masa yang akan datang.

Pengertian 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 expectations"*

“...perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan yang diharapkan. Freddy Rangkuti (2006:23)

Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan, sebagaimana dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1
Diagram konsep kepuasan konsumen

Pengukuran kepuasan konsumen dilakukan dengan cara:

1. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung melalui pertanyaan kepada pelanggan dengan ungkapan sangat tidak puas, kurang puas, cukup puas dan sangat puas.
2. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan.

3. Responden diminta menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi yang berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan.
4. Responden diminta merangking elemen atau atribut penawaran berdasarkan derajat kepentingan setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan pada masing-masing elemen.

Kepuasan konsumen ditentukan oleh berbagai jenis pelayanan yang didapatkan oleh konsumen selama ia menggunakan beberapa tahapan pelayanan tersebut. Ketidakpuasan yang diperoleh pada tahap awal pelayanan menimbulkan persepsi berupa kualitas pelayanan yang buruk untuk tahap pelayanan selanjutnya sehingga konsumen merasa tidak puas dengan pelayanan secara keseluruhan. Freddy Rangkuti (2006:36)

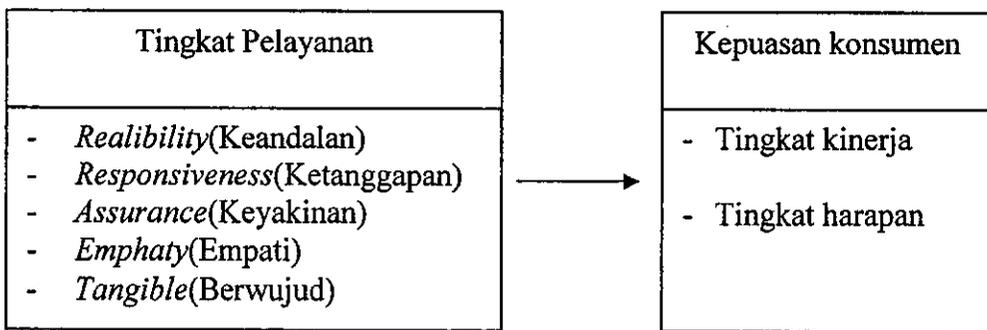
Tingkat pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan.

Freddy Rangkuti (2006:36) Ada dua tingkat kepentingan konsumen yaitu:

5. *Adequate service* adalah tingkat kinerja jasa minimal yang masih dapat diterima berdasarkan perkiraan jasa yang mungkin akan diterima dan tergantung pada alternatif yang tersedia.
6. *Desired service* adalah tingkat kinerja jasa yang diharapkan pelanggan akan menerimanya, yang merupakan gabungan dari kepercayaan pelanggan mengenai apa yang dapat dan harus diterimanya.

Bagi pemakai jasa kesehatan, tingkat pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi ketanggapan petugas untuk memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien dan atau kesembuhan penyakit yang diderita oleh pasien. Jadi dalam strategi peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit, ini merupakan strategi agar rumah sakit dapat mengetahui tingkat kepuasan pasien.

1.5.2. Paradigma Penelitian



Gambar 2
Paradigma Penelitian

1.6. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah dan tujuan penelitian maka penulis mencoba merumuskan hipotesis sebagai berikut:

1. Tingkat pelayanan yang diberikan pada Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi cukup baik.
2. Kepuasan konsumen pada Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi cukup baik.
3. Tingkat pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen pada Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi secara signifikan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Manajemen Pemasaran, Pengertian Pemasaran dan Tujuan Pemasaran.

2.1.1. Pengertian Manajemen Pemasaran

Manajemen Pemasaran terjadi bila sekurang-kurangnya satu pihak pada pertukaran potensial berfikir tentang makna dari mencapai tanggapan yang diinginkan dari pihak lain. Manajemen Pemasaran merupakan hal utama yang dimiliki oleh setiap perusahaan dalam mengelola suatu produk agar dapat dikonsumsi oleh masyarakat.

Manajemen Pemasaran sebagai seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan mendapatkan, menjaga menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menyerahkan dan mengomunikasikan nilai pelanggan yang unggul. (Philip Kotler ; 2007 ; 67)

Manajemen Pemasaran, Philip Kotler (2002 ; 9) adalah

“Proses perencanaan dan pelaksanaan konsepsi, penetapan harga, promosi dan distribusi gagasan, barang dan jasa untuk menghasilkan pertukaran yang memenuhi sasaran perorangan dan organisasi.”

Manajemen pemasaran adalah penganalisaan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan. Program-program yang bertujuan menimbulkan pertukaran dengan pasar yang dituju dengan maksud untuk mencapai tujuan perusahaan. (Bayu Dharmamesta dan Hani Handoko ; 1997 ; 4)

Sedangkan menurut Philip Kotler dan Cary Armstrong (1997 ;

15) mendefinisikan manajemen pemasaran sebagai berikut :

Marketing Management as the analysis, planning, implementation, and control of programs designed to

create, build, and maintain benefical exchange with target buyers for the purpose of achieving organizational objectives.

Menurut Philip Kotler (2000 ; 8), yaitu :

Marketing (management) is the process of planning and executing the conception, pricing, promotion and distribution of ideas, good, services to create exchange the satisfy individual and organization goals.

Dari pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen pemasaran adalah kegiatan memilih pasar sasaran agar mendapatkan nilai pelanggan yang unggul dan maksimal serta di rumuskan sebagai suatu proses manajemen yang meliputi penganalisaan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan karena perusahaan tidak akan berkembang tanpa didukung oleh pengolah manajemen pemasaran.

2.1.2. Pengertian Pemasaran

Pemasaran adalah suatu proses yang teratur dan jelas untuk memikirkan dan merencanakan pasar. Proses ini dimulai dengan riset pasar untuk mengerti dinamikanya. Pemasar menggunakan riset untuk mengidentifikasi peluang yaitu, untuk menemukan individu atau kelompok orang dengan kebutuhan yang tidak terpenuhi atau suatu minat laten pada suatu produk atau jasa. Tanpa kegiatan pemasaran pengenalan produk atau jasa yang ditawarkan kemasyarakat tidaklah maksimal, maka perkembangan suatu produk untuk terus digunakan oleh masyarakat tidak terlepas dari pemasaran.

Pemasaran berhubungan dengan mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan manusia dan masyarakat.

Berikut ini akan diuraikan beberapa pengertian pemasaran diantaranya :

Marketing & societal proses by which individual and groups obtains what they need and want through creating, offering, and freely exchanging, product and service of value with others (Soemanagara ;2006 ; 2)

“Marketing is the management process management which identifies, anticipates, and supplies customer requirement efficiently and profitable” (Lancaster dan Massingham ; 1999; 4)

Pemasaran adalah suatu fungsi organisasi dan seperangkat proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan dan menyerahkan nilai kepada pelanggan dan mengelola hubungan pelanggan dengan cara yang menguntungkan organisasi dan para pemilik sahamnya (Philip Kotler ; 2007 ;6).

Menurut Arman, Indung dan Latip dalam buku Manajemen Pemasaran Untuk Engineering (2006 ; 1)

Pemasaran adalah organisasi fungsional dan suatu proses untuk menciptakan (*creating*), mengkomunikasikan (*communicating*) dan menghantarkan value (*delivering*) kepada konsumen dan untuk manajemen hubungan customer sehingga menguntungkan organisasi dan serta ke holdernya.

Sedangkan pemasaran menurut McCarthy dan Perreault (1994;

4) *“Marketing is more than selling and advertising”.*

Pemasaran merupakan kegiatan penganalisaan, perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian program-program yang dibuat untuk membentuk, membangun dan memelihara keuntungan dari pertukaran melalui sasaran pasar guna mencapai tujuan organisasi (perusahaan) dalam jangka panjang.

Menurut *The American Marketing Association* dalam buku karangan Basu Swastha (1996 ; 7), yaitu : “Pemasaran adalah suatu kegiatan usaha yang mengarahkan aliran barang dan jasa dari produsen kepada konsumen atau pemakai”.

Dalam persaingan suatu perusahaan harus mendapatkan pangsa pasar yang lebih besar dari para pesaingnya agar tujuan untuk meningkatkan penjualan dan laba dapat tercapai. Oleh karena itu peran pemasaran sangat penting dalam menunjang keberhasilan suatu perusahaan. Tetapi kegiatan pemasaran yang efektif dan efisien harus dikelola dan dikoordinasikan secara profesional dari segi manajemennya. Kesalahan dalam manajemen suatu kegiatan pemasaran akan berdampak pada perusahaan yaitu kemungkinan hilangnya pangsa pasar yang ada serta kalah dalam persaingan.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pemasaran adalah kegiatan individu maupun kelompok yang ditunjukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang dan jasa kepada konsumen.

2.1.3. Tujuan Pemasaran

Dalam definisi manajerial, pemasaran sering digambarkan sebagai “seni menjual produk” tetap akan heran bila mendengar bahwa kegiatan pemasaran yang paling penting dari pemasaran bukan penjualan, penjualan hanya merupakan puncak gunung es.

Tujuan pemasaran adalah mengetahui dan memahami pelanggan sedemikian rupa sehingga produk atau jasa itu cocok dengan pelanggan dan selanjutnya menjadi dirinya sendiri. Idealnya, pemasaran hendaknya menghasilkan

seorang pelanggan yang siap untuk membeli semua yang dibutuhkan selanjutnya adalah penyediaan produk atau jasa itu. (Philip Kotler ; 2007 ; 7)

Tujuan pemasaran menurut Buchari Alma (1998 ; 5) adalah :

1. Untuk mencapai suatu keseimbangan pasar, antara pembeli dan penjual, mendistribusikan barang dan jasa dari daerah surplus ke daerah minus dari produsen ke konsumen dari pemilik barang dan jasa.
2. Tujuan pemasaran yang utama adalah memberi kepuasan kepada konsumen, tujuan pemasaran bukan komersial atau mencari laba tetapi tujuan pertama adalah kepuasan inti konsumen.

2.2. Pengertian Bauran Pemasaran dan Unsur-Unsur Bauran Pemasaran

2.2.1. Pengertian Bauran Pemasaran

Tujuan pemasaran adalah merencanakan kegiatan pemasaran dan merakit program pemasaran yang sepenuhnya terpadu untuk menciptakan, mengkomunikasikan dan menyerahkan nilai bagi konsumen. Kegiatan-kegiatan pemasaran tampak dalam semua bentuk, satu lukisan tradisional tentang kegiatan pemasaran adalah segi bauran pemasaran yang telah didefinisikan sebagai perangkat alat pemasaran yang digunakan perusahaan untuk mengejar tujuan pemasarannya.

Bauran pemasaran adalah sebagai perangkat alat pemasaran taktis dapat dikendalikan produk, harga, distribusi dan promosi yang dipadukan oleh perusahaan untuk menghasilkan respons yang diinginkan dalam pasar sasaran (Philip Kotler ; 2000; 15)

Bauran pemasaran, (Arman, Indung dan Lantip :2006 ; 17) adalah seperangkat alat pemasaran yang digunakan perusahaan untuk

terus menerus mencapai tujuan pemasarannya pada pasar yang menjadi sasaran.”

Sedangkan Bauran Pemasaran menurut Philip Kotler dan Cary Armstrong (1999 ; 47), yaitu : *“Marketing mix is the set of controllable technical marketing tools that the firm uses to pursue its marketing objectives in the target market”*.

Bauran pemasaran menurut Pillai dan Bagavathi (1997; 28), yaitu :

“Marketing mix in the term used to describe the combination of the four input which constitute the once of a company’s marketing system the product, the price structure, the promotion activities and the distribution system.”

Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa bauran pemasaran terdiri dari segala kegiatan yang dapat dilakukan perusahaan untuk mempengaruhi permintaan akan suatu produk untuk mencapai tujuan pemasaran pada pasar sasaran.

2.2.2. Unsur-Unsur Bauran Pemasaran

Ada empat unsur variabel yang terdapat didalam bauran pemasaran, variabel-variabel tersebut harus dikombinasikan atau dikoordinir agar perusahaan dapat melakukan tugas pemasarannya seefektif mungkin.

Oleh karena itu, perusahaan atau organisasi tidak hanya sekedar memilih kombinasi yang terbaik saja, namun juga mengkoordinir berbagai macam elemen dari marketing mix tersebut untuk melaksanakan program pemasaran secara efektif.

Berikut ini akan dijelaskan secara singkat mengenai ke empat macam variabel yang terdapat di dalam marketing mix tersebut :

Menurut Indriyo Gitosudarmo (2000 ; 112) bahwa komponen-komponen bauran pemasaran adalah sebagai berikut :

1) Strategi Produk

Agar strategi produk dapat lebih efektif dalam rangka mempengaruhi konsumen untuk tertarik dan membeli kemudian mereka menjadi puas, maka kita harus mempelajari tentang strategi, yaitu :

a. Konsep Produk

Merupakan suatu pengertian atau pandangan konsumen terhadap suatu produk yang dibutuhkan dan diinginkannya.

b. Siklus Kehidupan Produk

Setiap produk sebenarnya akan memiliki siklus perputaran terhadap kehidupannya.

c. Jenis-jenis Produk

Agar dapat memasarkan suatu produk dengan baik maka kita perlu mengetahui secara mendalam tentang produk tersebut dalam jenis yang sama, karena masing-masing jenis produk akan memerlukan penanganan yang berbeda dalam memasarkan produk tersebut agar berhasil. Dalam hal ini kita mengenal ada beberapa penggolongan produk yaitu :

- Barang konsumen atau barang konsumsi
- Barang industrial

2) Strategi Harga

Pengusaha perlu memikirkan tentang penetapan harga jual produknya secara tepat karena harga yang tidak tepat akan berakibat tidak menarik para pembeli untuk membeli barang tersebut. Oleh karena itu penentuan harga jual haruslah dipikirkan baik-baik dan dalam hal ini terdapat beberapa dasar penetapan harga :

- a. Biaya
- b. Konsumen
- c. Persaingan

3) Strategi Promosi

Promosi adalah kegiatan yang ditujukan untuk mempengaruhi konsumen agar mereka dapat menjadi kenal akan produk yang ditawarkan oleh perusahaan kepada mereka dan kemudian mereka menjadi senang lalu membeli produk tersebut. Adapun alat-alat yang

dapat dipergunakan untuk produknya ada beberapa cara yaitu *advertising*, promosi penjualan, *personal selling*, dan publisitas.

4) Strategi Distribusi

Adapun bentuk-bentuk saluran distribusi yang ada dapat dibedakan menjadi beberapa yaitu :

- saluran distribusi langsung, dalam saluran distribusi langsung para pengusaha berusaha untuk menyalurkan barang-barang yang dibeli oleh konsumen tunggal.
- saluran distribusi tidak langsung, dalam saluran distribusi ini pengusaha menggunakan pihak luar untuk membuat menyalurkan barang-barang kepada konsumen.

Philip Kotler (2002 ; 17) mengemukakan bahwa :

Bauran pemasaran adalah kumpulan variabel yang dapat digunakan perusahaan untuk mempengaruhi konsumen yang berhubungan dengan 4-P yaitu, *product* (produk), *price* (harga), *place* (distribusi), dan *promotion* (promosi).

Gambar 3
Empat Komponen Utama Bauran Pemasaran



Sumber : Philip Kotler (2000 ; 18)

1. *Product* (produk)

Produk merupakan kombinasi barang dan jasa yang dihasilkan oleh perusahaan pada pasar sasaran.

2. *Price* (harga)

Harga merupakan jumlah uang yang harus dibayarkan oleh konsumen untuk mendapatkan produk tersebut

3. *Promotion* (promosi)

Promosi merupakan kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk mengkonsumsikan manfaat dari produk atau jasa, atau juga menyakinkan konsumen sasaran agar membelinya

4. *Place* (Distribusi)

Tempat merupakan berbagai kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk menjadikan produk dapat diperoleh dan tersedia bagi konsumen sasaran.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa bauran pemasaran adalah seperangkat alat pemasaran yang terdiri dari produk, harga, distribusi dan promosi yang digunakan perusahaan untuk mencapai tujuan dalam pasar sasaran.

2.3. Pengertian Jasa, dan Karakteristik Jasa

2.3.1. Pengertian Jasa

Di dalam perusahaan industri produk bukan hanya berupa barang riil tapi kita juga mengenal produk jasa, berikut adalah definisi jasa :

Jasa merupakan suatu kegiatan yang memiliki beberapa unsur ketidak berwujudan (*intangibility*) yang berhubungan dengannya, yang melibatkan beberapa interaksi dengan konsumen atau dengan property dalam kepemilikannya. Perubahan kondisi mungkin saja terjadi dan produksi jasa bisa saja berhubungan atau bisa saja tidak berkaitan dengan produk fisik. (Adrian Payne ; 2000 ;8)

A service is any out or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of any thing its production may or maynot be tied to aphysichal. (Philip Kotler ; 1997 ; 428)

Jasa adalah kegiatan atau manfaat (*benefit*) yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lainnya dan yang pada dasarnya tidak berwujud, tidak dapat dipisahkan, bervariasi dan tidak bertahan lama (Suyanto ; 2004 ; 21)

Sedangkan jasa menurut Jhon EG Bateson dalam bukunya *managing service marketing*, (1995 ; 9) adalah :

1. Jasa berbasis orang (*People-based*) dan jasa berbasis peralatan (*Equipment-based*)
2. Jasa dengan tingkat keterlibatan pelanggan tinggi (*hight-contact*) dan jasa dengan tingkat keterlibatan pelanggan rendah (*low-contact*).
3. Jasa yang ditawarkan kepada perorangan dan jasa yang ditawarkan kepada sekelompok orang.

Jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud, tidak dapat dipisahkan, bervariasi dan tidak bertahan lama, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Proses produknya sendiri mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

2.3.2. Karakteristik Jasa

Jasa memiliki empat karakteristik yang mempunyai pengaruh besar dalam membuat program pemasaran dan membedakan dengan produk fisik. Adapun ciri-ciri tersebut sebagai berikut :

1. *Intangibility* atau tidak berwujud
Jasa merupakan produk yang tidak berwujud sehingga jasa tidak bisa dilihat, dirasa, diraba, didengar atau dicium sebelum jasa itu dibeli.
2. *Inseparability* atau tidak terpisahkan.
Pada umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan bila seseorang menyumbangkan jasa maka dia jadi bagian dari jasa tadi.
3. *Variability* atau berubah-ubah
Jasa yang ditawarkan sangat mudah berubah-ubah karena ini tergantung pada siapa yang menyediakan jasa, kapan dan dimana jasa di sediakan.
4. *Perishability* atau daya tahan
Jasa tidak bisa di simpan karena nilai suatu jasa tidak akan menjadi masalah jika permintaan berfluktuasi.
(Gerson ; 2002 ; 429)

Karakteristik jasa yang sering di jumpai dalam jasa sebagai berikut :

- Tidak berwujud
Jasa bersifat abstrak dan tidak berwujud
- Heterogenitas
Jasa bersifat non standar dan sangat variabel
- Tidak dapat dipisahkan
Jasa umumnya diproduksi dan dikonsumsi pada waktu yang bersamaan dengan partisipasi konsumen dalam prosesnya.

2.4. Pengertian Kepuasan dan Pengertian Pelayanan

2.4.1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan

dengan harapannya.

Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. pelanggan dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Kalau kinerja dibawah harapan pelanggan kecewa, kalau kinerja sesuai harapan pelanggan puas, kalau kinerja melebihi harapan pelanggan sangat puas, senang atau gembira. Philip Kotler (1999 ; 52)

Pengertian 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 expectations”*

“...perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan. Freddy Rangkuti (2006 ; 23)

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa untuk memenuhi persyaratan dalam memenuhi keinginan konsumen yang berbeda-beda, maka salah satu cara yang terbaik adalah perusahaan harus dapat memberikan kepuasan yang terbaik kepada konsumen.

2.4.2. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Pelayanan, menurut Philip Kotler (2000 ; 421) adalah “Setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh pihak lain yang dasarnya bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”

Pelayanan, menurut Gerson (2002, 43) adalah “Sarana untuk mencapai kepuasan dan ikatan, tujuan keseluruhan bisnis bukanlah untuk menghasilkan suatu produk atau jasa yang bermutu atau memberikan pelayanan yang prima.”

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh produsen kepada konsumen pada dasarnya bersifat tidak berwujud.

Sebelum menggunakan suatu pelayanan, pelanggan sering memiliki empat skenario pelayanan yang berbeda dalam benaknya mengenai apa yang dialaminya, yaitu :

1. Pelayanan yang ideal.
2. Pelayanan yang diantisipasi atau yang diharapkan.
3. Pelayanan yang selayaknya diterima.
4. Pelayanan minimum yang selayaknya diterima.

Pelayanan bisa diharapkan dari skenario tersebut. Apabila pelayanan minimum yang dapat ditoleransi yang diharapkan terjadi dengan atau bahkan melampaui harapan maka akan timbul kepuasan, sebaliknya apabila yang diharapkan tidak sesuai akan terjadi ketidakpuasan.

Untuk itu perlu diketahui sifat atau karakteristik dari pelayanan, yaitu:

1. *Intangibility*

Jasa berbeda dengan barang, jika barang merupakan suatu objek, alat atau benda maka jasa adalah suatu perbuatan kinerja atau

usaha. Bila barang dapat dimiliki maka jasa hanya bisa dikonsumsi tetapi tidak dimiliki. Jasa bersifat intangible, maksudnya tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum dibeli atau dikonsumsi.

Konsep *Intangibility* pada jasa memiliki 2 (dua) pengertian yaitu:

- a. Sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasa.
- b. Sesuatu yang tidak mudah didefinisikan, diformulasikan atau dipahami secara rohaniah. Dengan demikian, orang tidak memiliki kualitas jasa sebelumnya ia merasakannya atau mengkonsumsinya sendiri. Bila pelanggan membeli suatu jasa, ia hanya menggunakan, memanfaatkan atau menyewa jasa tersebut tetapi tidak memiliki jasa yang dibelinya.

2. *Inseparability*

Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual lalu dikonsumsi, sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa. Kedua pihak mempengaruhi hasil dan jasa tersebut. Hubungan antara konsumen yang menerima pelayanan dan penyedia jasa, efektifitas individu yang menyampaikan jasa merupakan unsur penting. Dengan demikian, kunci keberhasilan bisnis jasa ada pada proses rekrutmen, kompensasi, pelatihan dan pengembangan karyawan.

3. *Variability*

Pelayanan bersifat antara variabel karena merupakan *non-standardized output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Para pembeli jasa sangat peduli dengan variabilitas yang tinggi pelanggan seringkali meminta pendapat orang lain sebelum memutuskan untuk membeli.

4. *Perishability*

Pelayanan merupakan kooditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Bila permintaan tetap tidak akan terjadi masalah karena mudah untuk menyiapkan pelayanan untuk permintaan berfluktuasi, berbagai permasalahan muncul berkaitan dengan kapasitas menganggur (saat permintaan sepi) dan pelanggan tidak terlayani dengan resiko mereka kecewa atau beralih ke penyedia jasa lainnya (saat permintaan memuncak). (Philip Kotler ; 2000 ; 429)

2.5. Pengertian Kepuasan Konsumen, Kebutuhan Konsumen dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.

2.5.1. Pengertian Kepuasan Konsumen

Konsumen adalah semua orang yang menuntut Rumah Sakit untuk memenuhi standar kualitas, karena itu akan memberikan pengaruh pada kemajuan Rumah Sakit tersebut. Ada beberapa pakar memberikan definisi mengenai kepuasan dan ketidakpuasan konsumen diantaranya :

Kepuasan konsumen adalah: *a person is feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing a product's received performance (or outcome) in relations to the person expectation.*"

(Freedy Rangkuti ; 2006 ; 22)

Fandy Tjiptono (1998 ; 50) Kepuasan atau ketidakpuasan pasien adalah respon pasien terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau norma kinerja lainnya dari kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaian .

Kepuasan, Philip Kotler (2002 ; 42) "Kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) dan harapan-harapan."

Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Untuk memenuhi kepuasan konsumen secara individu sangatlah sulit karena adanya perbedaan keinginan konsumen. Oleh karena itu Rumah sakit harus dapat menciptakan, mengelola serta keinginan dan kebutuhan konsumen apabila ingin memberikan kepuasan secara maksimal.

2.5.2. Kebutuhan Konsumen

Menurut Tjandra Yoga Aditama (2002 ; 13) "Tujuan utama kegiatan di Rumah sakit adalah melayani konsumen dan juga keluarganya, dalam berbagai bentuk pelayanan. Kebutuhan konsumen yang di rawat di Rumah Sakit bukan saja mengharapkan pelayanan medis dan keperawatan yang baik. Mereka juga mengharapkan

kepuasan yang baik makanan yang enak serta adanya hubungan baik antara staf Rumah Sakit dengan para konsumen.”

2.5.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Salah satu faktor yang menentukan kepuasan adalah persepsi konsumen. Mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi jasa diantaranya :

1. *Realibility* (keandalan)

Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan memuaskan.

2. *Responsiveness* (ketanggapan)

Kemampuan karyawan untuk membantu konsumen menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen

3. *Assurance* (keyakinan)

Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan rasa percaya.

4. *Empathy* (empati)

Karyawan harus memberikan perhatian secara individual kepada konsumen.

5. *tangible* (Berwujud)

Yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.

Kepuasan konsumen selain dipengaruhi pelayanan jasa, juga ditentukan fasilitasnya maupun pelayanan agar yang diinginkan bisa tercapai.

Persepsi konsumen mengenai pelayanan jasa tidak mengharuskan konsumen menggunakan jasa tersebut terlebih dulu untuk memberikan penilaian. Jadi dapat disimpulkan bahwa yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah pelayanan yang cepat dan akurat.

Menurut Freddy Rangkuti (2006, 23) pengukuran kepuasan konsumen dilakukan dengan cara :

1. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung melalui pertanyaan kepada konsumen dengan ungkapan sangat tidak puas, kurang puas, cukup puas, puas dan sangat puas;
2. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu pelayanan tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan;
3. Responden diminta menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi yang berkaitan dengan pelayanan dari rumah dan diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan;
4. Responden diminta meranking elemen atau pelayanan berdasarkan derajat kepentingan setiap elemen dan seberapa baik kinerja rumah sakit pada masing-masing elemen.

Kepuasan konsumen ditentukan oleh berbagai jenis pelayanan yang didapatkan oleh konsumen selama ia menggunakan beberapa tahapan pelayanan tersebut. Ketidakpuasan yang diperoleh pada tahap awal pelayanan menimbulkan persepsi berupa tingkat pelayanan yang buruk untuk tahap pelayanan selanjutnya, sehingga konsumen merasa tidak puas dengan pelayanan secara keseluruhan.

Lima manfaat pengukuran tingkat pelayanan dan kepuasan konsumen sebagai berikut :

1. Pengukuran motivasi orang untuk melakukan dan mencapai tingkat produktifitas yang lebih tinggi.
2. Pengukuran memberitahukan apa yang harus dilakukan untuk memperbaiki mutu dan kepuasan konsumen serta bagaimana harus melakukannya.
3. Pengukuran memberikan umpan balik segera kepada pelaksana terutama bila konsumen sendiri yang mengukur kinerja pelaksana atau perusahaan yang memberikan pelayanan.
4. Pengukuran dapat dijadikan dasar menentukan standar kinerja dan standar prestasi yang harus dicapai, yang akan mengarahkan mejuju mutu semakin baik dan kepuasan konsumen yang meningkat.
5. Pengukuran menyebabkan orang memiliki rasa berhasil dan berprestasi yang kemudian diterjemahkan menjadi pelayanan prima kepada konsumen.

2.6. Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Tujuan utama rumah sakit adalah memberikan pelayanan kepada pasien yang puas, dan nyaman. Oleh karena itu, dengan memberikan pelayanan yang baik adalah suatu keharusan apabila Rumah sakit ingin mencapai tujuan utama yaitu pasien yang puas dan nyaman. Terdapat hubungan yang berbeda diantara pelayanan dan kepuasan pasien. Perbedaan itu semakin nyata bila mempertimbangkan bahwa pelayanan ditentukan oleh

persepsi pasien, bukan pandangan pihak Rumah sakit tersebut. Dan kepuasan adalah persepsi pasien bahwa harapan telah dipenuhi.

Untuk mengetahui sesuai atau tidaknya kepuasan pasien dari hasil obeservasi dengan kepuasan pasien yang diharapkan maka digunakan rumus Chi-Square Test. Uji ini adalah uji independensi, dimana variabel tidak dipengaruhi atau tidak ada hubungan dengan variabel lain yang mengevaluasi kemungkinan hubungan nilai pengamatan oleh sampel error.

(Suharyadi Purwanto ; 2004 ; 587).

Mencari nilai X^2 dengan rumus :

$$X^2 = \frac{\sum (fo - fe)^2}{fe}$$

Keterangan :

X^2 = Chy Kuadrat (Chy Square)

fo = frekuensi yang diobservasi atau diperoleh baik melalui pengamatan maupun angkat.

fe = frekuensi yang diharapkan untuk sel dihitung dengan rumus :

$$fe = \frac{(\sum f \text{ kolom})(\sum f \text{ baris})}{\text{jumlah total}}$$

Dalam pengujian hipotesis,

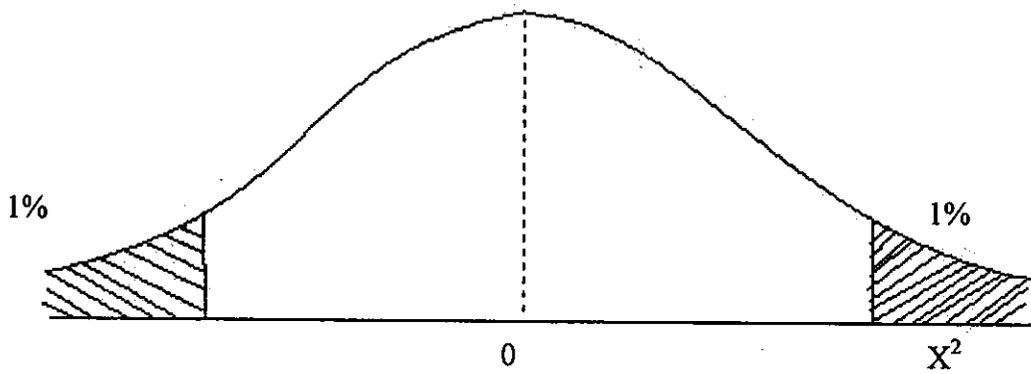
Nilai uji X^2 dengan taraf signifikan 1% ($P=0,01$)

$Df = (c-1) \cdot (r - 1)$, dengan nilai X^2

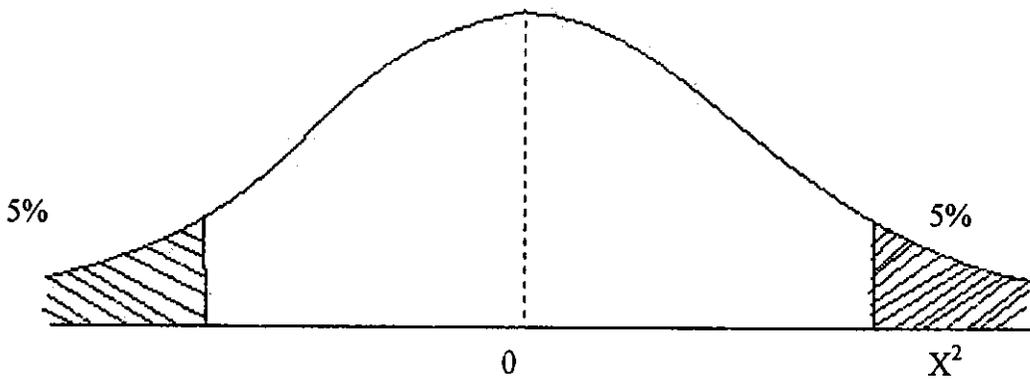
Kriteria penerimaan hipotesis : $\langle \rangle$

H_0 akan diterima bila $X^2 < \text{nilai uji tabel}$.

H_1 akan ditolak bila $X^2 > \text{nilai uji tabel}$.



Gambar 4
Daerah Penerimaan/ Penolakan Hipotesis Pada Taraf Signifikan 1%
dengan satu ekor



Gambar 5
Daerah Penerimaan/ Penolakan Hipotesis Pada Taraf Signifikan 5%
dengan dua ekor

2.7. Metode Penarikan Sampel

Dalam penarikan sampel ini menggunakan metode penarikan sampel yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan (Accidental). Teknik pengambilan sampel bertujuan untuk menentukan beberapa populasi yang ingin diteliti dalam ukuran sampel digunakan rumus Slovin.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Persen ketidakpastian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Pada objek penelitian dari judul skripsi ini, variabel yang diteliti oleh penulis mengenai Tingkat Pelayanan pada variabel (X) dengan indikatornya yaitu Keandalan, Daya tangkap, Jaminan, Empati dan Bukti langsung. Sedangkan variable (Y) yaitu Tingkat Kepuasan Konsumen dengan indikatornya yaitu Tingkat Kinerja dan Tingkat Harapan. Untuk mendapatkan data dan informasi mengenai variabel tersebut, penulis melakukan penelitian pada Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi. Sebagai gambaran umum Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi memiliki luas tanah 1,83 Ha dengan luas bangunan 6.580 m², memiliki jumlah tempat tidur 149, dengan didukung oleh instalansi penunjang berupa Farmasi, Laboratorium, Radiologi, USG, EKG, sarana mobil ambulance 3 dan 1 buah mobil jenazah. yang berlokasi di Jalan Siliwangi No 49 Cibadak-Sukabumi yang bergerak dalam bidang Jasa Kesehatan.

3.2. Metode Penelitian

Metode dalam penelitian berkenaan dengan cara bagaimana memperoleh data yang diperlukan, desain penelitian merupakan kerangka kerja yang menetapkan jenis informasi yang harus dikumpulkan, sumber data dan prosedur pengumpulan data.

3.2.1. Desain Penelitian

Dalam melakukan penelitian, penulis memerlukan rancangan dan desain penelitian, antara lain mencakup:

a. Jenis, Metode dan Teknik Penelitian.

1. Jenis penelitian yang digunakan adalah Verifikatif. Studi ini bertujuan untuk menguji kebenaran bahwa ada pengaruh antara pelayanan terhadap kepuasan konsumen Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi.
2. Metode penelitian yang digunakan adalah explanatory survey yaitu metode yang bertujuan untuk menguji hipotesis, yang umumnya memerlukan penelitian yang menjelaskan fenomena dalam bentuk hubungan antar variable pelayanan dengan kepuasan konsumen.
3. Teknik penelitian yang digunakan adalah statistik analisis kualitatif yaitu teknik penelitian yang sifatnya dapat diukur atau dinilai dan dapat dihitung.

b. Unit Analisis

Unit analisis yang digunakan adalah individual dimana sumber data yang diperoleh dari respon setiap pasien rawat inap dan rawat jalan di Rumah Sakit diteliti, yaitu mengenai data yang didapat dari hasil observasi, dan kuesioner.

3.2.2. Operasionalisasi Variabel

Tabel 2
Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi

Variabel	Indikator	Skala / Ukuran
Tingkat Pelayanan		
• Realibility (keandalan)	<ul style="list-style-type: none"> • Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat • Pelayanan pemeriksaan, pengobatan perawat yang cepat dan tepat • Penilaian terhadap produk pelayanan pada rumah sakit 	Ordinal
• Responsiveness (ketanggapan)	<ul style="list-style-type: none"> • Kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien • Petugas memberikan informasi yang jelas, mudah dan dimengerti • Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan 	Ordinal
• Assurance (keyakinan)	<ul style="list-style-type: none"> • Keterampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja • Pelayanan yang sopan dan ramah • Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pada pelayanan. 	Ordinal
• Emphaty (empati)	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien • Perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya. • Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial lain-lain 	Ordinal
• Tangible (berwujud)	<ul style="list-style-type: none"> • Kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan ruangan • Penataan eksterior, dan interior ruangan • Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas (karyawan) 	Ordinal
Kepuasan Konsumen	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat Kinerja • Tingkat Harapan 	Ordinal

3.2.3. Metode Penarikan Sampel

Penarikan sampel yang digunakan adalah non probability sampling dengan accidental. Untuk menghitung besarnya sample digunakan rumus slovin dengan memberikan pertanyaan berupa kuesioner kepada setiap pasien yang datang ke rumah sakit.

Dimana jumlah populasi pasien rumah sakit dalam satu tahun yaitu sebanyak 7.458 orang yang datang, berdasarkan data dari Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi pada tahun 2008.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{7.458}{1 + 7.458(0,1)^2}$$

$$= 99,9 \text{ responden} = 100 \text{ responden (dibulatkan)}$$

3.2.4. Prosedur Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dan informasi yang menjadi dasar dalam pembahasan skripsi ini adalah dengan cara mengadakan peninjauan langsung pada Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi dan menyebarkan kuesioner kepada para pasien rumah sakit yang menjadi objek penelitian.

Dalam penelitian lapangan ini teknik yang dilakukan dalam mengumpulkan data adalah sebagai berikut :

1. Penelitian langsung (*Field Research*)

Penelitian langsung yaitu peninjauan secara langsung terhadap keadaan rumah sakit, mencatat fakta dan kejadian yang

sebenarnya tentang rumah sakit.

a) Observasi

Dengan mengadakan suatu observasi untuk memperoleh data dengan mengamati secara langsung pada objek yang diteliti dengan harapan dapat lebih memperjelas informasi dan data yang sebelumnya telah diperoleh.

b) Interview

Mengadakan wawancara langsung dengan pimpinan atau pihak terkait yang berhubungan dengan pelayanan.

c) Kuesioner

Membagikan angket yaitu daftar pertanyaan atau kuesioner kepada responden Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi untuk diisi dan kemudian dikembalikan kepada si peneliti.

2. Studi Pustaka (*Library Research*)

Penelitian dengan mencoba mempelajari beberapa literature melalui bacaan-bacaan berupa buku-buku majalah dan sebagainya yang ada hubungannya dengan judul penelitian.

3.2.5. Metode Analisis

Dalam metode analisis ini, menggunakan skala lima (5) tingkat (likert) yang terdiri dari sangat baik/puas, baik/puas, cukup baik/puas, kurang baik/puas dan tidak baik/puas. Penilaiannya adalah sebagai berikut :

Tabel 3
Pengukuran Tingkat Kepuasan

Tingkat Kepuasan	Skor
Sangat Baik / Puas	5
Baik / Puas	4
Cukup Baik / Puas	3
Kurang Baik / Puas	2
Tidak Baik / Puas	1

Untuk mengetahui sesuai atau tidaknya kepuasan konsumen dari hasil observasi dengan kepuasan konsumen yang diharapkan maka digunakan rumus Chi Square Test. Uji ini adalah uji independensi, dimana variabel tidak dipengaruhi atau tidak ada hubungan dengan variabel lain, mengevaluasi kemungkinan bahwa hubungan nilai pengamatan oleh sampel error.

Mencari nilai X^2 dengan rumus :

$$X^2 = \frac{\sum (fo - fe)^2}{fe}$$

Keterangan :

X^2 = Chy Kuadrat (Chy Square)

fo = Frekuensi yang diobservasi atau diperoleh baik melalui pengamatan maupun angket.

fe = Frekuensi yang diharapkan untuk sel dihitung dengan rumus :

$$fe = \frac{(\sum f \text{ kolom})(\sum f \text{ baris})}{\text{jumlah total}}$$

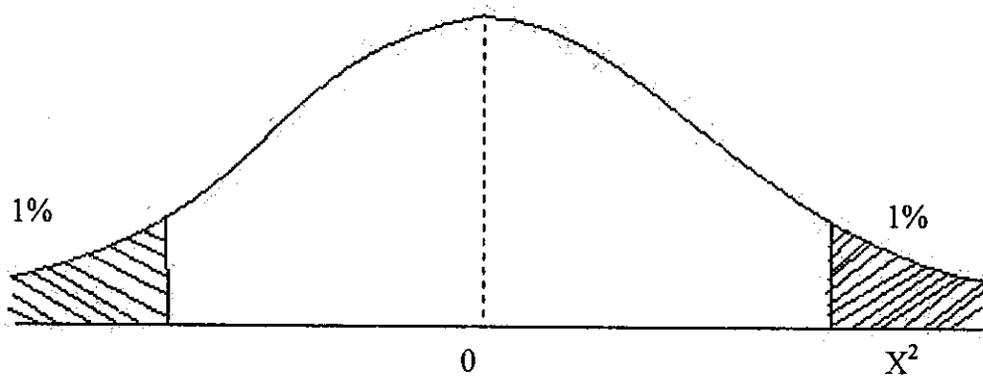
Dalam pengujian hipotesis, nilai uji X^2 dengan

Taraf signifikan 1 % ($P=0,01$)

$Df = (c - 1) \cdot (r - 1)$ dengan nilai X^2

H_0 : Tidak ada pengaruh antara tingkat pelayanan terhadap kepuasan konsumen Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak Sukabumi.

H_1 : Ada pengaruh antara tingkat pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak Sukabumi.



Gambar 6
Daerah Penerimaan / Penolakan Hipotesis pada taraf signifikan
1 % dengan satu ekor

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Sejarah Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi

Pada tahun 1932 untuk pertama kalinya pada Zaman Belanda, tepatnya pejuang Zending Louise Jacobus Rieou mendirikan tempat penampungan korban perang untuk perjuangan Kristen Belanda dibawah pimpinan Dokter Sdhrok dengan jumlah 6 tempat tidur.

Kurun waktu tahun 1966 sampai dengan tahun 1950, penampungan korban perang tersebut mengalami peralihan menjadi Rumah Sakit Pembantu (satelit) dari Rumah Sakit Bunut.

Tahun 1966 Rumah Sakit Pembantu (satelit) berubah menjadi Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Cibadak, selang beberapa tahun kemudian dikarenakan meningkatnya pelayanan puskesmas menambah fungsinya menjadi Puskesmas dengan tempat perawatan tepatnya pada tahun 1968. Dan tepatnya pada tahun 1970 Puskesmas dengan tempat perawatan beralih menjadi Rumah sakit Umum Sekarwangi Kelas D dibawah Pemerintah Daerah kabupaten Sukabumi, dengan jumlah tempat tidur sebanyak 35 buah.

Pada tahun 1994 status Rumah Sakit Umum Sekarwangi disahkan oleh Departemen Kesehatan menjadi Rumah Sakit Kelas C

sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan No.95/Menkes/SK/II/1994.

Sampai pada tahun 2002 Rumah Sakit Umum Sekarwangi berubah menjadi Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Kabupaten Sukabumi berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sukabumi No.6 tahun 1999 tanggal 22 April 2002 dengan terakreditasi 5 Pelayanan Dasar penuh oleh Direktorat Jenderal Pelayanan Medik. Departemen Kesehatan sertifikat No.YM.00.03.2.2.489. Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Kabupaten Sukabumi memiliki luas tanah 1,83 Ha dengan luas bangunan 6.580 m², memiliki jumlah tempat tidur 149, dengan didukung oleh instalasi penunjang berupa Farmasi, Laboratorium, Radiologi, USG, EKG, sarana mobil ambulance 3 dan 1 buah mobil jenazah.

Pengimplementasian atau penerapan berbagai pendekatan baru dalam mengelola suatu organisasi adalah sesuatu yang tidak bisa dihindari lagi. Dengan berjalannya waktu, perubahan selalu terjadi baik pada lingkungan dalam organisasi maupun lingkungan luar organisasi. Hal ini juga berlaku di Rumah Sakit pada umumnya. Sehingga contoh perubahan yang terjadi pada cara pandang masyarakat terhadap nilai Sehat telah dan akan terus mempengaruhi pola upaya pemeliharaan kesehatan masyarakat yang pada giliran berikutnya berpengaruh pola permintaan atas jasa-jasa dibidang kesehatan yang ditawarkan Rumah Sakit.

Dalam mengantisipasi permintaan dan agar tetap mampu bertahan dan berkembang, Rumah Sakit sebagai system dengan dimotori oleh manajemennya, harus melakukan penyesuaian-penyesuaian sedemikian rupa agar perubahan tersebut dapat dikelola dengan baik.

Sebagai gambaran dari upaya tersebut pendapatan Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi terlihat peningkatan yang bermakna dari Rp. 351.683.755,- pada tahun 1989/1990, menjadi Rp. 878.966.300,- pada tahun 1999/2000, menjadi Rp.1.356.456.126,- pada tahun 2001/2002 mencapai Rp. 2.753.034.115,- pada tahun 2002/2003, dan pada tahun 2003/2004 target pencapaian pendapatannya Rp. 3.606.363.249,-. Namun upaya ini dirasakan belum maksimal karena keterbatasan sarana Gedung dan peralatan yang kurang memadai. Oleh karena itu kunci keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi seperti tertuang dalam Rencana Strategisnya sangat tergantung pada sarana gedung dan peralatan yang memadai agar mampu menjadi jendela Sukabumi untuk mewujudkan derajat kesehatan masyarakat Kabupaten Sukabumi dengan biaya terjangkau.

4.1.2. Kegiatan Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi

Berdasarkan SK Menkes No. 95/Menkes/SK/II/1994 tahun 1994 tugas pokok Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi adalah melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil

guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan. Dilakukan secara serasi dan terpadu dengan upaya meningkatkan pelayanan rujukan.

Adapun fungsinya adalah sebagai berikut :

1. Menyelenggarakan pelayanan medis
2. Menyelenggarakan pelayanan penunjang medis dan non medis
3. Menyelenggarakan pelayanan asuhan keperawatan
4. Menyelenggarakan pelayanan rujukan
5. Menyelenggarakan promosi kesehatan
6. Menyelenggarakan pendidikan dan latihan
7. Menyelenggarakan penelitian dan pengembangan
8. Menyelenggarakan pelayanan administrasi umum dan keuangan

Rumah Sakit Umum Daerah Sekrwangi Cibadak-Sukabumi dalam menjalankan kegiatan pelayanannya mempunyai visi dan misi yaitu :

- Visi :

Rumah Sakit Sekarwangi sebagai bagian dari jaringan Rumah Sakit Jawa Barat, mampu memberikan pelayanan prima yang terjangkau dengan pelayanan unggulan dibidang traumatologi serta kesehatan ibu dan anak.

- Misi :

- a. Menciptakan kinerja yang dinamis
- b. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang prima
- c. Meningkatkan kemampuan sumber daya manusia

- d. Meningkatkan kesejahteraan karyawan
- e. Membina hubungan kerja yang harmonis
- f. Menciptakan lingkungan kerja yang serasi
- g. Meningkatkan perlindungan hukum

Adapun tujuan Rumah Sakit Sekarwangi adalah :

1. Menyelenggarakan pelayanan yang bermutu bagi masyarakat.
2. Menyelenggarakan pelayanan medis, penunjang medis, non medis, asuhan keperawatan serta Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit sesuai standar.
3. Meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia.
4. Meningkatkan tertib administrasi.
5. Menyediakan pusat layanan traumatologi.
6. Menyediakan tenaga medis traumatologi.
7. Menyediakan pusat layanan kesehatan ibu dan anak.
8. Meningkatkan penyelenggaraan pelayanan medis, non medis dan penunjang medis.
9. Meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana serta peralatan kesehatan.
10. Melaksanakan pemeliharaan sanitasi lingkungan Rumah Sakit.
11. Meningkatkan kesejahteraan pegawai
12. Menjadikan Rumah Sakit Mandiri.

Rumah Sakit Sekarwangi mempunyai program sebagai berikut:

1. Program Peningkatan Pelayanan Kesehatan.
2. Program Pengembangan Sumber Daya Kesehatan.

3. Program Pengembangan Rumah Sakit.
4. Operasional dan Perawatan Fasilitas Kesehatan.
5. Peningkatan Kesejahteraan Karyawan.

Rumah Sakit Umum Sekarwangi mempunyai suatu struktur organisasi yang memisahkan tugas dan fungsi yang akan dikerjakan, sehingga tercipta suatu pelayanan yang prima dan maksimal bagi pasien.

a. Direktur

Direktur Rumah Sakit mempunyai tugas memimpin, mengawasi dan mengkoordinasikan tugas-tugas Rumah sakit sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Menyusun atau membuat perencanaan pengembangan rumah sakit menyeluruh, baik jangka pendek maupun jangka panjang serta operasional rumah sakit.

b. Sekretaris

Menyusun rencana kerja dalam bidang kesekretariatan dengan menganalisa rencana dan kegiatan tahun sebelumnya, proyeksi kegiatan yang akan datang dengan memperhatikan kebijakan dan peraturan yang berlaku.

c. Bidang Pelayanan Medis

Bidang Pelayanan Medis mempunyai tugas membantu unit pelaksana fungsional dalam bidang kegiatan pelayanan medis. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, bidang pelayanan medis mempunyai fungsi mengkoordinasikan seluruh kebutuhan unit

pelaksanaan fungsional yang secara langsung atau tidak langsung memperlancar kegiatan medis.

d. Bidang Penunjang Medis

Bidang Penunjang Medis mempunyai tugas membantu instalasi dalam bidang kegiatan penunjang medis. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, bidang penunjang medis mempunyai fungsi mengkoordinasikan seluruh kebutuhan instalasi yaitu kegiatan yang secara langsung dan tidak langsung memperlancar kegiatan penunjang medis.

e. Bidang Keperawatan

Bidang Keperawatan mempunyai tugas mengatur dan mengendalikan kegiatan perawatan dalam rangka pelaksanaan tugas perawatan. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, bidang perawatan mempunyai fungsi pengaturan dan pengendalian kegiatan pelayanan perawatan pada unit pelaksanaan fungsional.

f. Sub Bagian Keuangan

Sub bagian Keuangan mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan keuangan rumah sakit, termasuk penyetoran ke Kas Negara dan pertanggung jawaban keuangan yang di peroleh dari pelayanan rumah sakit.

g. Sub Bagian Bidang Penyusunan Program

Sub bagian ini mempunyai tugas mempersiapkan, mengelola dan menyusun program kegiatan semua unsur di lingkungan rumah sakit dan penyusunan laporan rumah sakit.

h. Sub Bagian Tata Usaha

Sub bagian Tata Usaha mempunyai tugas melaksanakan surat menyurat, arsip ekspedisi, penggandaan dan tata usaha penderita rawat menginap.

i. Sub Bagian Rekam Medis

Sub bagian Rekam Medis mempunyai tugas mengatur pelaksanaan kegiatan pencatatan medis.

j. Sub Bagian Rumah Tangga dan Kepegawaian

Sub bagian Rumah Tangga dan Kepegawaian mempunyai tugas melaksanakan urusan dalam, pemeliharaan, laundry, ketertiban dan pengurusan kepegawaian.

k. Sub Bidang Pendidikan dan Latihan

mempelajari rencana kerja rumah sakit, peraturan-peraturan yang berlaku serta uraian tugas perseorangan sesuai bidangnya sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.

l. Sub bidang Keselamatan Kerja

Mempelajari program kerja rumah sakit dan naskah peraturan-peraturan yang berlaku tentang keselamatan kerja dan menyusun rencana kerja sub bidang dengan pengamatan langsung dilapangan.

4.1.3. Profil Responden

Dalam melakukan penelitian ini penulis telah menyebarkan kuesioner kepada 100 responden. Berikut ini Profil pasien Rumah

Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi, yang menjadi responden dalam penelitian ini berdasarkan :

- ❖ Jenis kelamin
- ❖ Usia
- ❖ Tingkat pendidikan
- ❖ Pekerjaan
- ❖ Frekuensi kunjungan

Berdasarkan tabel di bawah, maka dapat dilihat bahwa 46% pasien yang berjenis kelamin pria dan 54% berjenis kelamin wanita dari 100 responden.

Tabel 4
Profil pada pasien Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Pria	46	46 %
Wanita	54	54 %
Total	100	100 %

Sumber : Data Diolah, 2009

Pasien Rumah Sakit terdiri dari pria dan wanita. Yang lebih dominan untuk melakukan pengobatan dan penyembuhan penyakit adalah wanita sebanyak 54%. Karena wanita memiliki fisik yang lemah dibandingkan pria sebanyak 46%.

Tabel 5
Profil pada pasien Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi berdasarkan tingkat usia

Tingkat Usia	Jumlah	Persentase (%)
< 16 tahun	18	18 %
16-25 tahun	13	13 %
26-35 tahun	17	17 %
36-45 tahun	21	21 %
> 45 tahun	31	31 %
Total	100	100 %

Sumber : Data Diolah, 2009

Dari 100 responden yang diteliti maka dapat diketahui 18% yang berusia <16 tahun, 13 % yang berusia antara 16-25 tahun, 17% yang berusia antara 26-35 tahun, 21 % yang berusia antara 36-45 tahun, dan 31% yang berusia > 45 tahun.

Tabel 6
Profil pada pasien Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi
Cibadak-Sukabumi berdasarkan pendidikan terakhir

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SMP	16	16 %
SMA	49	49 %
Akademi (D1, D2, D3)	31	31 %
Sarjana (S1, S2, S3)	4	4 %
Total	100	100 %

Sumber : Data Diolah, 2009

Dari 100 responden yang diteliti, maka dapat diketahui 16% pasien dengan lulusan terakhir SMP, 49% pasien dengan lulusan SMA, 31 % pasien lulusan terakhir Akadmei (D1, D2, D3), 4 % lulusan terakhir Sarjana (S1, S2, S3).

Tabel 7
Profil pada pasien Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi
Cibadak-Sukabumi berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Pelajar	22	22 %
Pegawai Negeri	26	26 %
Karyawan Swasta	19	19 %
Wiraswasta	23	23 %
Lain-lain	10	10 %
Total	100	100 %

Sumber : Data Diolah, 2009

Dari 100 responden yang diteliti, maka dapat diketahui 22 % pelajar, 26 % pegawai negeri, 19 % pegawai swasta, 23 % wiraswasta dan 10 % lainnya yang berprofesi diluar keterangan di atas.

Tabel 8
Profil pada pasien Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi
Cibadak-Sukabumi berdasarkan Frekuensi Kunjungan

Frekuensi Kunjungan	Jumlah	Persentase (%)
Control rutin	53	53 %
Jika sedang sakit	32	32 %
Tidak tentu	15	15 %
Total	100	100 %

Sumber : Data Diolah, 2009

Pasien biasanya yang melakukan pengobatan dengan frekuensi yang bermacam-macam. Dari 100 pasien yang berobat terdapat 53% yang melakukan control rutin, 32% diantaranya jika sedang sakit dan sisanya sebanyak 15% yang berobat dengan frekuensi tidak tentu.

4.2. Pembahasan

4.2.1. Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi

Rumah sakit Umum Daerah Sekarwangi yang merupakan jenis usaha yang bergerak dalam bidang jasa kesehatan mempunyai misi sejak awal adalah untuk mampu memberikan pelayanan prima yang terjangkau dengan pelayanan unggulan dibidang traumatologi serta kesehatan ibu dan anak. Beberapa usaha dan kiat-kiat yang dilakukan untuk memuaskan pasien adalah faktor utama pendukung bagi Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi sehingga tujuan untuk memuaskan pasien bisa tercapai.

Adapun pelayanan yang ditawarkan di Rumah Sakit Sekarwangi adalah sebagai berikut :

1. Produk Pelayanan Rawat Jalan : Poli Umum, Poli Gigi, Poli Dalam, Poli Anak, Poli Bedah, Poli Kebidanan, Poli THT, Poli Mata, Poli Kelamin, Poli Psikologi, Poli Fisioterapi, Konsultan Gizi.
2. Produk Pelayanan Rawat Inap : Ruang VIP, Kelas 1, Kelas II, Kelas III, Ruang ICU, Ruang Partus, Ruang Perinatalogi.
3. Produk Pelayanan Instalasi : Unit Gawat Darurat 24 Jam, Laboratorium, Radiologi, Farmasi, Kamar Operasi, Anastesi, Gizi.
4. Fasilitas Pelayanan lain : Ambulance 24 Jam dan Kereta Jenazah.

Pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi yang didasarkan pada 5(lima) dimensi pelayanan :

1. *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai dengan yang diinginkan. Dengan indikator :

- Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat.
- Pelayanan pemeriksaan pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat.
- Penilaian terhadap produk pelayanan pada rumah sakit.

Dari hasil penelitian pada tingkat kinerja *Reliability* terdapat sebanyak 7% yang menjawab puas dan 93% yang menjawab tidak puas.

Pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi berdasarkan tingkat kinerja Reliability (keandalan) kurang baik.

2. *Responsiveness* (cepat tanggap)

Kemampuan karyawan untuk membantu pasien menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh pasien.

Dengan indikator :

- Kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien.
- Petugas memberikan informasi yang jelas, mudah di mengerti.
- Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan.

Dari hasil penelitian pada tingkat kinerja *Responsiveness* terdapat sebanyak 51% yang menjawab puas dan 49% yang menjawab tidak puas.

Pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi berdasarkan tingkat kinerja *Responsiveness* (cepat Tanggap) baik.

3. *Assurance* (Jaminan)

Pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan rasa percaya diri. Dengan indikator :

- Keterampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja.
- Pelayanan yang sopan dan ramah.

- Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pada pelayanan.

Dari hasil penelitian pada tingkat kinerja Assurance terdapat sebanyak 39% menjawab puas dan 61% menjawab tidak puas.

Pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi berdasarkan tingkat kinerja Assurance (jaminan) kurang baik.

4. *Emphaty* (Empati)

Karyawan harus memberikan perhatian secara individual kepada konsumen dan mengerti kebutuhan konsumen. Dengan indikator:

- Memberikan perhatian secara khusus kepada pasien.
- Perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya.
- Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain.

Dari hasil penelitian pada tingkat kinerja *Emphaty* terdapat sebanyak 42% menjawab puas dan 58% menjawab tidak puas.

Pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi berdasarkan tingkat kinerja *Emphaty* (empati) kurang baik.

5. *Tangible* (Kasat Mata)

Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan alat-alat komunikasi. Dengan indikator :

- Kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan ruangan.
- Penataan eksterior dan interior ruangan

- Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas (karyawan Rumah Sakit)

Dari hasil penelitian pada tingkat kinerja Tangible terdapat sebanyak 48% yang menjawab puas dan 52% menjawab tidak puas.

Pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi berdasarkan tingkat kinerja Tangible (kasat mata) kurang baik.

Rumah Sakit perlu memperoleh tanggapan pasien terhadap kinerja dan persepsi dari pasiennya, apabila kinerja yang diberikan Rumah Sakit telah memenuhi persepsi yang ada maka tanggapan yang diberikan oleh pasien adalah positif, yang berarti pasien merasa puas atas kinerja Rumah Sakit. Apabila kinerja Rumah Sakit belum memenuhi persepsi maka tanggapan pasien adalah negatif, yang berarti pasien tidak puas. Untuk mendukung terciptanya kinerja yang baik sehingga dapat menjadi pedoman dalam pemenuhan kebutuhan pasien dan menjadi sumber dari keunggulan daya saing dimasa yang akan datang.

4.2.2. Tingkat Kepuasan Konsumen Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi.

Kepuasan konsumen ini diartikan sebagai ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah penerima pelayanan. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen adalah persepsi konsumen

mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi jasa. Kepuasan konsumen selain dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa juga dipengaruhi oleh kualitas, atau pelayanan yang diberikan.

Dalam hal nilai yang dapat diartikan sebagai pengkajian secara menyeluruh manfaat dari Rumah Sakit, yang didasarkan pada persepsi konsumen atas apa yang akan diterima oleh konsumen dan yang telah diberikan oleh Rumah Sakit. Para konsumen yang datang umumnya adalah untuk melakukan pengobatan dan penyembuhan.

Dalam hal ini daya saing sangat berpengaruh dalam mempertahankan konsumen karena Rumah Sakit tidak dapat berlangsung tanpa konsumen. Dengan demikian, suatu Rumah Sakit mempunyai daya saing bila tingkat pelayanan disesuaikan dengan manfaat serta pelayanan yang dibutuhkan oleh konsumen. Salah satu kelebihan Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi adanya layanan UGD 24 jam dan apotek 24 jam.

Berdasarkan kelebihan dari Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi yang berbeda dengan Rumah Sakit lainnya, maka hal tersebut sangat mempengaruhi konsumen dalam hal menciptakan persepsinya dan Rumah Sakit ini akan memberikan kesan tersendiri.

Sebagai acuan digunakan 5 unsur penentuan kegiatan jasa pelayanan yang dapat memberikan kepuasan konsumen Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi, diaplikasikan dalam

bentuk kuesioner. Sedangkan dalam melakukan perhitungan penulis menggunakan 5 skala tingkat dengan bobot sebagai berikut, untuk kinerja pelayanan Rumah Sakit yang diberikan penilaian antara lain :

- Sangat baik / puas (5)
- Baik / puas (4)
- Cukup baik / puas (3)
- Kurang baik / puas (2)
- Tidak baik / puas (1)

Tabel 9
Penilaian Pasien Berdasarkan Tingkat Kinerja Terhadap
Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-
Sukabumi

Unsur Pelayanan	Jenis Pelayanan	Responden				
		SB	B	CB	KB	STB
Reliability (Keandalan)	1. Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat	8	14	22	52	4
	2. Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat	6	17	31	46	0
	3. Penilaian terhadap produk pelayanan pada rumah sakit	27	52	16	5	0
Responsiveness (Ketanggapan)	1. Kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien.	37	22	23	16	2
	2. Petugas memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti	23	45	27	5	0
	3. Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan	10	52	12	26	0
Assurance (Keyakinan)	1. Keterampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja	8	35	38	19	0
	2. Pelayanan yang sopan, ramah	42	32	15	11	0
	3. Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan	9	23	37	30	1
Emphaty (Empati)	1. Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien	17	15	49	15	4
	2. Perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya	25	31	22	17	5
	3. Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain	57	15	23	5	0
Tangible (Berwujud)	1. Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan	12	15	56	15	2
	2. Penataan eksterior, dan interior ruangan	9	21	39	30	1
	3. Kerapian dan kebersihan petugas (karyawan)	6	35	43	16	0

Sumber : Data Diolah, 2009

Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi yang tetap harus dipertahankan dan faktor-faktor apa saja yang harus ditingkatkan, penulis melakukan penelitian terhadap Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi tentang penilaiannya terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang dirasakan dari Rumah sakit dengan hasil sebagai berikut :

- **Analisis Reliability (Keandalan)**

Yaitu kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai dengan yang diijinkan.

Tabel 10
Penilaian terhadap prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat pada Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Persen(%)	Jumlah
SB	5	8	8 %	40
B	4	14	14 %	56
CB	3	22	22%	66
KB	2	52	52 %	104
STB	1	4	4 %	4
	Jumlah	100	100%	270

Sumber : Data Diolah, 2009

Berdasarkan tabel di atas dalam jenis pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi yaitu prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat. Hal ini dilakukan agar pasien tidak merasa di persulit dalam pelayanan penerimaan pasien. Dimana dari 100 responden 56% yang menjawab tidak puas.

Tingkat kepuasan penilaian terhadap prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat pada Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi yaitu 44% yang menjawab puas.

Tabel 11
Penilaian terhadap pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat pada Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Persen(%)	Jumlah
SB	5	6	6 %	30
B	4	17	17%	68
CB	3	31	31 %	93
KB	2	46	46 %	92
STB	1	0	0 %	0
	Jumlah	100	100%	283

Sumber : Data Diolah, 2009

Berdasarkan tabel di atas dalam jenis pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi yaitu pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat. Hal ini dilakukan agar pasien tidak merasa dirugikan oleh Pihak Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Dimana dari 100 responden 46% yang menjawab tidak puas.

Tingkat kepuasan penilaian terhadap pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan yang cepat dan tepat pada Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi yaitu 54% yang menjawab puas.

Tabel 12
Penilaian terhadap pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Persen(%)	Jumlah
SB	5	27	27 %	135
B	4	52	52 %	208
CB	3	16	16%	48

KB	2	5	5%	10
STB	1	0	0%	0
	Jumlah	100	100%	401

Sumber : Data Diolah, 2009

Berdasarkan tabel di atas, dalam jenis pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit yaitu pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi. Hal ini dilakukan agar karyawan bisa konsekuen dengan waktu menunggu yang dijanjikan oleh karyawan dimana dari 100 responden sebanyak 5% yang menjawab tidak puas.

Tingkat kepuasan penilaian terhadap produk pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi yaitu 95% yang menjawab puas.

- **Responsiveness**

Yaitu analisis ketanggapan merupakan karyawan Rumah Sakit untuk membantu pasien dan memberikan jasa dengan cepat yang sesuai dengan harapan pasien.

Tabel 13
Penilaian terhadap kemampuan Dokter dan perawat untuk
Cepat tanggap pada Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi
Cibadak-Sukabumi

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Persen(%)	Jumlah
SB	5	37	37%	185
B	4	22	22%	88
CB	3	23	23%	69
KB	2	16	16%	32
STB	1	2	2%	2
	Jumlah	100	100%	376

Sumber : Data Diolah, 2009

Berdasarkan tabel di atas, dalam jenis pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi yaitu kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap

menyelesaikan keluhan pasien. Hal ini dilakukan agar dokter dan perawat dalam menjalankan tugas-tugas cepat dan tepat dengan tidak baik namun harus baik agar pasien merasa puas. Dimana dari 100 responden hanya sebanyak 18% yang menjawab tidak puas.

Tingkat kepuasan penilaian terhadap kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap pada rumah sakit umum daerah sekarwangi cibadak-sukabumi yaitu 82% yang menjawab puas.

Tabel 14
Penilaian Terhadap Petugas memberikan informasi yang jelas,
Mudah dimengerti pada Rumah Sakit Umum Daerah
Sekarwangi Cibadak-Sukabumi

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Persen(%)	Jumlah
SB	5	23	23 %	115
B	4	45	45 %	180
CB	3	27	27 %	81
KB	2	5	5 %	10
STB	1	0	0 %	0
	Jumlah	100	100 %	386

Sumber : Data Diolah, 2009

Berdasarkan tabel di atas, dalam jenis pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi yaitu petugas memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti. Hal ini dilakukan agar pasien tidak sulit dalam memahami peraturan-peraturan yang ada dimana dari 100 respon hanya sebanyak 5 % yang menjawab tidak puas.

Tingkat kepuasan penilaian terhadap petugas memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti pada rumah sakit umum daerah sekarwangi cibadak-sukabumi yaitu 95% yang menjawab puas.

Tabel 15
Penilaian terhadap tindakan cepat pada saat pasien
membutuhkan pada Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi
Cibadak-Sukabumi

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Persen(%)	Jumlah
SB	5	10	10 %	50
B	4	52	52 %	208
CB	3	12	12%	36
KB	2	26	26 %	52
STB	1	0	0 %	0
	Jumlah	100	100 %	346

Sumber : Data Diolah, 2009

Berdasarkan tabel di atas dalam jenis pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi yaitu tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan. Hal ini dilakukan agar pelayanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan pasien. Dimana dari 100 responden hanya sebanyak 26% yang menjawab tidak puas.

Tingkat kepuasan penilaian terhadap tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan pada rumah sakit umum daerah sekarwangi cibadak-sukabumi yaitu 74% yang menjawab puas.

- **Assurance (Keyakinan)**

Yaitu kemampuan dan kesopanan karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi sehingga menimbulkan kepercayaan.

Tabel 16
Penilaian terhadap keterampilan para dokter, perawat dan
petugas lainnya dalam bekerja pada Rumah Sakit Umum
Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Persen(%)	Jumlah
SB	5	8	8 %	40
B	4	35	35%	140
CB	3	38	38 %	114
KB	2	19	19%	38
STB	1	0	0%	0
	Jumlah	100	100 %	332

Sumber : Data Diolah, 2009

Berdasarkan tabel di atas, dalam jenis pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi yaitu keterampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja. Hal ini dilakukan agar pasien merasa puas atas pelayanan yang diberikan dimana dari 100 responden hanya sebanyak 19 % yang menjawab tidak puas.

Tingkat kepuasan penilaian terhadap keterampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja pada rumah sakit umum daerah sekarwangi cibadak-sukabumi yaitu 81% yang menjawab puas.

Tabel 17
Penilaian terhadap pelayanan yang sopan dan ramah pada
Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Persen(%)	Jumlah
SB	5	42	42 %	210
B	4	32	32%	128
CB	3	15	15 %	45
KB	2	11	11%	22
STB	1	0	0 %	0
	Jumlah	100	100 %	405

Sumber : Data Diolah, 2009

Berdasarkan tabel di atas dalam jenis pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi yaitu pelayanan yang sopan dan ramah. Hal ini dilakukan agar pasien dapat terkesan dengan pelayanan yang diberikan, dimana dari 100 responden hanya sebanyak 11% yang menjawab tidak puas.

Tingkat kepuasan penilaian terhadap pelayanan yang sopan dan ramah pada rumah sakit umum daerah sekarwangi cibadak-sukabumi yaitu 89% yang menjawab puas.

Tabel 18
Penilaian terhadap jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Persen(%)	Jumlah
SB	5	9	9%	45
B	4	23	23 %	92
CB	3	37	37 %	111
KB	2	30	30%	60
STB	1	1	1%	1
	Jumlah	100	100 %	309

Sumber : Data Diolah, 2009

Berdasarkan tabel di atas dalam jenis pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi yaitu jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan. Hal ini dilakukan agar pasien dapat percaya atas kualitas pelayanan dimana dari 100% respon dan hanya sebanyak 31% yang menjawab tidak puas.

Tingkat kepuasan penilaian terhadap jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan pada rumah sakit

umum daerah sekarwangi cibadak-sukabumi yaitu 69% yang menjawab puas.

- **Emphaty (Empati)**

Yaitu perhatian individual yang diberikan kepada pasien Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi

Tabel 19
Penilaian dalam memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien pada pada Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Persen(%)	Jumlah
SB	5	17	17 %	85
B	4	15	15 %	60
CB	3	49	49 %	147
KB	2	15	15 %	30
STB	1	4	4 %	4
	Jumlah	100	100 %	326

Sumber : Data Diolah, 2009

Berdasarkan tabel di atas, dalam jenis pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi yaitu perhatian dokter dan perawat kepada pasien. Hal ini dilakukan agar pasien merasa diperhatikan sehingga menimbulkan rasa kepuasan. Dimana dari 100 responden sebanyak 19% yang menjawab tidak puas.

Tingkat kepuasan penilaian dalam memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien pada rumah sakit umum daerah sekarwangi cibadak-sukabumi yaitu 81% yang menjawab puas.

Tabel 20
Penilaian terhadap perhatian pada keluhan pasien dan keluarganya pada Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Persen(%)	Jumlah
SB	5	25	25%	125
B	4	31	31 %	124
CB	3	22	22%	66
KB	2	17	17%	34
STB	1	5	5%	5
	Jumlah	100	100 %	354

Sumber : Data Diolah, 2009

Berdasarkan tabel di atas, dalam jenis pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi yaitu perhatian pada keluhan pasien dan keluarganya. Hal ini dilakukan agar Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi dapat mengerti dan memahami keinginan pasiennya. Dimana dari 100% responden hanya sebanyak 22% yang menjawab tidak puas.

Tingkat kepuasan penilaian terhadap perhatian pada keluhan pasien dan keluarganya pada rumah sakit umum daerah sekarwangi cibadak-sukabumi yaitu 78% yang menjawab puas.

Tabel 21
Penilaian terhadap pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial lain-lain pada Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Persen(%)	Jumlah
SB	5	57	57 %	285
B	4	15	15 %	60
CB	3	23	23 %	69
KB	2	5	5 %	10
STB	1	0	0%	0
	Jumlah	100	100 %	424

Sumber : Data Diolah, 2009

Berdasarkan tabel di atas, dalam jenis pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi yaitu pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial lain-lain. Hal ini dilakukan agar pasien merasa dihargai. Dimana dari 100 responden hanya sebanyak 5% yang menjawab tidak puas.

Tingkat kepuasan penilaian terhadap pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial lain-lain pada rumah sakit umum daerah sekarwangi cibadak-sukabumi yaitu 95% yang menjawab puas.

- **Tangible (berwujud)**

Yaitu analisis berwujud dimaksudkan sebagai penampilan fasilitas fisik, dan sarana komunikasi.

Tabel 22
Penilaian terhadap kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan ruangan pada Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Persen(%)	Jumlah
SB	5	12	12 %	60
B	4	15	15 %	60
CB	3	56	56 %	168
KB	2	15	15%	30
STB	1	2	2 %	2
	Jumlah	100	100 %	320

Sumber : Data Diolah, 2009

Berdasarkan tabel di atas, dalam jenis pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi yaitu kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruang. Hal

ini dilakukan agar pasien merasa nyaman. Dimana dari 100 responden hanya sebanyak 17% yang menjawab tidak puas.

Tingkat kepuasan penilaian terhadap kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan ruangan pada rumah sakit umum daerah sekarwangi cibadak-sukabumi yaitu 83% yang menjawab puas.

Tabel 23
Penilaian terhadap penataan eksterior dan interior ruangan pada Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Persen(%)	Jumlah
SB	5	9	9	45
B	4	21	21	84
CB	3	39	39	117
KB	2	30	30	60
STB	1	1	1	1
	Jumlah	100	100	307

Sumber : Data Diolah, 2009

Berdasarkan tabel di atas, dalam jenis pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi yaitu penataan eksterior dan interior ruangan. Hal ini karena mempengaruhi jalannya proses perbaikan atau perawatan ruangan. Dimana dari 100 responden hanya sebanyak 31% yang menjawab tidak puas.

Tingkat kepuasan penilaian terhadap penataan eksterior dan interior ruangan pada rumah sakit umum daerah sekarwangi cibadak-sukabumi yaitu 69% yang menjawab puas.

Tabel 24
Penilaian terhadap kerapihan dan kebersihan penampilan
petugas (karyawan) pada Rumah Sakit Umum Daerah
Sekarwangi Cibadak-Sukabumi.

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Persen(%)	Jumlah
SB	5	6	6 %	30
B	4	35	35 %	140
CB	3	43	43 %	129
KB	2	16	16 %	32
STB	1	0	0 %	0
	Jumlah	100	100 %	331

Sumber : Data Diolah, 2009

Berdasarkan tabel di atas, dalam jenis pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi yaitu kerapihan dan kebersihan penampilan petugas (karyawan). Hal ini sangat baik digunakan agar mendapat simpati dimana dari 100 responden hanya sebanyak 16% yang menjawab tidak puas.

Tingkat kepuasan penilaian terhadap kerapihan, kebersihan dan penampilan petugas (karyawan) pada rumah sakit umum daerah sekarwangi cibadak-sukabumi yaitu 84% yang menjawab puas.

Dari hasil analisis keseluruhan tingkat kepuasan pasien yang menjawab puas adalah

$$44\% + 54\% + 95\% + 82\% + 95\% + 74\% + 81\% + 89\% + 69\% + 81\% + 78\% + 95\% + 83\% + 69\% + 84\% = \frac{1173\%}{15} = 78,2\%$$

Jadi, dari hasil keseluruhan tingkat kepuasan yang menjawab puas adalah 78,2% dan yang menjawab tidak puas adalah 21,8%.

4.2.3. Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi.

Tabel 25
Frekuensi Tingkat Kinerja Reability/ Kehandalan Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi

Jenis pelayanan	Responden					Jumlah
	5	4	3	2	1	
1. Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat	8 (13,66)	14 (27,66)	22 (23)	52 (34,33)	4 (1,33)	100
2. Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat	6 (13,66)	17 (27,66)	31 (23)	46 (34,33)	0 (1,33)	100
3. Jadwal pelayanan rumah sakit di jalankan dengan tepat	27 (13,66)	52 (27,66)	16 (23)	5 (34,33)	0 (1,33)	100
Jumlah	41	83	69	103	4	300

Keterangan :

Perhitungan untuk frekuensi yang diharapkan adalah sebagai berikut:

$$5 \text{ (sangat baik)} = \frac{(41) \times (100)}{300} = \frac{4100}{300} = 13,66$$

$$4 \text{ (baik)} = \frac{(83) \times (100)}{300} = \frac{8300}{300} = 27,66$$

$$3 \text{ (cukup baik)} = \frac{(69) \times (100)}{300} = \frac{6900}{300} = 23$$

$$2 \text{ (kurang baik)} = \frac{(103) \times (100)}{300} = \frac{10300}{300} = 34,33$$

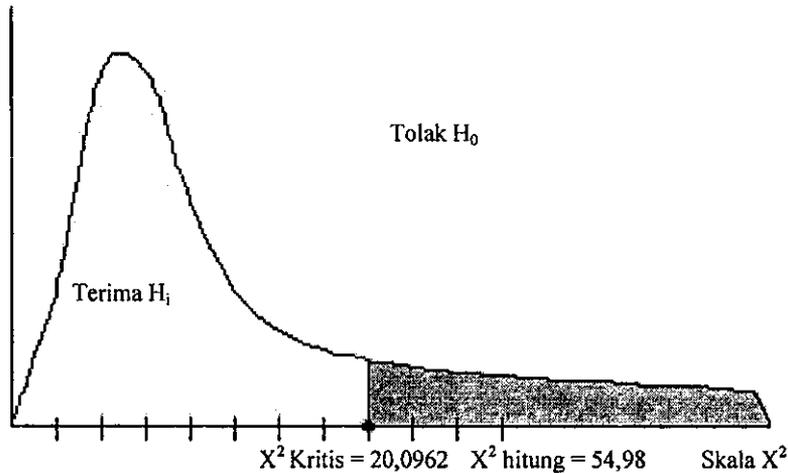
$$1 \text{ (tidak baik)} = \frac{(4) \times (100)}{300} = \frac{400}{300} = 1,33$$

$$X^2 = \frac{(8 - 13,66)^2}{13,66} + \frac{(14 - 27,66)^2}{27,66} + \frac{(22 - 23)^2}{23} + \frac{(52 - 34,33)^2}{34,33}$$

$$\frac{(4-1,33)^2}{1,33} + \frac{(6-13,66)^2}{13,66} + \frac{(17-27,66)^2}{27,66} + \frac{(31-23)^2}{23}$$

$$\frac{(46-34,33)^2}{34,33} + \frac{(0-1,33)^2}{1,33} + \frac{(27-13,66)^2}{13,66} + \frac{(52-27,66)^2}{27,66}$$

$$\frac{(16-23)^2}{23} + \frac{(5-34,33)^2}{34,33} + \frac{(0-1,33)^2}{1,33} = 54,98$$



Gambar 7

Daerah keputusan tingkat kinerja Reliability

Dengan $df = (5-1) \times (3-1) = 8$

Taraf nyata $\alpha = 0,01$

X^2 Hitung = 54,98 > X^2 Kritis = 20,0962

Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima

Ada hubungan antara tingkat kinerja Reliability terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi

Tabel 26
Frekuensi Tingkat Kinerja Responsiveness/ Ketanggapan
Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi

Jenis pelayanan	Responden					Jumlah
	5	4	3	2	1	
1. Kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien	37 (23,33)	22 (39,66)	23 (20,66)	16 (15,66)	2 (0,66)	100
2. Petugas memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti	23 (23,33)	45 (39,66)	27 (20,66)	5 (15,66)	0 (0,66)	100
3. Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan	10 (23,33)	52 (39,66)	12 (20,66)	26 (15,66)	0 (0,66)	100
Jumlah	70	119	62	47	2	300

Keterangan :

Perhitungan untuk frekuensi yang diharapkan adalah sebagai berikut:

$$5 \text{ (sangat baik)} = \frac{(70) \times (100)}{300} = \frac{7000}{300} = 23,33$$

$$4 \text{ (baik)} = \frac{(119) \times (100)}{300} = \frac{11900}{300} = 39,66$$

$$3 \text{ (cukup baik)} = \frac{(62) \times (100)}{300} = \frac{6200}{300} = 20,66$$

$$2 \text{ (kurang baik)} = \frac{(47) \times (100)}{300} = \frac{4700}{300} = 15,66$$

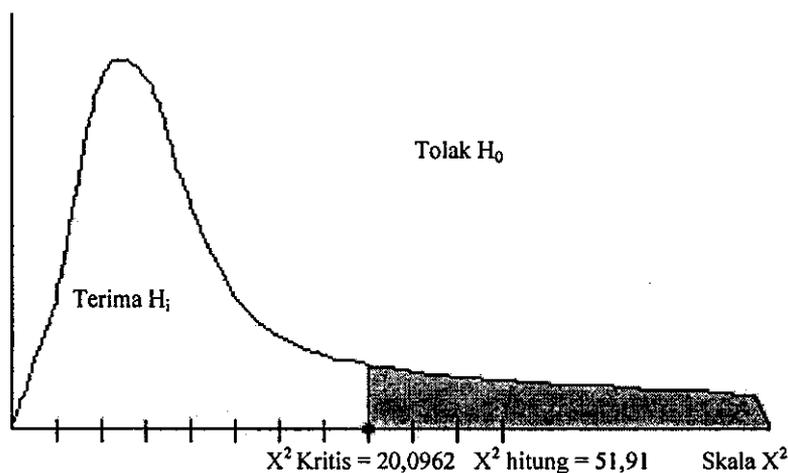
$$1 \text{ (tidak baik)} = \frac{(2) \times (100)}{300} = \frac{200}{300} = 0,66$$

$$X^2 = \frac{(37 - 23,33)^2}{23,33} + \frac{(22 - 39,66)^2}{39,66} + \frac{(23 - 20,66)^2}{20,66} + \frac{(16 - 15,66)^2}{15,66}$$

$$\frac{(2 - 0,66)^2}{0,66} + \frac{(23 - 23,33)^2}{23,33} + \frac{(45 - 39,66)^2}{39,66} + \frac{(27 - 20,66)^2}{20,66}$$

$$\frac{(5-15,66)^2}{15,66} + \frac{(0-0,66)^2}{0,66} + \frac{(10-23,33)^2}{23,33} + \frac{(52-39,66)^2}{39,66}$$

$$\frac{(12-20,66)^2}{20,66} + \frac{(26-15,66)^2}{15,66} + \frac{(0-0,66)^2}{0,66} = 51,91$$



Gambar 8
Daerah Keputusan Tingkat Kinerja Responsiveness

Dengan $df = (5-1) \times (3-1) = 8$

Taraf nyata $\alpha = 0,01$

X^2 Hitung = 51,91 > X^2 Kritis = 20,0962

Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima

Ada hubungan antara tingkat kinerja Responsiveness terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi.

Tabel 27
Frekuensi Tingkat Kinerja Assurance/ Keyakinan Rumah Sakit
Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi

Jenis pelayanan	Responden					Jumlah
	5	4	3	2	1	
1. Keterampilan para dokter, perawa dan petugas lainnya dalam bekerja	8 (19,66)	35 (30)	38 (30)	19 (20)	0 (0,33)	100
2. Pelayanan yang sopan dan ramah	42 (19,66)	32 (30)	15 (30)	11 (20)	0 (0,33)	100
3. Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pada pelayanan	9 (19,66)	23 (30)	37 (30)	30 (20)	1 (0,33)	100
Jumlah	59	90	90	60	1	300

Keterangan :

Perhitungan untuk frekuensi yang diharapkan adalah sebagai berikut:

$$5 \text{ (sangat baik)} = \frac{(59) \times (100)}{300} = \frac{5900}{300} = 19,66$$

$$4 \text{ (baik)} = \frac{(90) \times (100)}{300} = \frac{9000}{300} = 30$$

$$3 \text{ (cukup baik)} = \frac{(90) \times (100)}{300} = \frac{9000}{300} = 30$$

$$2 \text{ (kurang baik)} = \frac{(60) \times (100)}{300} = \frac{6000}{300} = 20$$

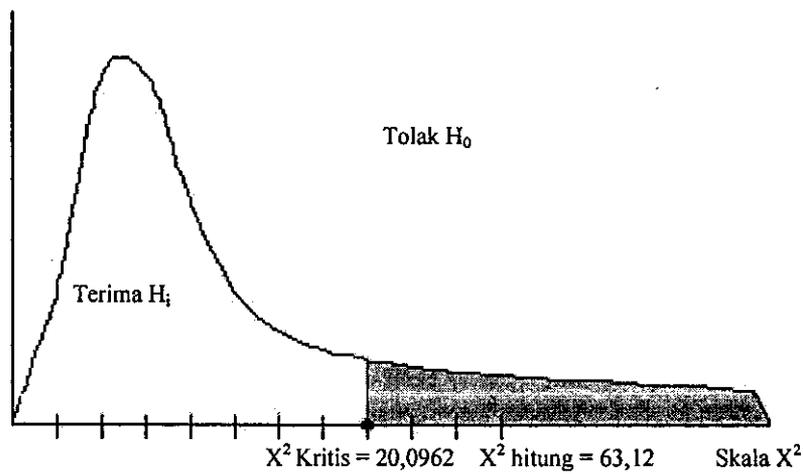
$$1 \text{ (tidak baik)} = \frac{(1) \times (100)}{300} = \frac{100}{300} = 0,33$$

$$X^2 = \frac{(8-19,66)^2}{19,66} + \frac{(35-30)^2}{30} + \frac{(38-30)^2}{30} + \frac{(19-20)^2}{20}$$

$$\frac{(0-0,33)^2}{0,33} + \frac{(42-19,66)^2}{19,66} + \frac{(32-30)^2}{30} + \frac{(15-30)^2}{30}$$

$$\frac{(11-20)^2}{20} + \frac{(9-0,33)^2}{0,33} + \frac{(9-19,66)^2}{19,66} + \frac{(23-30)^2}{30}$$

$$\frac{(37-30)^2}{30} + \frac{(30-20)^2}{20} + \frac{(1-0,33)}{0,33} = 63,12$$



Gambar 9
Daerah Keputusan Tingkat Kinerja Assurance

Dengan $df = (5-1) \times (3-1) = 8$

Taraf nyata $\alpha = 0,01$

$X^2 \text{ Hitung} = 63,12 > X^2 \text{ Kritis} = 20,0962$

Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima

Ada hubungan antara tingkat kinerja Assurance terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi.

Tabel 28
Frekuensi Tingkat Kinerja Emphaty / Empati Rumah Sakit
Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi

Jenis pelayanan	Responden					Jumlah
	5	4	3	2	1	
1. Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien	17 (33)	15 (20,33)	49 (31,33)	15 (12,33)	4 (3)	100
2. Perhatian keluhan pasien dan keluarganya	25 (33)	31 (20,33)	22 (31,33)	17 (12,33)	5 (3)	100
3. Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain	57 (33)	15 (20,33)	23 (31,33)	5 (12,33)	0 (3)	100
Jumlah	99	61	94	37	9	300

Keterangan :

Perhitungan untuk frekuensi yang diharapkan adalah sebagai berikut:

$$5 \text{ (sangat baik)} = \frac{(99) \times (100)}{300} = \frac{9900}{300} = 33$$

$$4 \text{ (baik)} = \frac{(61) \times (100)}{300} = \frac{6100}{300} = 20,33$$

$$3 \text{ (cukup baik)} = \frac{(94) \times (100)}{300} = \frac{9400}{300} = 31,33$$

$$2 \text{ (kurang baik)} = \frac{(37) \times (100)}{300} = \frac{3700}{300} = 12,33$$

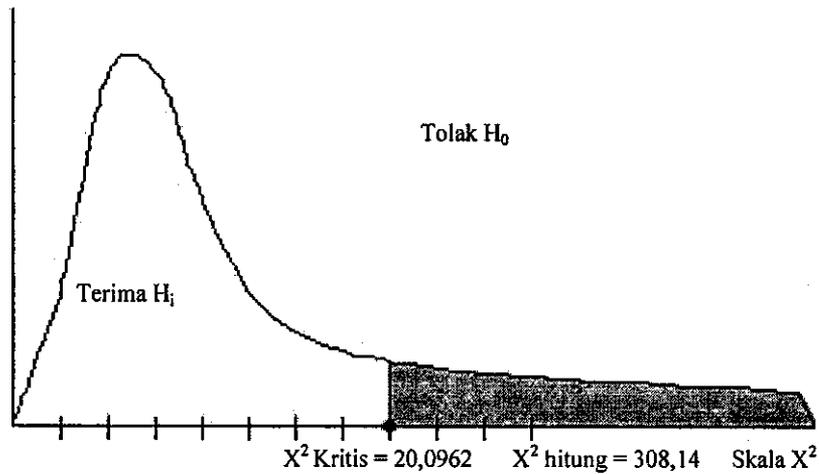
$$1 \text{ (tidak baik)} = \frac{(9) \times (100)}{300} = \frac{900}{300} = 3$$

$$X^2 = \frac{(17-33)^2}{33} + \frac{(15-20,33)^2}{20,33} + \frac{(49-31,33)^2}{31,33} + \frac{(15-12,33)^2}{12,33}$$

$$+ \frac{(4-3)^2}{3} + \frac{(25-33)^2}{33} + \frac{(31-20,33)^2}{20,33} + \frac{(22-31,33)^2}{31,33}$$

$$\frac{(17-12,33)^2}{12,33} + \frac{(5-3)^2}{3} + \frac{(57-33)^2}{33} + \frac{(15-20,33)^2}{20,33}$$

$$\frac{(23-31,33)^2}{31,33} + \frac{(5-12,33)^2}{12,33} + \frac{(0-3)^2}{3} = 308,14$$



Gambar 10
Daerah Keputusan Tingkat Kinerja Emphaty

Dengan $df = (5-1) \times (3-1) = 8$

Taraf nyata $\alpha = 0,01$

X^2 Hitung = 308,14 > X^2 Kritis = 20,0962

Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima

Ada hubungan antara tingkat kinerja Emphaty terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi.

Tabel 29
Frekuensi Tingkat Kinerja Tangible / Berwujud Rumah Sakit
Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi

Jenis pelayanan	Responden					Jumlah
	5	4	3	2	1	
1. Kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan ruangan	12 (9)	15 (23,66)	56 (46)	15 (20,33)	2 (1)	100
2. penataan eksterior, dan interior ruangan	9 (9)	21 (23,66)	39 (46)	30 (20,33)	1 (1)	100
3. Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas (karyawan)	6 (9)	35 (23,66)	43 (46)	16 (20,33)	0 (1)	100
Jumlah	27	71	138	61	3	300

Keterangan :

Perhitungan untuk frekuensi yang diharapkan adalah sebagai berikut:

$$5 \text{ (sangat baik)} = \frac{(27) \times (100)}{300} = \frac{2700}{300} = 9$$

$$4 \text{ (baik)} = \frac{(71) \times (100)}{300} = \frac{7100}{300} = 23,66$$

$$3 \text{ (cukup baik)} = \frac{(138) \times (100)}{300} = \frac{13800}{300} = 46$$

$$2 \text{ (kurang baik)} = \frac{(61) \times (100)}{300} = \frac{6100}{300} = 20,33$$

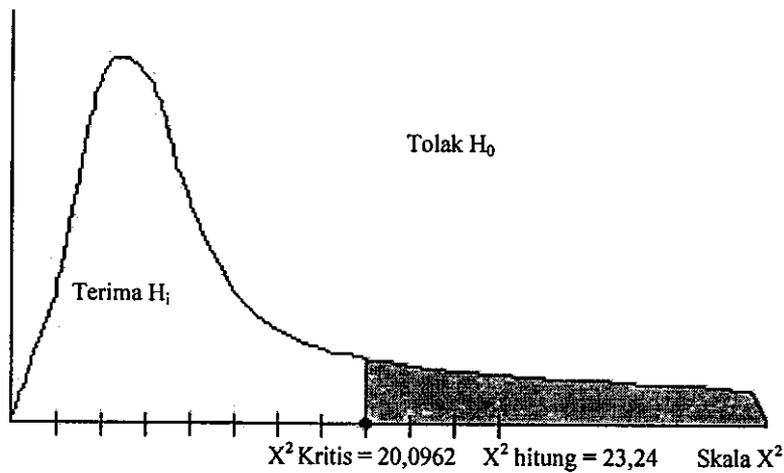
$$1 \text{ (tidak baik)} = \frac{(3) \times (100)}{300} = \frac{300}{300} = 1$$

$$X^2 = \frac{(12-9)^2}{9} + \frac{(15-23,66)^2}{23,66} + \frac{(56-46)^2}{46} + \frac{(15-20,33)^2}{20,33}$$

$$+ \frac{(2-1)^2}{1} + \frac{(9-9)^2}{9} + \frac{(21-23,66)^2}{23,66} + \frac{(39-46)^2}{46}$$

$$+ \frac{(30-20,33)^2}{20,33} + \frac{(1-1)^2}{1} + \frac{(6-9)^2}{9} + \frac{(35-23,66)^2}{23,66}$$

$$\frac{(43 - 46)^2}{46} + \frac{(16 - 20,33)^2}{20,33} + \frac{(0 - 1)^2}{1} = 23,24$$



Gambar 11
Daerah Keputusan Tingkat Kinerja Tangible

Dengan $df = (5-1) \times (3-1) = 8$

Taraf nyata $\alpha = 0,01$

X^2 Hitung = 23,24 > X^2 Kritis = 20,0962

Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima

Ada hubungan antara tingkat kinerja Tangible terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka penulis dapat menarik simpulan sebagai berikut :

1. Tingkat pelayanan yang dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi adalah dengan cara memberikan pelayanan yang baik, ketepatan waktu pelayanan, keramahan, kesopanan, kecepatan menyelesaikan pelayanan, dan tingkat pelayanan yang profesional. Masih terdapat Kekurangan dalam kinerja tingkat pelayanan yang diberikan pada rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi dalam memberikan pelayanan kepada pasien baik dari fasilitas maupun cara menanggapi.
2. Kepuasan konsumen mengenai Tingkat Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi, dari hasil penelitian pada tingkat kinerja Reliability terdapat sebanyak 7% pasien yang menjawab puas, pada tingkat kinerja Responsiveness 51% menjawab puas, pada tingkat kinerja Assurance 39% menjawab puas, pada tingkat kinerja Empathy 42% menjawab puas dan pada tingkat kinerja Tangible 48% menjawab puas. Dari hasil analisis tingkat kepuasan terdapat 78,2% yang menjawab puas dan 21,8% yang menjawab tidak puas, masih terdapat beberapa persen pasien yang menjawab kurang puas.

3. Dari hasil analisis test statistik metode Chi Square dengan menggunakan nilai $\alpha = 0,01$ (1%) dan $df = (5-1) \times (3-1) = 8$, dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh tingkat pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi dengan $X^2_{hitung} > X^2_{tabel}$ sehingga dapat disimpulkan bahwa uji hipotesis H_0 ditolak dan H_1 diterima menyatakan ada hubungan antara tingkat pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang kiranya bermanfaat bagi rumah sakit, yaitu sebagai berikut :

1. Untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat dan lebih baik lagi maka sebaiknya Rumah Sakit dapat terus menerus memberikan fasilitas seperti dokter yang profesional dalam bidangnya masing-masing. Hal ini dilakukan agar pelayanan dapat lebih cepat, dengan pelayanan yang lebih baik dan cepat tersebut maka pasien merasa puas.
2. Oleh karena itu rumah sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi harus meningkatkan kinerja tingkat pelayanan yang membuat pasien merasa puas, baik dari segi fasilitasnya seperti penataan interior dan eksterior ruang tunggu agar pasien bisa merasa tenang dan nyaman.
3. Rumah sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi sebaiknya menyediakan kotak kritik dan saran, yang bersifat umum dan mudah dicapai untuk mengajukan komplain atau saran dari pasien, hal ini baik

untuk dilaksanakan karena pasien yang mengeluh adalah pasien yang peduli terhadap rumah sakit, mereka ingin melanjutkan bekerja sama dengan rumah sakit dan mereka ingin memberikan masukan, karena keluhan pasien merupakan masukan yang penting bagi rumah sakit sekaligus masukan untuk meningkatkan tingkat pelayanan.

4. Rumah sakit harus meningkatkan tingkat pelayanan yang pelayanannya kurang memuaskan, banyak pasien yang mengeluh kurang puas terhadap kinerja rumah sakit tersebut. Untuk itu pelayanan realibity pihak rumah sakit harus bertindak cepat menangani pasien baik pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan. Pelayanan responsiveness pihak rumah sakit harus memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pasien dan keluarga pasien, pelayanan assurance pihak rumah sakit harus memberi keyakinan kepada pasien bahwa rumah sakit bisa melayani dan menangani keluhan pasien, pelayanan empati rumah sakit harus tanggap terhadap keluhan pasien dan pelayanan pelayanan. Dan pelayanan tangible rumah sakit harus menata ruang exterior dan interior ruangan sehingga pasien merasa nyaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Nugroho. 2002. *Perilaku konsumen*, Studia Press. Jakarta.
- Arman, Indung dan Iantip. 2006. *Manajemen Pemasaran Untuk Engineering*. Andi Yogyakarta, Surabaya.
- Basu Swastha, 1996. *Azas-Azas marketing*. Edisi ketiga. Liberty Offset, Yogyakarta.
- Bayu Dharmamesta, Hani Handoko, 1997. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perilaku Konsumen*, Edisi Pertama. BPFE, Yogyakarta.
- Bilson Simamora. 2004. *Panduan riset perilaku konsumen*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Buchari Alma. 1998. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*, Edisi Ke-1. CV Alfa Beta, Bandung
- Christopher H. Lovelock, dan Lauren K. Wright. 2005. *Manajemen pemasaran jasa*, PT Indeks kelompok Gramedia. Jakarta.
- Eddy Harjanto, 2007. *Manajemen Operasi*, Edisi Ketiga. PT Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Fandy Tjiptono. 1998. *Strategi pemasaran*. edisi kedua, Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Freddy Rangkuti, 2002. *Creating Effective Marketing Plan*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Freddy Rangkuti. 2006. *Measuring customer satisfaction*, PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Freddy Rangkuti. 2002. *Riset Pemasaran*, PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Fisk, Peter. 2001. *Marketing genius*. PT Elex Media Komputindo kel Gramedia, Jakarta.
- Indriyo Gito Sudarno, 2000. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 1, BPFE, Yogyakarta
- Jhon EG. Baterson, 1995. *Manajemen Service Marketing, Text and Reading*, Edisi III. The Dryden Press Orlando.

- J Supranto, dan Nandan Limakrisna. 2007. *Perilaku konsumen dan strategi pemasaran*, Mitra Wacana Media. Jakarta
- Kotler, Philip, 2000. *Manajemen Pemasaran Di Indonesia*. Edisi Pertama. Diadaptasi oleh A.B. Susanto, Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen pemasaran*. Edisi milenium, Pienhallindo. Jakarta.
- Kotler, Philip, 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 2, PT. Indeks Gramedia, Jakarta.
- Lan Caster, G. Dan L. Massingham. 1999, *Essentials of Marketing Text And Cases*. Third Edition. McGraw-Hill, Inc.
- Manahan P Tampubolon, 2003. *Manajemen Operasional*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Porter, Michael E. *Menciptakan dan mempertahankan kinerja unggul*, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Suharyadi dan Purwanto, 2004, *Statistik Untuk Ekonomi Dan Keuangan Modern*. Salemba Empat, Jakarta.
- Tjandra Yoga Aditama, 2000. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Edisi 2. Jakarta.
- Tjiptono Fandy, 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Andy, Yogyakarta

LAMPIRAN



**PEMERINTAH KABUPATEN SUKABUMI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SEKARWANGI**

Jalan Siliwangi No.49 Telp.0266-531117,531261,536596 Fax.0266-531646 Cibadak

SURAT KETERANGAN

Nomor : 102 / RS - SKW / PP / IX / 08

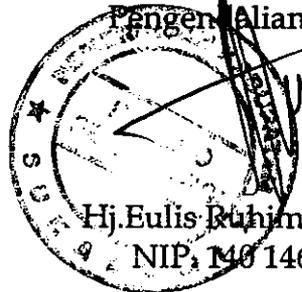
Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Astri Herliani
Tempat Tanggal Lahir : Sukabumi, 26 Juli 1986
Nomor Mahasiswa : 021104135
Jurusan : Manajemen Pemasaran

Adalah benar yang bersangkutan sedang melakukan penyusunan Makalah tentang " Pengaruh Tingkat Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada RSUD Sekarwangi Kabupaten Sukabumi " sejak tanggal 15 September 2008.

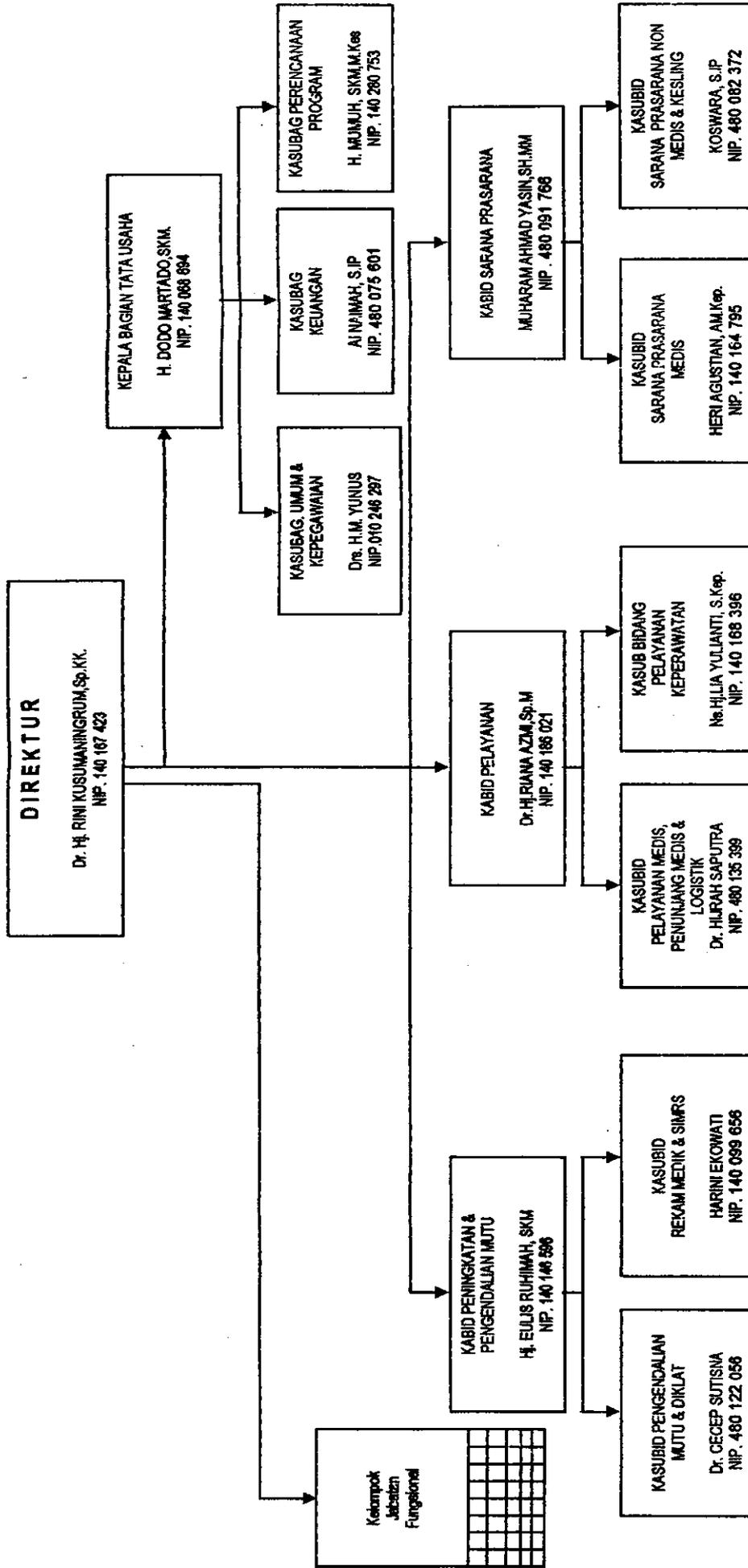
Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sukabumi, 18 September 2008
Kepala Bidang Peningkatan dan
Pengenalan Mutu



Hj. Eulis Ruhimah, SKM
NIP. 140 146 596

KABUPATEN SUKABUMI



Sukabumi, Maret 2009
DIREKTUR

dr. H. RINI KUSUMANINGRUM, Sp.Kk.
Pembina Tk. I
Nip. 140 167 423

Kuesioner

Kuesioner ini digunakan dalam rangka untuk menyusun penelitian yang berjudul "Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi". Partisipasi anda sangat saya harapkan dalam mengisi kuesioner ini masukan dan informasi yang anda berikan akan sangat berguna bagi peningkatan kepuasan pelayanan di rumah sakit Umum Daerah Sekarwangi Cibadak-Sukabumi. Saya harap informasi yang anda berikan sesuai dengan keyakinan anda.

Terima kasih atas bantuan dan kesediaan anda meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.

Petunjuk pengisian bagian A dan B. Berilah tanda (X) pada jawaban yang anda inginkan.

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis kelamin
 - a. Pria
 - b. Wanita

2. Usia
 - a. < 16 tahun
 - b. 34 -45 tahun
 - c. 16-25 tahun
 - d. > 45 tahun
 - e. 35-26 tahun

3. Pendidikan terakhir
 - a. SMP
 - b. Akademi (D1/D2/D3)
 - b. SMU
 - d. Sarjana (S1/S2/S3)

4. Pelajar
 - a. Pelajar
 - b. Pegawai negeri
 - c. Karyawan swasta
 - d. Wiraswasta
 - e. Lain-lain, sebutkan.....

5. Frekuensi Kunjungan
 - a. Control Rutin
 - b. Jika sedang sakit
 - c. Tidak tentu

B. Tingkat kepuasan pasien

Berilah tanda (X) pada kolom dibawah ini sesuai dengan jawabn anda :

Keterangan :

- SB : sangat baik
- B : Baik
- CB : Cukup Baik
- KB : Kurang Baik
- STB : Sangat Tidak Baik

No	Jenis Pelayanan	Responden				
		SB	B	CB	KB	STB
1	Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat					
2	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat					
3	Jadwal pelayanan rumah sakit di jalankan dengan tepat (Visit/ kunjungan dokter, perawatan, istirahat)					
4	Kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien.					
5	Petugas memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti					
6	Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan					
7	Keterampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja					
8	Pelayanan yang sopan, ramah					
9	Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan					
10	Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien					
11	Perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya					
12	Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain					
13	Kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan ruangan					
14	Penataan eksterior, dan interior ruangan					
15	Kerapihan dan kebersihan petugas (karyawan)					

JADWAL PENELITIAN

	Kegiatan	Bulan																			
		Januari				Februari				Maret				April				Mei			
1	Pengajuan Judul	*																			
2	Studi Pustaka		*	*		*	*														
3	Pembuatan Makalah Seminar					*	*	*	*												
4	Seminar									*	*										
5	Pengesahan											*									
6	Pengumpulan Data													*							
7	Pengolahan Data														*						
8	Penulisan Laporan dan Bimbingan														*	*					
9	Sidang Skripsi																	*			
10	Penyempurnaan Skripsi																		*	*	
11	Pengesahan																				*

Ket : * = Tanda bintang menyatakan satuan unit waktu (minggu)