

tas Pelaya

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSUD CILACAP**

an diajuka
eh gelar Sa
akultas Ek

SKRIPSI



ditulis oleh

ama
omor Maha
ogram Stuc
dang Kons

Nama : Ari Dwiatmoko
Nomor Mahasiswa : 02311335
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

UNIVERS
FAI

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA**

2006

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, Desember 2006

Penulis,

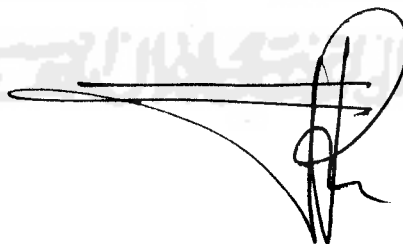


Ari Dwiatmoko

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di
RSUD Cilacap**

Nama : Ari Dwiatmoko
Nomor Mahasiswa : 02311335
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, Desember 2006
Telah disetujui dan disahkan oleh
Dosen Pembimbing,



Drs. Agus Abdurrahman, MM

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas
RSUD Cilacap**

Disusun Oleh: ARI DWI ATMOKO
Nomor mahasiswa: 02311335

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS
Pada tanggal : 12 Februari 2007

Penguji/Pemb. Skripsi : Drs. Agus Abdurrahman, MM

Penguji : Drs. Albari, M.Si

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Drs. Asma'ulshak, M.Bus, Ph.D

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD
Cilacap

ABSTRAK

Tuntutan akan pelayanan jasa pelayanan yang maksimal dari masyarakat yang modern saat ini, membuat dunia usaha yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kesehatan berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan dan fasilitas yang terbaik untuk konsumen. RSUD Cilacap sebagai salah satu Instansi Pemerintah yang melayani masyarakat dalam bidang kesehatan, berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas mereka agar dapat memenuhi tuntutan masyarakat akan pelayanan dan fasilitas yang berkualitas. Skripsi ini mengangkat judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Cilacap”. Secara garis besar membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan RSUD Cilacap terhadap kepuasan yang dirasakan pasien selama menjalani perawatan dan pengobatan. Dipandang dari sudut pemberian pelayanan, seperti dokter, perawat, bagian administrasi maupun dari kelengkapan fasilitas yang tersedia. Selain itu juga akan diteliti faktor yang paling dominan antara variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* mempengaruhi kepuasan pasien.

Metode analisis yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah metode analisis Regresi Berganda. Populasi dari penelitian ini adalah para pasien yang telah melakukan kunjungan ke RSUD Cilacap baik rawat inap maupun rawat jalan. Sampel yang diambil sebagai responden adalah pasien yang telah melakukan kunjungan ke RSUD Cilacap baik rawat inap maupun rawat jalan sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data adalah dengan survei lapangan langsung dan didukung data sekunder.

Dari penelitian yang telah dilakukan, mayoritas responden berumur 45-65 tahun, berdasarkan gender mayoritas responden berjenis kelamin wanita, berdasarkan pendidikan mayoritas responden berpendidikan terakhir SLTA, serta berdasarkan pekerjaan mayoritas responden bekerja sebagai petani/ buruh/ nelayan. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pasien tertinggi terdapat pada variabel kualitas pelayanan. Hal ini dapat diketahui pada koefisien determinasi (r^2) dengan nilai sebesar 0,105 dan dimensi kualitas pelayanan yang perlu diprioritaskan atau diperbaiki adalah dimensi *assurance* dengan nilai 0,074. Dari kesimpulan tersebut pihak Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap harus dapat meningkatkan kinerjanya pada dimensi-dimensi tersebut agar kepuasan pasien dapat tercapai.

Saran yang diberikan adalah agar pihak rumah sakit tetap mempertahankan dan selalu meningkatkan kualitas pelayanan khususnya variabel *reliability* karena berdasarkan penelitian variabel ini mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan pasien. Serta memperhatikan variabel *assurance* karena berdasarkan hasil penelitian variabel ini merupakan variabel yang paling rendah pengaruhnya terhadap kepuasan pasien dengan dipatuhinya jadwal praktek dokter agar tepat waktu, memberikan perasaan aman kepada pasien yang berobat

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum wr. wb.

Alhamdulillahirabbil 'alamin dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Adapun dalam penyusunan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSUD CILACAP” ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata-1 pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia di Yogyakarta.

Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Ucapan terima kasih ditujukan kepada :

1. Bapak Drs. Asmai Ishak, M.Bus., Ph.D selaku Dekan FE UII
2. Bapak Drs. Zaenal Arifin, M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen
3. Bapak Drs. Agus Abdurrahman, MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, petunjuk, motivasi, saran dengan tulus ikhlas serta kesabaran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
4. Direktur RSUD Kab. Cilacap yang telah memberikan ijin melakukan penelitian, serta seluruh staf yang telah banyak membantu dalam proses pengumpulan data.

5. Papap dan Mamam tercinta yang senantiasa memberikan kasih sayang, dorongan, serta doa yang tiada henti yang selalu mengiringi setiap langkahku.
6. Mba'ku n Masku yang paling aku sayangi : Mba Amelia Yunita Ekaningrum n Mas Teguh. Makacih ya buat smuanya. I LUV U
7. Estiti Siswaningrum Sahabatku yang telah memberikanku semangat, perhatian, saran, dsb. Pokoknya persahabatan kita ga' ada matinya yee.
8. Yunita Muslim My Luv yang selalu memberikanku kasih sayang serta tiada hentinya mengingatkanku untuk menyelesaikan skripsi ini
9. Sahabatku Adhe gauL. Thanks
10. Teman-teman kost Banidja : Gobel, Mas Yud, Mas Alam, Mas Gomed, Mas Joe. Kalian adalah kakak-kakakku yang baik.
11. Teman-teman kost Crocodile : pu Q_noy, Mukhlis Don Juan, R_di, D_maz Cupu', Nanda, Di2' Rastamania, Anto', G_penx, Jernat, Pa'cik, D_ni, Gi2h, Komanx, Jothir dll
12. Teman-teman kost Seturan : Kempol, Andre bota', Erix, Angga gothicx, Arief Bro, Idam, Firza Cute, Joni geblexz, Karim, Ndreas, Chiko, dll.
13. Teman-teman di kos Sambirejo : Bang Ronald Kalimaya, Prima deLonge, Budi, Rengga, Bowo, Anjas, Mamat, Ipul, Raymon, dan Riza
14. Teman-teman klas D manajemen UII : Aisyah chaY, Ima, Prisa, Rossy, Pak Eko, Geshit, Sigit, Ivan, Ady ikam, dll maaf yee yang blum disebut..
15. X_Code Community : Mukhlis Don Juan, Prima deLonge, pu Q_Noy, Pram_Broooe, Ipux'e, Willy comprong ganyong.

16. Cilacap Community : Firman, Choro, Rombenx, @ank, Ady, Dadi, Dabenx.
17. Teman setiaku : Dd Oki, Julie, Melly, Pandu ndut, Mas Wilson.
18. Mantan-mantan yang pernah mengisi hari-hariku dengan indah : Chi2e, Fitrie, Indrie, T_ra, Ti2n, Eka, Pu2t, She's_K, Devi.
19. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini

Harapan peneliti terhadap penelitian yang berbentuk skripsi ini adalah dapat digunakan sebagai evaluasi bagi pihak RSUD Cilacap sehingga akan selalu meningkatkan kualitasnya agar pasien tetap loyal, dan digunakan untuk referensi bagi masyarakat umum untuk lebih mengetahui keberadaan, kualitas pelayanan dan fasilitas yang ada di RSUD Cilacap. Untuk penulis sendiri, penelitian ini dapat digunakan sebagai pengembangan wacana untuk kemudian dapat diterapkan dalam dunia kerja.

Wassalamualaikum wr. wb.

Yogyakarta, Desember 2006

Penulis

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan untuk:

Agamaku

Bangsaku

Cita-citaku

Almamaterku

Kedua orang tuaku

Saudaraku

Sahabat hatiku

Teman-temanku

Seiring puji syukur kehadirat ALLAH SWT,

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

✦ *Papap dan Mamam tercinta yang senantiasa memberikan kasih*

sayang, dorongan, serta doa yang tiada henti

✦ *Keluarga besarku yang selalu mendukungku*

✦ *Kakakku tersayang Mba' AmeL*

✦ *Sahabat hatiku yang selalu setia menyayangi dan memberikan*

semangat padaku

MOTTO

❖ *Orang optimis adalah orang yang selalu memandang sesuatu yang sulit menjadi mungkin, orang pesimis adalah orang yang selalu memandang sesuatu yang mungkin menjadi sulit.*

❖ *Orang-orang yang paling bahagia tidak selalu memiliki hal-hal terbaik, mereka hanya berusaha menjadikan yang terbaik dari setiap hal yang hadir dalam hidupnya. (Kahlil Gibran)*