

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS
PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
PADA RSD PANEMBAHAN SENOPATI
BANTUL YOGYAKARTA**



Oleh :

**SUYUDI
2000 041 0013**

**FAKULTAS EKONOMI – MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2006**

SKRIPSI
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS
PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
PADA RSD PANEMBAHAN SENOPATI
BANTUL YOGYAKARTA

Diajukan oleh

S U Y U D I
2000 041 0013

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing I



Drs. Susanto, MS
NIK :130 887 249

Tanggal, 30 September 2006

SKRIPSI
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS
PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
PADA RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH
BANTUL YOGYAKARTA


Diajukan oleh

SUYUDI
2000 041 0013


Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal **27 September 2006**
Yang terdiri dari



Dr. Susanto, MS
Ketua Tim Penguji



Supriyadi, SE., M.Si
Anggota Tim Penguji



Sutrisno Wibowo, SE., M.Si
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Misbahul Anwar, SE., M.Si
NIK : 143 014

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa 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 oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 31 Agustus 2006

SUYUDI

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan mengucapkan rasa syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyusun serta menyelesaikan skripsi yang berjudul **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RSD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL YOGYAKARTA”** dengan baik.

Maksud penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang selama ini telah memberikan bantuan, bimbingan dan dorongan dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Misbahul Anwar, SE., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Drs. Susanto, MS selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan pengarahan, masukan dan bimbingannya.
3. Ibu Sri Handari SE. M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu dan mengarahkan penulis selama kuliah di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Drs. Susanto, MS., Bapak Supriyadi, SE., M.Si., Bapak Sutrisno Wibowo, SE., M.Si., selaku dosen penguji skripsi dan pendadaran, yang telah memberikan kritik dan sarannya.
5. Seluruh staf pengajar beserta karyawan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, terimakasih tak terhingga atas ilmu yang telah diberikan selama masa studi, semoga bermanfaat bagi kehidupan penulis sendiri maupun masyarakat luas.

6. Kepala Bappeda Kabupaten Bantul, yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis di RSD Panembahan Senopati Bantul.
7. Dr. Endang Purwanti, S.p.M., selaku Pimpinan RSD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta, yang telah mengizinkan penulis dalam melakukan penelitian di RSD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta.
8. Bapak Hartanto dan Bapak Sukamto, S.Sos, selaku petugas Diklat beserta seluruh staf karyawan RSD Panembahan Senopati Bantul, yang telah memberikan pengarahan selama penulis melakukan penelitian.
9. Kepala ruangan/bangsal kelas I, II, dan III RSD Panembahan Senopati Bantul, yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk menyebarkan kuesioner kepada pasien.
10. Kedua orang tuaku tersayang yang selalu memberikan dorongan baik moril maupun materil selama pelaksanaan pendidikan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
11. Berbagai pihak yang tidak penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dorongan serta semangat hingga terselesainya penyusunan skripsi ini.

Selain ucapan terimakasih, penyusun juga ingin mengucapkan dengan segala kerendahan hati bahwasannya pada penyusunan karya ini masih terdapat banyak kekurangan, untuk itu penyusun berharap pembaca dapat memberikan saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan penyusunan karya ini, yang sangat diharapkan bagi ilmu pengetahuan di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta di masa yang akan datang.

Billahitaufik Walhidayah Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, September 2006

Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	7
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori	10
1. Pengertian Pemasaran	10
2. Pengertian Manajemen Pemasaran	11
3. Konsep Pemasaran	12
4. Jasa	12
5. Pelayanan	16
6. Kualitas Pelayanan	16
7. Kepuasan Konsumen	18
8. Pelayanan Kesehatan	20
9. Rumah Sakit di Indonesia	24
B. Hasil Penelitian Terdahulu	30
C. Hipotesis	32
D. Model Penelitian	32

BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Subyek Penelitian.....	35
B. Teknik Pengambilan Sampel.....	35
C. Jenis Data.....	36
1. Data Primer.....	36
2. Data Sekunder.....	37
D. Teknik Pengumpulan Data.....	39
1. Metode Kuesioner.....	39
2. Metode Wawancara.....	39
3. Metode Studi Pustaka dan Dokumentasi.....	39
E. Definisi Operasi Variabel Penelitian.....	40
1. Variabel Penelitian.....	40
2. Teknik Penentuan Skala.....	40
F. Uji Kualitas Instrumen.....	43
1. Uji Validitas.....	43
2. Uji Reliabilitas.....	44
G. Uji Hipotesis.....	45
1. Uji F (F test).....	45
2. Uji t (t test).....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	49
1. Sejarah Berdirinya RSD Panembahan Senopati Bantul.....	49
2. Filosofi, Visi, Misi dan Tujuan.....	50
3. Tugas dan Fungsi RSD Panembahan Senopati Bantul.....	51
4. Usaha RSD Panembahan Senopati Bantul Untuk Memudahkan Pasien yang berkunjung di Rumah Sakit.....	51
5. Jenis-jenis Pelayanan di RSD Panembahan Senopati Bantul.....	52
6. Sarana dan Prasarana di RSD Panembahan Senopati Bantul.....	53
7. Susunan Organisasi RSD Panembahan Senopati Bantul.....	54
8. Analisis Deskriptif.....	57

B. Uji Kualitas Instrumen.....	66
1. Uji Validitas	66
2. Uji Reliabilitas.....	67
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	68
1. Uji Hipotesis Secara Serentak (uji F).....	68
2. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	70
D. Pembahasan (Interpretasi)	73
BAB V SIMPULAN, SARAN dan KETERBATASAN PENELITIAN.....	76
A. Simpulan.....	77
B. Saran.....	78
C. Keterbatasan Penelitian	79

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1.1. Jumlah Penduduk, Jumlah Kelahiran dan Jumlah Kematian Kab. Bantul tahun 2000-2004	5
1.2. Struktur Penduduk Kab. Bantul tahun 1998-2004.....	5
1.3. Jumlah Sarana Pelayanan Kesehatan Kab. Bantul Tahun 2004	6
1.4. Indikator Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Kab. Bantul Tahun 2004	6
3.1. Pengambilan Sampel	36
4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	58
4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	59
4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berobat	60
4.6. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan RSD Panembahan Senopati Bantul	61
4.7. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan RSD Panembahan Senopati Bantul	63
4.8. Rangkuman Hasil Regresi Linier Berganda	64
4.9. Rangkuman Hasil Uji Validitas	67
4.10. Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas.....	68
4.11. Hasil F Hitung	69
4.12. Rangkuman Hasil Uji t.....	70

DAFTAR GAMBAR

2.1. Jenjang Dan Sistem Rujukan Pelayanan Rumah Sakit.....	29
2.2. Model Penelitian Sederhana.....	32
4.1. Kurva Hasil Pengujian F_{test}	69
4.2. Kurva Hasil Pengujian t_{test} Pada Unsur Masukan Terhadap Kepuasan Pasien	71
4.3. Kurva Hasil Pengujian t_{test} Pada Unsur Lingkungan Internal Terhadap Kepuasan Pasien	73
4.4. Kurva Hasil Pengujian t_{test} Pada Unsur Proses Pelayanan dan Perawatan Terhadap Kepuasan Pasien.....	74

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I Kuesioner
- Lampiran II Surat Ijin Penelitian
- Lampiran III Data Karakteristik Responden
- Lampiran IV Frekuensi Tabel
- Lampiran V Regresi
- Lampiran VI Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Independen dan Dependen
- Lampiran VII Tabulasi Skor Variabel Independen dan Dependen

ABSTRACT

The research doing with purpose of to know how is influence the quality of service health to satisfaction consumer (patient) at RSD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta.

The research this used three factors the quality of service health, that is element input, element environmental internal, and element process service and treatment. The research sampling is taken using proportional stratified random sampling technique, and to gathering data is with questionnaire method and interview. Validity tested used pearson's product moment with signification equal to 5%, is while reliability tested used cronbach's alpha.

Analysis instrument which used in the research is multiple linear regression analysis, it's using to know influence between variable dependent and variable independent and also to know the level of degree of influence both the variables. The objective of this research to test in a simultaneous (F Test) and in partial (t Test) three factor's the quality of service health influential in significance to satisfaction customer (patient), and to identify what variable that is most dominant influential to satisfaction consumer (patient).

Result of research indicate that in a simultaneous and in partial third factor's the quality of service health influential in significance to satisfaction consumer (patient) RSD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta, and from third factor's the quality of service health which most dominant in research is variable element process service and treatment.

Key words : quality service, consumer satisfaction

INTISARI

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan konsumen (pasien) pada RSD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta.

Penelitian ini menggunakan tiga faktor kualitas pelayanan kesehatan, yaitu unsur masukan, unsur lingkungan internal, dan unsur proses pelayanan dan perawatan. Untuk mendapatkan sampel menggunakan teknik *proportional stratified random sampling*, dan untuk pengumpulan data adalah dengan metode kuesioner dan wawancara. Uji validitas menggunakan *pearson's product moment* dengan taraf signifikan sebesar 5%, sedangkan uji reliabilitas menggunakan *cronbach's alpha*.

Alat analisis yang dipakai dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda, analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel dependen dan variabel independen serta untuk mengetahui besarnya derajat pengaruh antara kedua variabel tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah secara serentak (Uji F) dan secara parsial (Uji t) tiga faktor kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen (pasien), dan untuk mengidentifikasi variabel apa yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (pasien).

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa secara serentak dan secara parsial ketiga faktor kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen (pasien) pada RSD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta, dan dari ketiga faktor kualitas pelayanan kesehatan yang paling dominan dalam penelitian ini adalah variabel unsur proses pelayanan dan perawatan.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, kepuasan konsumen.