

**ANALISA BEBERAPA FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEPUASAN KONSUMEN ATAS JASA PELAYANAN RAWAT  
INAP RUMAH SAKIT UMUM PANDAN ARANG  
DI KABUPATEN BOYOLALI**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh:

**MUHAMAD ADNAN WIDODO**  
**B 100 050 310**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2009**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Rumah sakit merupakan salah satu bagian Unit kerja pada suatu Pemerintah baik pemerintah pusat, provinsi maupun daerah yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan yang mengupayakan penyembuhan dan pemulihan bagi pasien. Rumah Sakit Pemerintah disamping mempunyai fungsi sosial dan fungsi pendidikan, dapat juga sebagai wahana penelitian yang hasilnya diharapkan memberikan sumbang sih bagi peningkatan fungsi pelayanan rumah sakit secara menyeluruh.

Semakin berkembangnya Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) dan kesadaran masyarakat akan pentingnya fungsi sehat, maka makin berkembang pula tuntutan masyarakat akan pentingnya mutu pelayanan rumah sakit, sehingga rumah sakit harus mampu pula memberikan pelayanan prima yang cepat, tepat akurat. Hal tersebut diperlukan sarana yang memadai dan tenaga profesional dalam bidangnya sehingga terciptanya kepuasan pasien.

Kepuasan pasien selalu dikaitkan dengan lingkungan rumah sakit atau kerumahsakitannya seperti: suhu udara, kondisi ruangan, peralatan, kebersihan, keramahan, kecepatan pelayanan, perhatian pelayanan dan sebagainya. Kepuasan pasien akan menimbulkan banyak dampak kepercayaan dan memberikan citra yang baik terhadap rumah sakit yang bersangkutan, sehingga dapat memberikan kepercayaan tersendiri terhadap kesembuhan bagi

pasien, dan sebaliknya ketidakpuasan pasien akan membawa citra buruk bagi rumah sakit yang mengakibatkan fungsi rumah sakit tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan.

Demikian juga Rumah Sakit Umum Pandan Arang Kabupaten Boyolali, dalam menjalankan operasionalnya juga mengedepankan mutu pelayanan terhadap pasien yang merupakan kebutuhan masyarakat. Dan usaha untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dan hal-hal yang mempengaruhinya sehingga diperlukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien itu sendiri.

Dalam rangka itulah penulis mengangkat judul dalam penelitian ini:  
**”ANALISIS BEBERAPA FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN ATAS JASA PELAYANAN RAWAT INAP RUMAH SAKIT PANDAN ARANG DI KABUPATEN BOYOLALI”.**

## **B. Perumusan Masalah**

Dilihat dari latar belakang di atas, dimana danya kebutuhan masyarakat akan mutu jasa pelayanan rumah sakit yang semakin baik merupakan faktor penentu akan keberhasilan suatu rumah sakit, perumusan masalah yang penulis ambil:

1. Apakah faktor lingkungan fisik, fasilitas, dan pemberian pelayanan berpengaruh secara positif terhadap tingkat kepuasan konsumen atas jasa pelayanan rawat inap Rumah Sakit Umum Pandan Arang di Kabupaten Boyolali?

2. Faktor mana yang paling dominan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen atas jasa pelayanan rawat inap Rumah Sakit Umum Pandan Arang di Kabupaten Boyolali?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh faktor lingkungan fisik fasilitas dan pemberian pelayanan berpengaruh secara positif terhadap tingkat kepuasan konsumen atas jasa pelayanan rawat inap Rumah Sakit Umum Pandan Arang di Kabupaten Boyolali.
2. Menganalisis faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen atas jasa pelayanan rawat inap Rumah Sakit Umum Pandan Arang di Kabupaten Boyolali.

### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan bagi pihak-pihak yang berkepentingan, diantaranya:

1. Bagi Peneliti

Dapat membuktikan kebenaran secara teoritik bahwa lingkungan fisik, fasilitas, dan pemberian pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen.

2. Rumah Sakit Umum Pandan Arang Kabupaten Boyolali

- a. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu sumber informasi mengenai permasalahan dan kebutuhan serta keinginan pasien terhadap kepuasan pelayanan.
- b. Sebagai salah satu usulan alternatif pemecahan masalah dalam usaha meningkatkan kepuasan pasien di masa yang akan datang.

3. Penelitian lain

Hasil penelitian sebagai bahan informasi dan referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian lebih lanjut berkaitan dengan kepuasan pelayanan pasien di rumah sakit.