

**KEPUASAN PASIEN TERHADAP  
PRODUK DAN LAYANAN RUMAH SAKIT UMUM  
KALIWATES PERSEROAN TERBATAS PERKEBUNAN  
NUSANTARA XII JEMBER**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**Deddy Nicolas Mandolang**  
NIM: 990910202350

**Pembimbing I:**

**Prof. Dr. Kabul Santoso, MS.**  
NIP: 130 350 768

**Pembimbing II:**

**Drs. Poerwanto, MA.**  
NIP: 131 403 359

**PROGRAM EKSTENSI ILMU ADMINISTRASI NIAGA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NIAGA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2006**

## **PENGESAHAN**

Diterima Dan Dipertahankan Di Depan Panitia Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Srata Satu (S-1) Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi S-1 Ekstensi Ilmu Administrasi Niaga, Jurusan Ilmu Administrasi

Pada Hari : Jumat

Tanggal : 23 Desember 2005

Jam : 15.00 WIB-selesai.

Dinyatakan : Lulus

### **Panitia Penguji,**

**Ketua**

**Sekretaris**

**(Drs. Sugeng Iswono, MA)**  
**NIP.131 415 664**

**(Drs. Poerwanto, MA)**  
**NIP.131 403 359**

### **Anggota Tim Penguji :**

**Drs. Didik Eko Julianto**  
**NIP. 131 832 30**

**( )**

**Mengetahui :**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Jember**

**Dekan,**

**Dr. Uung Nasdia,B.Sw,M.S**  
**NIP. 130 674 836**



## **PERSEMBAHAN**

Dengan segala kerendahan hati dan ketulus ikhlisan yang mendalam, kupersembahkan karya tulis ini kepada :

1. Papaku Drs. Marthen Mandolang dan mamaku Sri Aningsih tercinta. Terima kasih atas segala yang telah engkau berikan kepadaku selama ini, semoga Tuhan Yesus selalu memberkati.
2. Kakak-kakakku tersayang : Mbak Nita, Mbak Febby, Mas Agus, Adikku Rio, dan si kecil Audi. Terima kasih atas dorongan dan semangatnya.
3. Teman-teman baikku, Terima kasih atas dukungan dan persahabatan yang terjalin sampai saat ini khususnya Ilmu Administrasi angkatan 1999 : Ari Prabowo, Agus, Gamal, Rofik, Gogon, Kodrat dan juga tidak lupa kekasihku Angelia Dina Aristasari.
4. Almamater tercinta Universitas Jember.

## **MOTTO**

“Tuhan adalah terangku dan keselamatanku, kepada siapakah aku harus takut?

Tuhan adalah benteng hidupku, kepada siapakah aku harus gemetar?

(Alkitab Mazmur 27:1)

“Mengapa menjual sisi buruk produk lain, jika anda bisa sukses menjual sisi positif produk anda”

( Breet William Lowe. Periklanan Yang Efektif. 1996. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia )

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan berkat dan kasih karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “KEPUASAN PASIEN TERHADAP PRODUK DAN LAYANAN RUMAH SAKIT UMUM KALIWATES PERSEROAN TERBATAS PERKEBUNAN NUSANTARA (PTPN) XII JEMBER”, sebagai salah satu persyaratan akademis pada program studi Ilmu Administrasi Niaga Universitas Jember.

Skripsi ini sungguhlah jauh dari kata sempurna, dan bimbingan dari semua pihak terutama Bapak Dosen Pembimbing dalam langkah selanjutnya sampai tahap akhir dari pembuatan skripsi ini sangat diharapkan oleh penulis.

Pada kesempatan kali ini penulis juga tidak lupa mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada :

1. Bapak Dr. Ung Nasdia, B.Sw., M.S selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Rahmad Murjana S, MM selaku Ketua Program Studi Administrasi Niaga.
3. Bapak Drs. Sugeng Iswono, MA., selaku Dosen Wali.
4. Bapak Prof. Dr. Kabul Santoso, MS., selaku Dosen Pembimbing I.
5. Bapak Drs. Poerwanto, MA., selaku Dosen Pembimbing II.
6. Bapak Drg. Budi Prayogo. selaku Pimpinan Rumah Sakit Umum Kaliwates PTPN XII (PERSERO) Jember.
7. Segenap rekan-rekan yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Jember, Januari 2006

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi

### I. PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	4
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	4
1.3.2 Kegunaan Penelitian .....	4
1.4 Konsepsi Dasar. ....	5
1.4.1 Pemasaran Jasa .....	8
1.4.2 Produk ....	9
1.4.3 Layanan ..	10
1.4.3.1 Pelayanan ( <i>People</i> ).....	11
1.4.3.2 Proses.....	12
1.4.3.3 Bukti Fisik.....	12
1.4.4 Kepuasan Konsumen (Pasien).....	13
1.4.5 Dasar Teori Produk dan Layanan Terhadap Kepuasan Pasien.	15
1.5 Model Deskripsi .....	16
1.6 Operasional Konsep.....	17
1.6.1 Elemen Produk dan Layanan.....	17
1.6.2 Elemen Kepuasan Pasien .....	18

1.7 Metode Penelitian.....	18
1.7.1 Tahap Persiapan.....	19
1.7.2 Tahap Pengumpulan Data .....	21
1.7.2.1 Metode Pengumpulan Data.....	21
1.7.2.2 Teknik Pengolahan Data.....	22
1.7.3 Tahap Analisis Data.....	23
1.8 Kesimpulan .....	23

## **II. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

2.1 Sejarah Singkat RSUD Kaliwates.....	24
2.2 Letak Geografis Perusahaan .....	25
2.3 Fasilitas Rumah Sakit Umum Kaliwates .....	26
2.4 Visi, Misi, Filosofis, Motto Dan Strategi .....	27
2.4.1 Visi Rumah Sakit Umum Kaliwates.....	27
2.4.2 Misi Rumah Sakit Umum Kaliwates .....	27
2.4.3 Dasar Filosofis.....	27
2.4.4 Motto.....	28
2.4.5 Strategi .....	28
2.5 Struktur Organisasi.....	28
2.6 Sumber Daya Manusia.....	30
2.6.1 Keadaan Tenaga Kerja Rumah Sakit .....	30
2.7 Pemanfaatan Kelas .....	32
2.8 Kinerja Rumah Sakit Umum Kaliwates .....	34
2.9 Gambaran Umum Responden .....	35
2.10 Tarif Kamar.....	37

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

3.1 Interpretasi Rekapitulasi Jawaban Responden .....	39
3.1.1 Produk .....	39
3.1.2 Pelayanan ..	40
3.1.3 Proses .....	41



3.1.4 Bukti Fisik .....	43
3.1.5 Kepuasan Pasien .....	45
3.2 Tabel Analisa Frekuensi .....	46

#### **IV. KESIMPULAN DAN SARAN**

4.1 Kesimpulan .....	59
4.2 Saran-saran.....	60

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Keadaan Tenaga Kerja RSUK Tahun 2000-2004.....	31
2. Tenaga Kerja Berdasarkan Status Profesi .....	31
3. Pemanfaatan Kelas dan Hari Rawat Pasien Perawatan Tahun 2000-2004 .....	32
4. Pemanfaatan Kelas dan Hari Rawat Pasien Kebidanan Tahun 2000-2004.....	33
5. Kinerja Rumah Sakit Umum Kaliwates Tahun 2000-2004.....	35
6. Klasifikasi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	36
7. Klasifikasi Responden Menurut Jenis Pekerjaan.....	37
8. Daftar Tarif Kamar Inap Rumah Sakit Umum Kaliwates Tahun 2004 .....	38
9. Rekapitulasi Jawaban Responden Untuk Produk .....	39
10. Rekapitulasi Jawaban Responden Untuk Pelayanan Orang .....	40
11. Rekapitulasi Jawaban Responden Untuk Proses .....	42
12. Rekapitulasi Jawaban Responden Untuk Bukti Fisik .....	43
13. Rekapitulasi Jawaban Responden Untuk Kepuasan Pasien .....	45
14. Indikator Kualitas Kamar dan Tingkat Kelas Yang Dihuni .....	46
15. Indikator Kualitas Kamar Sesuai Dengan Keinginan Pasien .....	47
16. Indikator Penampilan Pegawai .....	48
17. Indikator Pelayanan Pegawai.....	49
18. Indikator Proses Pelayanan.....	50
19. Indikator Penyelesaian Administrasi .....	51
20. Indikator Dari Bukti Fisik .....	52
21. Indikator Fasilitas Dari Rumah Sakit.....	53
22. Indikator Temperatur Udara Di Rumah Sakit .....	54
23. Indikator Kepuasan Pasien Setelah Dirawat.....	55
24. Indikator Pasien Yang Menyatakan Kembali Lagi Jika Sakit.....	56
25. Indikator Pasien Yang Menginformasikan Kepada Orang Lain .....	57
26. Tabel Rekapitulasi .....	58