

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA KESEHATAN PASIEN
RUMAH SAKIT IBNU SINA BUKITTINGGI**

*Diajukan kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen (DIII)
sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya*



Oleh
RILZIA FAUZI
15484 / 2009

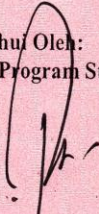
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2013**

PERSETUJUAN UJIAN TUGAS AHIR

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA KESEHATAN PASIEN
RUMAH SAKIT IBNU SINA BUKITTINGGI

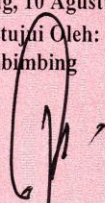
Nama : Rilzia Fauzi
Nim : 15484
Program Studi : Manajemen Perdagangan Diploma III
Fakultas : Ekonomi

Diketahui Oleh:
Ketua Program Studi Diploma III


Perengki Susanto, SE, M.Sc
NIP. 19810404 200501 1 002

Padang, 10 Agustus 2013

Disetujui Oleh:
Pembimbing


Perengki Susanto, SE, M.Sc
NIP. 19810404 200501 1 002

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

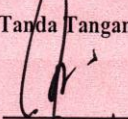
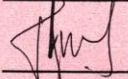
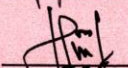
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA KESEHATAN PASIEN
RUMAH SAKIT IBNU SINA BUKITTINGGI

Nama : Rilzia Fauzi
NIM/BP : 15484/2009
Program Studi : Manajemen Perdagangan Diploma III
Fakultas : Ekonomi

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Manajemen Perdagangan Diploma III Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang

Padang, 10 Agustus 2013

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Perengki Susanto, SE, M.Sc (Ketua)	
2. Firman, SE, M.Sc (Anggota)	
3. Muthia Roza Linda, SE, MM (Anggota)	

SURAT PERNYATAAN

Nama : Rilzia Fauzi
Thn. Masuk/NIM : 2009 / 15484
Tempat/Tgl. Lahir : Bukittinggi / 10 April 1989
Program Studi : Manajemen Perdagangan
Keahlian : Kewirausahaan
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Jl. Ambon No.17 (Asratek) Ulak Karang Padang
Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Pasien Rumah Sakit Ibnu Sina Bukittinggi

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah ditulis atau dipublikasikan kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh Tim Pembimbing, Tim Penguji dan Ketua Program Studi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku.

Padang, 30 April 2013

Yang menyatakan,



Rilzia Fauzi
NIM. 15484

ABSTRAK

**Rilzia Fauzi,
(2009 / 15484)**

**: ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
JASA KESEHATAN PASIEN RUMAH
SAKIT IBNU SINA BUKITTINGGI**

Pembimbing

: Perengki Susanto, SE. M. Sc

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti kualitas pelayanan pada rumah sakit Ibnu Sina Bukittinggi. Penelitian dilakukan dengan menggunakan sampel penelitian sebanyak 50 responden yang pernah merasakan layanan rumah sakit Ibnu Sina Bukittinggi. Penelitian ini menggunakan kuesioner. Penulis mengumpulkan data langsung dari rumah sakit tersebut terkait dengan objek penelitian. Berdasarkan hasil yang diperoleh tersebut peneliti dapat memberikan kesimpulan tentang Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Ibnu Sina Bukittinggi sebagai berikut : (1) Dimensi Jaminan (*Asurance*), dipersepsikan baik oleh pasien, (2) Dimensi Empati (*Empathy*), dipersepsikan baik oleh pasien, (3) Dimensi Keandalan (*Reability*) dipersepsikan baik oleh pasien, (4) Dimensi Daya Tanggap (*Responsivness*) dipersepsikan baik oleh pasien, dan (5) Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) juga dipersepsikan baik oleh pasien.

KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah SWT dan Rasulnya yaitu nabi Muhammad SAW yang telah menuntun umatnya dari kegelapan menuju kejalan yang terang menderang serta dari zaman kezaliman menjadi zaman kebenaran. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan informasi atau pesan sekaligus amanah untuk melakukan analisa terhadap judul yang akan diangkat yaitu mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Rumah Sakit Ibnu Sina Bukittinggi.

Penulisan tugas akhir ini akan dimaksudkan pula untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar ahli madya pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Penulis menyadari dalam pembuatan tugas akhir ini masih banyak kekurangan, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca maka penulis menerima dengan rendah hati dan hati yang terbuka untuk kebaikan dan kemajuan untuk penulis.

Terima kasih yang tak terhingga penulis ucapkan kepada pihak – pihak yang turut membantu penyelesaian tugas akhir ini, baik berupa sumbangan pikiran, ide, bimbingan, dorongan serta motivasi yang sangat berarti kepada penulis, yaitu :

1. Ayahanda, Ibunda tercinta dan adik – adik yang telah banyak memberikan dukungan dan pengorbanan baik secara moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Prof. Dr. Yunia Wardi Drs, M.Si sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Perengki Susanto, SE, M.Sc selaku Ketua Program Studi Diploma III sekaligus sebagai pembimbing Tugas Akhir yang dengan bijaksana dan penuh kesabaran memberikan pengarahan kepada penulis.
4. Kepada seluruh jajaran manajemen dan petugas Rumah Sakit Ibnu Sina Bukittinggi yang membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Bapak/ibu dosen dan staff Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

6. Orang terdekat dan sahabat – sahabat saya di kampus yang selalu memberikan inspirasi, saran dan dukungan kepada saya.
7. Semua teman – teman tanpa disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan dorongan serta motivasi sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.

Demikian kata pengantar yang dapat penulis sampaikan, hal ini tidak lebih dan tidak kurang karena keterbatasan serta kemampuan dalam menganalisa data yang ada. Oleh karenanya penulis berharap semoga analisa yang telah dibuat dapat berguna dan bermanfaat bagi semua yang membacanya dan dapat di jadikan sumber referensi terhadap karya – karya ilmiah lain.

Akhirnya hanya kepada Allah SWT kita kembalikan semua urusan dan semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi para penulis dan pembaca pada umumnya, semoga Allah SWT meridhoi dan dicatat sebagai ibadah disisi – Nya.

Amin.

Padang, 30 Juli 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Konsep Kualitas Pelayanan	10
1. Pengertian Kulitias Pelayanan	10
2. Upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan	10
3. Langkah-Langkah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan	10
B. Kepuasan Konsumen	14
1. Pengertian Kepuasan	14
2. Kepuasan atas Kualitas Pelayanan	16
3. Pengertian Jasa	17
BAB III PENDEKATAN PENELITIAN	
A. Bentuk Penelitian Tugas Akhir	20
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	20
C. Rancangan Penelitian	20
1. Jenis Penelitian	20
2. Objek Penelitian	20

D. Sumber Data/Instrumen/Responden/Definisi Operasional	21
1. Sumber data yang akan digunakan	21
2. Instrumen	21
3. Responden	21
E. Teknik Analisis	22

BAB IV PEMBAHASAN

A. Profil Perusahaan	25
1. Sejarah Berdirinya Rumah Sakit Ibnu Sina Bukittinggi	25
2. Visi, Misi dan Moto Rumah Sakit Ibnu Sina Bukittinggi	26
3. Struktur organisasi	27
4. Susunan Organisasi	28
5. Penyelenggaraan/Pelayanan di Rumah Sakit Ibnu Sina Bukittinggi ..	30
B. Pembahasan	32
1. Deskriptif Karakteristik Responden	32
a. Berdasarkan Jenis Kelamin	32
b. Berdasarkan Umur	33
c. Berdasarkan Pekerjaan	33
2. Hasil Pengolahan Data	34

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	38
B. Saran	38

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	33
Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
Tabel 5 Analisis SERVQUAL	35

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Ibnu Sina Bukittinggi	27
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Jurnal Pembimbing Tugas Akhir	40
Lampiran 2 Kuesioner Ekspektasi dan Persepsi	41
Lampiran 3 Tabulasi Responden	45
Lampiran 4 Riwayat Hidup.....	49

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Jasa merupakan kebutuhan yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Menurut Stanton (2002:486) Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dilakukan seseorang yang tidak ada wujudnya namun dapat memberikan kepuasan kepada para konsumennya karena dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen tersebut. Seiring dengan pesatnya perkembangan jasa, persaingan dalam sektor jasa ikut berkembang, persaingannya semakin ketat. Masing-masing perusahaan berlomba-lomba untuk memenangkan persaingan tersebut agar dapat menarik konsumen sebanyak-banyaknya. Salah satu cara untuk memenangkan persaingan tersebut dalam sektor jasa adalah memberikan pelayanan sebaik-baiknya agar tercapainya tingkat kepuasan jasa yang tinggi terhadap konsumen pemakai jasa.

Salah satu bidang jasa yang tumbuh pesat sekarang ini adalah rumah sakit, dimana rumah sakit merupakan suatu bentuk organisasi pelayanan jasa kesehatan terkait dengan mendukung upaya kesehatan nasional. Tujuan program kesehatan saat ini adalah peningkatan mutu, cakupan dan efisiensi rumah sakit melalui penerapan dan penyempurnaan standar pelayanan tenaga, peralatan, profesi dan manajemen rumah sakit. Oleh karena itu, kepuasan pasien merupakan tolak ukur yang menentukan tersalurkannya jasa dengan baik. Kepuasan konsumen merupakan perasaan yang dirasakan pasien sebagai

perbandingan antara pelayanan yang diterima dengan apa yang diharapkan. Adapun untuk mengukur tingkat kepuasan para pasien rumah sakit dapat ditinjau dari indikator mutu pelayanan. Untuk mencapai kepuasan pelanggan, manajer harus memahami lebih mendalam tentang kualitas jasa. *Service Quality* yang disingkat menjadi *SERVQUAL* bertujuan untuk mengetahui seberapa mampu perusahaan menyediakan dan memberikan kepuasan pelanggan atas lima dimensi.

Menurut Kotler dan Keller (2009: 52) “Terdapat lima determinan kualitas jasa antara lain Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsivitas*), Jaminan (*assurance*), Empati (*emphaty*), dan Wujud/Bukti fisik (*tangible*).”

Pertama yaitu Keandalan (*reliability*), Keandalan adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat. Kedua Daya tanggap (*responsivitas*). Daya tanggap adalah kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu. Ketiga Jaminan (*assurance*). Yaitu Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan. Keempat Empati (*emphaty*). Yaitu Kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan, dan yang kelima Wujud/Bukti fisik (*tangible*)

Akhir-akhir ini banyak terjadi keluhan pada bidang jasa. Salah satunya adanya pelayanan jasa yang tidak sesuai dengan yang seharusnya pada beberapa jasa pelayanan rumah sakit di Indonesia padahal pelayanan kesehatan dituntut untuk lebih memfokuskan pada kebutuhan pelanggan, sejalan dengan meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih

baik dan perkembangan teknologi. Rumah sakit sebagai salah satu unit pelaksana pelayanan kesehatan harus bisa memberikan rasa aman dan nyaman kepada para pengguna jasa pelayanan karena pelayanan yang berkualitas sangat diharapkan oleh para pengguna jasa/layanan.

Fenomena bagaimana kualitas pelayanan rumah sakit di Indonesia yaitu Pelayanan Rumah Sakit dan dokter di Indonesia termasuk paling buruk sedunia. Buruk dalam artian rendahnya kualitas media dan moral. Para dokter dan RS di Indonesia belum memandang pasien sebagai “manusia” melainkan hanya sebagai objek medis yg bisa diperlakukan sesuka hati. Kita mulai dari pelayanan Rumah Sakit. Meski sudah ada UU No.44/2009, mayoritas Rumah sakit belum melaksanakan UU tersebut secara utuh.

Hampir semua RS di Indonesia bersifat komersial dan bisnis *oriented*, cari untung yg sebesar-besarnya dgn memanfaatkan kelemahan pasien. Sesuai UU No. 44/2009 tentang Rumah Sakit, pasien dan/atau keluarganya berhak atas semua informasi terkait dgn penyakit si pasien. Pasien/keluarga pasien berhak tahu tentang rencana tindakan medis yg akan dilakukan oleh RS/dokter, estimasi biayanya & persetujuan pasien/keluarga. Jika pasien/keluarga pasien tidak diberitahu tentang rencana tindakan medis, *estimasi* biaya dan tidak ada persetujuan, maka Rumah Sakit/dokter dapat dituntut, Atau setidaknya, keluarga pasien/pasien tdk wajib membayar biaya perawatan selama dirawat di Rumah sakit tersebut.

Modus kecurangan Rumah Sakit utamanya dilakukan melalui pembebanan biaya rumah sakit yg sangat berlebihan alias tidak wajar.

Pembebanan biaya RS yang tidak wajar itu lebih menjadi-jadi jika terkait dengan perawatan pasien di ruang ICU/gawat darurat. RS sering “merampok”. Dalam perawatan ICU, RS cenderung memanfaatkan posisi pasien/kelurga pasien yg sangat lemah dan terjepit sehingga RS bebas berbuat sesuka hati. Rata-rata ruang ICU di jakarta dikenakan tarif 1 juta/hari. Diluar biaya dokter, obat dan alat kesehatan. Sehingga bisa saja per hari kena 5-10 jt. Keluarga pasien yg diruang ICU biasanya diminta tanda tangan persetujuan agar RS/dokter boleh lakukan tindakan medis apapun tanpa pertanggung jawaban. Artinya RS/dokter dibebaskan dari tanggung jawab jika terjadi sesuatu hal yg buruk terhadap pasien. Perjanjian ini tentu saja melanggar UU. (sumber:<http://www.yaslisinstitute.org/news.php?view=136>)

Contoh fenomena lain tentang buruknya kualitas layanan yang ada di negara kita ialah Sebuah rumah sakit swasta besar dan terkenal, kadang kaku ketika memberikan pelayanan terhadap pasien. Kadang juga melakukan kesalahan yang semestinya tidak terjadi, seperti; saat menangani pasien yang sedang kritis membutuhkan oksigen, ternyata oksigennya habis. Akhirnya pasien meninggal dunia. Bukannya meratapi atas meninggalnya, tetapi ini merupakan kesalahan mendasar yang dilakukan oleh rumah sakit dan para medisnya yang kurang tanggap terhadap hal-hal yang demikian. Kejadian seperti itu merupakan salah satu contoh dari sekian puluh contoh pelayanan rumah sakit dan para medis. (sumber: <http://kesehatan.kompasiana.com/medis/2011/03/09/duh%E2%80%A6-buruknya-pelayanan-rumah-sakit-kita-347392.html>)

Kualitas pelayanan Rumah Sakit dapat diketahui dari penampilan professional personil Rumah Sakit, efisiensi dan efektivitas pelayanan serta kepuasan pasien. Kepuasan pasien ditentukan oleh keseluruhan pelayanan yang diberikan, indikator yang sering dapat digunakan sebagai objektif adalah jumlah keluhan pasien atau keluarga, kritik dalam kolom surat pembaca, pengaduan mal praktek, laporan dari staf medik dan perawatan.

Dalam pengalaman sehari-hari, ketidak-puasan pasien yang paling sering dikemukakan dalam kaitannya dengan sikap dan perilaku petugas rumah sakit, antara lain: keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter sulit ditemui, dokter yang kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses masuk banyaknya pasien rumah sakit yang terpaksa ditempatkan diruangan yang tidak sesuai dengan penyakit mereka. Adanya pasien yang tidak dapat berobat dengan nyaman, tidak tersediannya ruangan dan lain-lain. Hal ini tentu saja menjadi cerminan betapa buruknya pelayanan yang terjadi di Negara kita.

Pelayanan mutu melalui pendekatan manajemen mutu rumah sakit yang menjadi perhatian dalam terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan. penelitian ini meliputi pelayanan medis diperbaiki, paramedis, dan penunjang medis pelayanan harus maju serta mempunyai teknologi yang mendukung jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang.

Salah satu rumah sakit yang juga sangat berkembang saat ini di Indonesia adalah Rumah Sakit Ibnu Sina. Rumah sakit ini merupakan salah satu rumah sakit besar di Bukittinggi yang terletak di Jl. Belakang Balok, Bukittinggi No.59. Rumah Sakit Ibnu Sina Bukittinggi memiliki 135 tempat

tidur meliputi VIP, kelas satu, dua, kelas tiga, ICU, serta perinatologi khusus untuk bayi, yang secara fisik masih kurang dari rata-rata pasien yang dirawat, baik rawat inap maupun rawat jalan.

Berdasarkan data terbaru Rumah Sakit Ibnu Sina Bukittinggi data jumlah pasien pada bulan Juli 2013 yang menjalani rawat inap 98 orang dan rawat jalan 175. Jadi jumlah keseluruhan pasien Rumah Sakit Ibnu Sina Bukittinggi pada bulan Juli 2013 yaitu 273 orang orang. Untuk masalah penempatan ruangan pihak rumah sakit langsung menanyakan kepada pasien itu sendiri ruangan mana yang mau mereka tempati. Apabila seandainya pihak rumah sakit tidak bisa menampung pasien yang menjalani rawat inap karena terjadi kelonjakan pasien pihak rumah sakit kadang terpaksa menolak pasien karena keterbatasan ruangan, dan memberikan rekomendasi perawatan ke rumah sakit lainnya. hal ini memungkinkan terjadinya pelayanan jasa yang baik, kurang baik atau malah buruk.

Tujuan dari Rumah Sakit Ibnu Sina Bukittinggi adalah mengurangi angka kesakitan, kematian dan kecacatan melalui pelayanan rehabilitatif disamping pelayanan preventif dan promotif sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku dan kaidah-kaidah ajaran islam tanpa memandang perbedaan agama, kedudukan, warna kulit serta status sosial

Tugas pokok Rumah Sakit Ibnu Sina Bukittinggi yaitu Mewujudkan pelayanan kesehatan secara professional dan islami dengan memperhatikan fungsi sosial rumah sakit, serta selalu berusaha meningkatkan mutu pelayanan sehingga secara berangsur dapat menciptakan masyarakat yang sehat jasmani

dan rohaninya serta mengelola pelayanan kesehatan paripurna meliputi upaya penyembuhan, pencegahan, penyuluhan, pemulihan kesehatan sesuai dengan ketentuan dan perundang-undangan yang berlaku, serta tuntutan ajaran Islam tanpa memandang golongan, suku, status, agama dan kedudukan. Untuk pengelolaan tugas tersebut rumah sakit mempunyai dan melaksanakan fungsi sebagai berikut:

1. Menyelenggarakan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai standar pelayanan rumah sakit
2. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis
3. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan
4. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melihat dan mengangkat permasalahan yang sedang hangat ini dengan judul : **“Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Pasien Rumah Sakit Ibnu Sina Bukittinggi.”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi pasien atas dimensi keandalan (*reliability*) rumah sakit Ibnu Sina?
2. Bagaimana persepsi pasien atas dimensi daya tanggap (*responsiveness*) rumah sakit Ibnu Sina
3. Bagaimana persepsi pasien atas dimensi jaminan (*assurance*) rumah sakit Ibnu Sina?
4. Bagaimana persepsi pasien atas dimensi empati (*empathy*) rumah sakit Ibnu Sina?
5. Bagaimana persepsi pasien atas dimensi bukti fisik (*tangibles*) rumah sakit Ibnu Sina?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana persepsi atas dimensi keandalan (*reliability*).
2. Untuk mengetahui bagaimana persepsi atas dimensi daya tanggap (*responsiveness*).
3. Untuk mengetahui bagaimana persepsi atas dimensi jaminan (*assurance*).
4. Untuk mengetahui bagaimana persepsi atas dimensi empati (*empathy*).
5. Untuk mengetahui bagaimana persepsi atas dimensi bukti fisik (*tangibles*).

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat bagi :

- a. Penulis

Agar penulis dapat memahami permasalahan yang diambil sehingga dapat menjadi pengalaman teoritis yang berguna dikemudian hari dan dapat melengkapi syarat bagi penulis untuk mencapai gelar Ahli Madya.

b. Rumah Sakit Ibnu Sina Bukittinggi

Agar dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi Rumah Sakit Ibnu Sina Bukittinggi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan pasien dan sekaligus menilai kualitas layanan jasa yang diberikan rumah sakit.

c. Pembaca

Agar berguna bagi bahan informasi dan referensi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lanjutan. Dan pembaca dapat menilai tentang kepuasan pasien terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan kualitas pelayanan yang disajikan pada Bab Empat, dapat disimpulkan bahwa persepsi atas kualitas layanan yang diberikan pihak rumah sakit terhadap pasien dinilai baik karena harapan (*Ekspektasi*) yang diinginkan pasien dapat terpenuhi dengan baik oleh Rumah Sakit Ibnu Sina. Secara rinci dapat dilihat dari Jaminan, Empati, Bukti Fisik, Keandalan, dan Daya Tanggap yang diberikan rumah sakit dipersepsikan baik.

B. Saran

Dilihat dari hasil olah data yang dilakukan per dimensi yaitu Jaminan, Empati, Bukti Fisik, Keandalan, dan Daya Tanggap dimensi Bukti Fisiklah yang paling rendah rata-rata tingkat penilaian pasien atas kualitas layanan Rumah Sakit Ibnu Sina Bukittinggi. Untuk itu pihak rumah sakit disarankan lebih meningkatkan lagi pelayanan dibagian tersebut. Misalnya dengan cara melakukan penambahan ruangan untuk melayani pasien sehingga rumah sakit bisa menampung keseluruhan pasien yang masuk dan tidak lagi merekomendasikan pasien kerumah sakit lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Fandy, Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 1. Alih bahasa: Bob Sabran, MM. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 2. Alih bahasa: Bob Sabran, MM. Jakarta: Erlangga.
- Longenecker, Justin G, Carlos W. Moore dan J. William Petty. 2001. *Kewirausahaan: Manajemen Usaha Kecil*. Jakarta: Salemba Empat.
- Tony Wijaya 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta Barat: Permata Puri Media.