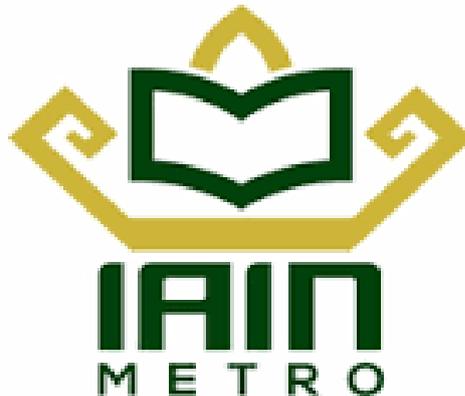


**SKRIPSI**  
**KEPUASAN PELAYANAN TERHADAP PASIEN ASKES RAWAT INAP**  
**DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) AHMAD YANI KOTA**  
**METRO**

**Oleh:**  
**NURLAILI HIDAYATI**  
**NPM. 1288814**



**Jurusan Ekonomi Syariah**  
**Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO**  
**TAHUN 1439 H/2019 M**

**KEPUASAN PELAYANAN TERHADAP PASIEN ASKES RAWAT INAP  
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) AHMAD YANI KOTA  
METRO**

**SKRIPSI**

Diajukan  
untuk memenuhi tugas dan memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana  
Ekonomi Syari'ah (S.E)

**Oleh:**  
**NURLAILI HIDAYATI**  
**NPM. 1288814**

**Pembimbing I : Sainul, SH, MA**  
**Pembimbing II: Zumaroh, M.E.Sy**

**Jurusan : Ekonomi Syari'ah**  
**Fakultas: Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)**  
**METRO**  
**TAHUN 1439 H/2019 M**

## PERSETUJUAN

Judul Skripsi : KEPUASAN PELAYANAN TERHADAP PASIEN ASKES  
RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
(RSUD) AHMAD YANI METRO

Nama : Nurlaili Hidayati

NPM : 1288814

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Ekonomi Syariah (ESy)

Telah kami setuju untuk dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro, 09 Januari 2019

Pembimbing I



**Sainul, SH, MA**

NIP. 19680706 200003 1 004

Pembimbing II



**Zumaroh, M.E.Sy**

NIP. 19790422 200604 2 002

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nomor : 0371 / (n.28.3 / D / PP.00.9 / 01 / 2019

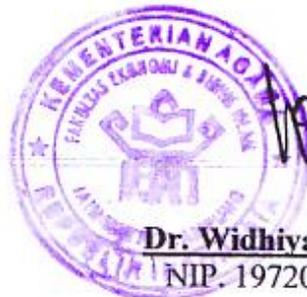
Skripsi dengan Judul: KEPUASAN PELAYANAN TERHADAP PASIEN ASKES RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) AHMAD YANI KOTA METRO, disusun oleh Nurlaili Hidayati, NPM.1288814, Jurusan: Ekonomi Syariah (ESy) telah diujikan dalam sidang Munaqosyah Fakultas: Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Senin / 21 Januari 2019.

**TIM MUNAQOSYAH:**

Ketua/Moderator : Sainul, SH., MA  
Penguji I : Nizaruddin, S.Ag., MH  
Penguji II : Zumaroh, M.E.Sy  
Sekretaris : Era Yudistira, M.Ak



Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum**  
NIP. 19720923 200003 2 002

## NOTA DINAS

Nomor :  
Lampiran : 1 (satu) Berkas  
Perihal : Pengajuan Skripsi untuk Dimunaqosyah  
Sdr. Nurlaili Hidayati

Kepada Yth.,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya, maka skripsi saudara:

Nama : Nurlaili Hidayati  
NPM : 1288814  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Ekonomi Syariah (ESy)  
judul : KEPUASAN PELAYANAN TERHADAP PASIEN ASKES  
RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
(RSUD) AHMAD YANI METRO

Sudah dapat kami setujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk dimunaqosyahkan.

Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 09 Januari 2019

Pembimbing I

Pembimbing II



Sainul, SH, MA

NIP. 19680706 200003 1 004



Zumaroh, M.E.Sy

NIP. 19790422 200604 2 002

**KEPUASAN PELAYANAN TERHADAP PASIEN ASKES RAWAT INAP  
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) AHMAD YANI KOTA  
METRO**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**NURLAILI HIDAYATI**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kepuasan pelayanan terhadap pasien askes rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ahmad Yani Kota Metro. Rumah Sakit sebagai bagian dari sistem kesehatan nasional dituntut untuk meningkatkan kualitas penyediaan fasilitas, pelayanan dan kemandirian. Dengan demikian rumah sakit merupakan salah satu pelaku pelayanan kesehatan yang kompetitif harus dikelola oleh pelaku yang mempunyai jiwa wirausaha yang mampu menciptakan efisiensi, keunggulan dalam kualitas dan pelayanan, keunggulan dalam inovasi serta unggul dalam merespon kebutuhan pasien.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan yang bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data wawancara (*interview*), observasi dan dokumentasi. Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan wawancara bebas terpimpin yaitu peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan sesuai dengan kerangka pertanyaan yang telah dipersiapkan, sedangkan objek yang diberikan kebebasan dalam memberikan jawaban. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa kualitatif dengan metode berfikir induktif.

Berdasarkan hasil penelitian, kepuasan pasien askes kelas III terhadap pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ahmad Yani Metro telah terpenuhi. Hal ini bisa dilihat dari dimensi-dimensi kepuasan konsumen dan indikatornya yang sebagian besar sudah terpenuhi, baik dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

## ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tanda di bawah ini:

Nama : Nurlaili Hidayati  
NPM : 1288814  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Ekonomi Syari'ah

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, Januari 2019

Yang Menyatakan



Nurlaili Hidayati  
NPM. 1288814

## HALAMAN MOTTO

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ

اللَّهِ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾<sup>1</sup>

Artinya: dan tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat. (QS. An-Nahl: 91)

---

<sup>1</sup> Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: CV Diponegoro, 2010), h. 277.

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini peneliti persembahkan kepada:

1. Ibundaku dan Ayahanda selaku orang tua sekaligus guru terbaikku, terimakasih atas do'a, cinta dan kasih sayang yang selalu dicurahkan kepada penulis;
2. Suamiku dan ankkku tercinta serta keluarga besarku, terima kasih atas do'a, cinta dan kasih sayangnya yang selalu ada;
3. Sahabat-sahabat terdekatku, dan teman seperjuangan yang telah memberikan inspirasi dan motivasi;
4. Almamater IAIN Metro.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat, Ridho dan Inaya-Nya serta memberikan kekuatan dan kesabaran, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini ditulis dengan mendapatkan banyak bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan dan ketulusan hati peneliti ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

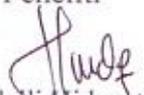
1. Ibu Prof. Dr. Hj. Enizar, MA. selaku Rektor IAIN Metro;
2. Ibu Dr. Widhiya Ninsiana, M. Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam;
3. Ibu Rina Elmaza, SHI, MSI selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syari'ah;
4. Bapak Sainul, SH, MA selaku Pembimbing I dan Ibu Zumaroh, M.E.Sy, MSI, selaku Pembimbing II;
5. Bapak dan Ibu dosen/karyawan IAIN Metro yang telah menyediakan waktu dan fasilitas guna menyelesaikan penelitian skripsi ini.

Semoga amal baik yang telah diberikan dalam penelitian skripsi ini dapat dibalas oleh Allah SWT. Peneliti sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna mengingat keterbatasan kemampuan peneliti, karena kesempurnaan hanya Allah yang memilikinya. Peneliti harapkan karya sederhana ini dapat memberikan sedikit manfaat bagi siapa saja yang membacanya. Amin.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Metro, Januari 2019

Peneliti

  
Nurlaili Hidayati  
NPM. 1288814

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN NOTA DINAS</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian .....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
D. Penelitian Relevan .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>13</b>
A. Kepuasan Konsumen .....	13
1. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	13
2. Komponen Kepuasan Konsumen.....	14
3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	14
4. Ukuran Kepuasan Konsumen.....	18
B. Pelayanan .....	19
1. Pengertian Pelayanan .....	19
2. Asas-Asas Pelayanan .....	22
3. Kualitas Pelayanan Publik.....	23

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
A. Jenis dan Sifat Penelitian .....	29
B. Sumber Data.....	30
C. Metode Pengumpulan Data.....	34
D. Metode Analisa Data.....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
A. Profil Rumah Sakit Ahmad Yani Kota Metro.....	38
1. Sejarah Singkat Rumah Sakit Ahmad Yani Kota Metro.....	38
2. Keadaan Umum Rumah Sakit Ahmad Yani Kota Metro.....	40
3. Visi dan Misi Rumah Sakit Ahmad Yani Kota Metro .....	42
B. Kepuasan Pasien Askes Kelas III terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Ahmad Yani Metro .....	43
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>53</b>
A. Kesimpulan .....	53
B. Saran .....	53

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Manusia diciptakan oleh Allah *Subhanahu Wata'ala*, tidak sekedar sebagai individu yang terdiri dari jasmani dan rohani, melainkan juga sebagai makhluk sosial yang hidup bekerja sama dengan sesamanya membentuk keluarga, suku, dan bangsa. Dalam kondisi sebagai makhluk sosial itulah, manusia berkenalan satu sama lain, berhubungan, pengaruh mempengaruhi, tolong menolong, dan melakukan kerja sama atas dasar kesamaan tujuan dan kesamaan derajat, membentuk kelompok atau kesatuan sosial.<sup>2</sup> Dalam kehidupan bermasyarakat, manusia hidup sebagai makhluk sosial yang saling membantu satu sama lain. Seperti halnya dalam sebuah Rumah Sakit dan pasien, Rumah Sakit membutuhkan pasien begitu pula sebaliknya.

Rumah sakit merupakan salah satu industri jasa yaitu jasa kesehatan. Sebagai suatu industri jasa maka rumah sakit tentunya harus menjalankan fungsi-fungsi bisnis dalam manajerialnya, salah satunya adalah bagaimana menghasilkan suatu produk jasa yang bermutu atau berkualitas. Pelayanan kesehatan sendiri pada dasarnya merupakan suatu bentuk pengabdian kepada kepentingan masyarakat banyak dan tidak dapat diartikan sebagai suatu unsur untuk mencari keuntungan pribadi atau golongan. Oleh karena

---

<sup>2</sup> A.S.,Munir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta:Bumi Aksara,2006) h.1

itu, mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit harus berkualitas untuk mewujudkan suatu pelayanan yang memuaskan.

Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mensyaratkan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang, Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan pelanggan/konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Para konsumen akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya.<sup>3</sup>

Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien.

---

<sup>3</sup> S. Assauri, *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction dalam Usahawan*, No. 01, Tahun XXXII, Januari 2003, Jakarta, h. 25.

Dampak tersebut dapat berupa sakit pasien bertambah parah, kecacatan bahkan kematian.<sup>4</sup>

Rumah Sakit sebagai bagian dari sistem kesehatan nasional dituntut untuk meningkatkan kualitas penyediaan fasilitas, pelayanan dan kemandirian. Dengan demikian rumah sakit merupakan salah satu pelaku pelayanan kesehatan yang kompetitif harus dikelola oleh pelaku yang mempunyai jiwa wirausaha yang mampu menciptakan efisiensi, keunggulan dalam kualitas dan pelayanan, keunggulan dalam inovasi serta unggul dalam merespon kebutuhan pasien.<sup>5</sup>

Dokter, perawat, dan tenaga penunjang medis serta nonmedis yang bertugas di rumah sakit harus memahami cara melayani konsumennya dengan baik terutama kepada pasien dan keluarga pasien, karena pasien dan keluarga pasien adalah konsumen utama di rumah sakit. Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien.

Masyarakat selalu mengharapkan agar pelayanan rumah sakit, baik milik pemerintah maupun swasta dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi setiap pengguna yang memanfaatkannya. Pasien menginginkan fasilitas yang baik dari rumah sakit, keramahan pihak rumah sakit, serta ketanggapan, kemainpuan, dan kesungguhan para petugas rumah

---

<sup>4</sup> S. Jacobalis, *Liberalisasi Bisnis Jasa Kesehatan dan Dampaknya Bagi Rumah Sakit Indonesia*. Jakarta: IRSJAM XXXVII, 1995, h. 56.

<sup>5</sup> *Ibid*, h. 77.

sakit, Dengan demikian pihak rumah sakit dituntut untuk selalu berusaha .meningkatkan layanan kepada pasien

Konsumen akan puas kalau kinerja yang dirasakan sesuai dengan ekspektasinya, sebaliknya konsumen akan kecewa kalau kinerja yang dirasakan di bawah ekspektasinya. Selanjutnya konsumen akan sangat puas kalau kinerja yang diberikan melampaui ekspektasinya. Dalam kaitannya dengan hal tersebut, untuk mendapatkan pelanggan yang mempunyai kesetiaan pada suatu perusahaan, maka kepuasan pelanggan menjadi suatu hal yang penting untuk dikelola secara lebih serius.

Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Konsumen umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan.<sup>6</sup>

Kepuasan konsumen dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan di mata konsumennya. Dalam hubungannya dengan kepuasan konsumen/pasien dan kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ahmad Yani Kota Metro, masyarakat Kota Metro beberapa kali menyampaikan keluhan terhadap pelayanan

---

<sup>6</sup> S. Assauri, *Customer Service* ., h. 28.

Rumah Sakit melalui kotak saran yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ahmad Yani Kota Metro. Hal demikian memberikan indikasi bahwa RSUD Ahmad Yani Kota Metro yang dibangun dengan sarana dan prasarana cukup memadai belum mampu memberikan pelayanan yang sesuai harapan, keinginan dan tuntutan dari masyarakat sebagai konsumen.

Apabila pelayanan rumah sakit sesuai dengan yang diharapkan pasien maka kualitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit tersebut dipersepsikan baik atau memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pasien maka dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal (*excellent service*). Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas pelayanan dalam memuaskan pelanggan (konsumen) tergantung pada kemampuan pihak penyedia jasa dalam memenuhi harapan atau keinginan pelanggan (pasien) secara konsisten.

Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh. Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis seperti kepatuhan terhadap

pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan perawatan.<sup>7</sup>

Namun pada kenyataannya, dengan hasil wawancara kepada beberapa pasien bahwa pelayanan di RSUD Ahmad Yani Kota Metro bahwa prosedur pelayanan rawat inap sudah dijalankan sesuai dengan prosedur, namun dalam penanganan terhadap kamar pasien, obat-obatan dan pelayanan pasien yang baru masuk IGD dengan menggunakan asuransi kesehatan (askes) kurang ditanggapi seperti halnya pada pasien kelas III. Bahkan pihak keluarga pasien sampai mengajukan komplain kepada perawat Rumah Sakit. Hal tersebut membuat pasien dan keluarga tidak puas dengan pelayanan yang ada di Rumah Sakit tersebut dan pasien merasa tidak dihargai.

Maka peneliti merasa perlu melihat lebih dalam mengenai penanganan pasien jaminan ASKES Kelas III. Oleh sebab itu, dalam penelitian ini, peneliti tertarik untuk membahas mengenai: “Kepuasan Pelayanan Terhadap Pasien Askes Rawat Inap di Rumah Sakit Ahmad Yani Metro.”

## **B. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pertanyaan penelitian yang muncul adalah Bagaimana kepuasan pasien askes kelas III terhadap pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ahmad Yani Metro?

---

<sup>7</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Alih Bahasa: Ancella Aniwati Hermawan, (Jakarta: Salemba Empat, 2000), h. 82.

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan penelitian**

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien askes terhadap pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ahmad Yani Metro.

### **2. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yaitu untuk mengemukakan pernyataan bahwa penelitian yang dilakukan memiliki nilai guna, baik kegunaan teoritis maupun kegunaan praktis.<sup>8</sup> Adapun manfaat teoritis dan praktis adalah sebagai berikut:

#### **a. Manfaat Teoritis**

Menambah khazanah keilmuan dan menambah wawasan pengetahuan bagi para mahasiswa yang berkaitan dengan keilmuan tentang kepuasan konsumen terhadap layanan jasa.

#### **b. Manfaat Praktis**

##### **1. Manfaat Bagi Peneliti**

Sebagai sarana perbandingan antara teori yang di dapatkan diperkuliahan dengan praktek yang ada di lapangan, dapat memperluas wawasan, pengetahuan dan pengalaman ke dalam bidang sesungguhnya, serta sebagai aplikasi dari ilmu yang telah diperoleh peneliti selama perkuliahan.

---

<sup>8</sup>*Pedoman Penelitian Karya Ilmiah STAIN Jurai Siwo Metro Edisi Revisi*, (Metro: STAIN Jurai Siwo Metro, 2013), h. 27.

## 2. Manfaat Bagi RSUD Ahmad Yani Kota Metro

Sebagai masukan kepada pihak manajemen Rumah Sakit dalam menyusun rencana strategi, sehingga akan meningkatkan pelayanan kesehatan yang pada akhirnya kepuasan pasien rumah sakit akan tercapai. Dan sebagai bahan evaluasi untuk menentukan langkah-langkah kebijakan dimasa mendatang. Khususnya dibidang pelayanan kesehatan

### D. Penelitian Relevan

Penelitian relevan berisi tentang uraian secara sistematis mengenai hasil penelitian terdahulu (*prior research*) tentang persoalan yang akan dikaji.<sup>9</sup> Secara umum penelitian ini telah banyak dilakukan oleh para akademisi. Akan tetapi, secara spesifik yang berkaitan dengan judul yang peneliti kaji belum ada. Berikut ini beberapa *prior research* yang relevan dengan penelitian peneliti, antara lain:

Penelitian yang ditulis oleh Aer Sondari, Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Keolahragaan dengan judul *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan (JKN) Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Brebes tahun 2015*. Permasalahan dalam skripsi ini adalah bagaimana Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan (JKN) Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Brebes tahun 2015 dan kesimpulannya memaparkan bahwa secara keseluruhan pelayanan rawat jalan di RSUD terdapat 2 (dua) dimensi pasien

---

<sup>9</sup>*Pedoman Penelitian Karya Ilmiah STAIN Jurai Siwo Metro Edisi Revisi*, h. 27.

belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan yaitu dimensi *reliability* (keandalan) 88,8% dan *tangible* (Bukti Fisik) 90,1%, Penelitian ini merupakan penelitian survey deskriptif sehingga tidak mencari atau menjelaskan hubungan atau tidak menguji hipotesis.<sup>10</sup> Berbeda halnya dengan penelitian yang akan peneliti lakukan, penelitian ini lebih menekankan kepada pasien rawat jalan. Sementara dalam penelitian yang akan peneliti lakukan, lebih menekankan kepada pasien peserta jaminan ASKES Kelas III.

Penelitian yang kedua berasal dari Ina Ratnamiasih, Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan Bandung dengan judul *Analisis Kualitas Layanan Pada Bagian Rawat Inap Rumah Sakit Di Bandung*. Permasalahan dalam skripsi ini adalah bagaimana kelengkapan infrastruktur yang disediakan oleh rumah sakit dan bagaimana layanan dari dokter dan perawat secara profesional. Dan kesimpulannya memaparkan bahwa kualitas layanan rumah sakit di Bandung relatif sudah cukup baik terutama dalam menjamin keamanan pada pasien. Beberapa ketidakpuasan terjadi, yaitu terhadap pelayanan dokter. Waktu yang disediakan oleh dokter tidak selalu sesuai dengan kebutuhan pasien.<sup>11</sup>

Penelitian selanjutnya yang ditulis oleh Djoko Setyo Hartono, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Semarang dengan judul *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta ASKES*

---

<sup>10</sup> Aer Sondari, Skripsi *Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan (JKN) Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Brebes tahun 2015*, ( Semarang : Universitas Negeri Semarang), h. 111-112

<sup>11</sup> Ina Ratnamiasih, Skripsi *Analisis Kualitas Layanan Pada Bagian Rawat Inap Rumah Sakit di Bandung*, ( Bandung : Universitas Pasundan), h. 143

*Melalui Pendekatan Dimensi SERVQUAL.* Dengan permasalahan Bagaimana menganalisis pengaruh *tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* terhadap kepuasan peserta ASKES pada yang diberikan PT. ASKES Cabang Kabupaten Semarang. Dan kesimpulannya memaparkan bahwa Perlunya peningkatan pelayanan bagi pelanggan terutama pada beberapa variabel yang kinerjanya kurang baik yaitu : faktor keandalan (*reliability*) karyawan di PT.ASKES Cabang Ungaran dalam hal ketepatan waktu penyelesaian *service* yang lebih dipercepat supaya mendapatkan hasil yang memuaskan konsumen. Hal lain yang perlu ditingkatkan yaitu keramahan dan kesopanan pegawai dalam melayani konsumen dan menerima keluhan konsumen.<sup>12</sup>

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan diatas maka penelitian yang sedang penulis lakukan berbeda dengan beberapa penelitian yang telah penulis paparkan sebelumnya. Meskipun sama-sama meneliti tentang kepuasan pelayanan pasien, tetapi dalam penelitian ini penulis memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimanakah Kepuasan Pasien Peserta Askes Terhadap Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Ahmad Yani Metro. Disini peneliti menekankan pada Pelayanan Pasien Rawat Inap Askes Kelas III, sedangkan penelitian yang di lakukan oleh Aer Sondari (Skripsi Universitas Negri Semarang) lebih menekankan kepada 2 (dua) dimensi pasien belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan yaitu dimensi *reliability* (keandalan) dan *tangible* (Bukti Fisik).

---

<sup>12</sup> Djoko Setyo Hartono, Skripsi *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta Askes Melalui Pendekatan Dimensi SERVQUAL*, (Semarang : Universitas Muhammadiyah Semarang), h. 20

Penelitian yang kedua dilakukan oleh Ina Ratnamasih, dkk berjudul “*Analisis Kualitas Layanan Pada Bagian Rawat Inap Rumah Sakit di Bandung.*” Fokus kajian dalam skripsi ini adalah mengenai kelengkapan infrastruktur yang disediakan oleh rumah sakit dan bagaimana layanan dari dokter dan perawat secara profesional.<sup>13</sup>

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan rumah sakit di Bandung relatif sudah cukup baik terutama dalam menjamin keamanan pada pasien. Beberapa ketidakpuasan terjadi, yaitu terhadap pelayanan dokter. Waktu yang disediakan oleh dokter tidak selalu sesuai dengan kebutuhan pasien. keluhan lain yaitu rumah sakit belum secara kontinyu memberikan informasi mengenai penyakit, termasuk kemungkinan komplikasinya kepada pasien dan rumah sakit belum benar-benar berupaya untuk melatih pasien dan memberi penjelasan pada keluarganya tentang pengelolaan rasa sakit dan keluhan.<sup>14</sup>

Penelitian ketiga dilakukan oleh Djoko Setyo Hartono yang berjudul “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta Askes Melalui Pendekatan Dimensi SERVQUAL*” (Skripsi Universitas Muhammadiyah Semarang) memang skripsi ini membahas mengenai pelayanan rawat inap namun dalam penelitian tersebut peneliti lebih menekankan pengaruh *tangibles, reliability, responsiveness,*

---

<sup>13</sup> Ina Ratnamasih, *Analisis Kualitas Layanan Pada Bagian Rawat Inap Rumah Sakit di Bandung*, dalam Jurnal Trikonomika Volume 12, No. 2, Desember 2013, Universitas Pasundan, Bandung, h. 134.

<sup>14</sup> *Ibid.*

*assurance dan empathy* terhadap kepuasan peserta ASKES pada yang diberikan PT. ASKES.<sup>15</sup>

Penelitian yang akan peneliti lakukan ini berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui lebih dalam mengenai penanganan pasien jaminan askes kelas III di Rumah Sakit Ahmad Yani Metro. Dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya, fokus kajian dalam penelitian ini adalah pada kepuasan pelayanan pasien askes kelas III terhadap rumah sakit. Sementara itu, penelitian-penelitian sebelumnya lebih menitikberatkan kajiannya pada kualitas pelayanan rumah sakit.

---

<sup>15</sup> Djoko Setyo Hartono, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta Askes Melalui Pendekatan Dimensi SERVQUAL*, Semarang : Universitas Muhammadiyah Semarang, h. ii.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Kepuasan Konsumen

##### 1. Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan menurut Kotler adalah “perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan”.<sup>16</sup>

Kepuasan konsumen dapat diartikan sebagai perbandingan antara kinerja yang diterima dengan standar perbandingan (ekspektasi, ideal, pesaing, janji pemasar, norma industri).<sup>17</sup>

Kepuasan konsumen adalah evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan.<sup>18</sup>

Berdasarkan definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

---

<sup>16</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*,. (Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2005), h. 70.

<sup>17</sup> Ima Suwandi, *Seluk Beluk Koperasi Pondok Pesantren dan Madrasah* (Jakarta: Bhratara Karya Aksara, 1982), h. 2.

<sup>18</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi, 2001), h. 24.

## 2. Komponen Kepuasan Konsumen

Komponen kepuasan konsumen diantaranya adalah :

- a. Kepuasan konsumen secara menyeluruh adalah hasil evaluasi dari pengalaman konsumsi sekarang yang berasal dari keandalan dan standarisasi pelayanan.
- b. Kepuasan konsumen secara menyeluruh adalah hasil perbandingan tingkat kepuasan dari usaha yang sejenis.
- c. Bahwa kepuasan konsumen secara menyeluruh diukur berdasarkan pengalaman dengan indikator harapan secara keseluruhan, harapan yang berhubungan dengan kebiasaan, dan harapan yang berhubungan dengan keterandalan jasa tersebut.<sup>19</sup>

Berdasarkan komponen kepuasan konsumen di atas, terlihat bahwa kepuasan konsumen adalah hasil evaluasi yang diukur dari harapan secara keseluruhan, harapan yang berhubungan dengan kebiasaan, dan harapan yang berhubungan dengan keterandalan jasa tersebut.

## 3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Philip Kotler menjelaskan: *“The company can increase customer satisfaction by lowering its price, or increasing its service, and improving product quality”*.<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup> Yani Restiani Widjaja dan Irpan Nugraha, *Loyalitas Merek Sebagai Dampak Dari Kepuasan Konsumen*, dalam IKONOMIKA Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam (Journal of Islamic Economics and Business) Volume 1, Nomor 1, Mei 2016, h. 3

<sup>20</sup> Philip Kotler. *Manajemen Pemasaran.*, h. 42.

Maksudnya, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan jalan menjual produk dengan harga memadai, atau meningkatkan layanan, dan meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah:

a. Harga

Harga merupakan keputusan yang paling mendasar diantara program-program pemasaran yang lain, karena dalam setiap produk maupun jasa mempunyai harga. Harga juga merupakan sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat karena memiliki atau menggunakan produk.

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu kemampuan untuk memenuhi kebutuhan internal dan eksternal pelanggan secara konsisten sesuai prosedur. Dalam hal ini penyedia jasa dituntut untuk berusaha mengerti apa yang diinginkan pelanggan, sehingga mempunyai harapan untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik.

c. Kualitas Produk

Kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya, termasuk keawetan, kemudahan pemakaian dan diperbaiki, serta atribut bernilai lainnya.<sup>21</sup>

Ketiga hal di atas merupakan indikator yang menunjukkan bahwa produsen atau penjual harus memenuhi ketiga indikator tersebut untuk membuat konsumen puas atas pelayanan dan jasa yang diberikan.

---

<sup>21</sup> *Ibid.*

Sementara itu, menurut Yani Restiani Widjaja dan Irpan Nugraha ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen/pelanggan, antara lain:

a. Fitur produk dan jasa.

Kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa secara signifikan dipengaruhi oleh evaluasi pelanggan terhadap fitur produk atau jasa. Untuk jasa retail, fitur yang penting meliputi wiraniaga yang sangat membantu dan sopan, ruangan toko yang rapi, wangi dan display pakaian yang enak dilihat, sarana pelayanan yang menyenangkan, dan sebagainya.

Dalam melakukan studi kepuasan, banyak perusahaan menggunakan kelompok fokus untuk menentukan fitur dan atribut penting dari jasa dan kemudian mengukur persepsi pelanggan terhadap fitur tersebut. Penelitian juga menunjukkan bahwa pelanggan jasa akan membuat *trade-off* antara fitur jasa yang berbeda (misalnya, tingkat harga dengan kualitas, atau dengan keramahan karyawan), tergantung pada tipe jasa yang dievaluasi dan tingkat kekritisannya.

b. Emosi pelanggan.

Emosi juga dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap produk atau jasa. Emosi ini dapat stabil, seperti keadaan pikiran atau perasaan atau kepuasan hidup. Pikiran atau perasaan pelanggan (*good mood* atau *bad mood*) dapat mempengaruhi respon pelanggan terhadap jasa. Emosi spesifik juga dapat disebabkan oleh pengalaman konsumsi,

yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap jasa. Emosi positif seperti perasaan bahagia, senang, gembira akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Sebaliknya, emosi negatif seperti kesedihan, duka, penyesalan dan kemarahan dapat menurunkan tingkat kepuasan.

c. Atribusi untuk keberhasilan atau kegagalan jasa.

Atribusi penyebab yang dirasakan dari suatu peristiwa mempengaruhi persepsi dari kepuasan. Ketika pelanggan dikejutkan dengan hasil (jasa lebih baik atau lebih buruk dari yang diharapkan), pelanggan cenderung untuk melihat alasan, dan penilaian mereka terhadap alasan dapat mempengaruhi kepuasan.

d. Persepsi terhadap kewajaran dan keadilan (*equity and fairness*).

Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh persepsi pelanggan terhadap kewajaran dan keadilan. Pelanggan bertanya pada diri mereka: Apakah saya diperlakukan secara baik dibandingkan dengan pelanggan lain? Apakah pelanggan lain mendapat pelayanan yang lebih baik, harga yang lebih baik, atau kualitas jasa yang lebih baik? Apakah saya membayar dengan harga yang wajar untuk jasa yang saya beli? Dugaan mengenai *equity* dan *fairness* adalah penting bagi persepsi kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa.

e. Pelanggan lain, keluarga, dan rekan kerja.

Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh orang lain. Misalnya, kepuasan terhadap perjalanan liburan keluarga adalah fenomena yang dinamis, dipengaruhi oleh reaksi dan ekspresi oleh anggota keluarga

selama liburan. Kemudian, apakah ekspresi kepuasan atau ketidakpuasan anggota keluarga terhadap perjalanan dipengaruhi oleh cerita yang diceritakan kembali diantara keluarga dan memori mengenai suatu peristiwa.<sup>22</sup>

Menurut Yani Restiani Widjaja dan Irpan Nugraha faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen berbeda dengan yang disampaikan oleh Philip Kotler. Menurut Yani Restiani Widjaja dan Irpan Nugraha faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen diantaranya adalah fitur produk dan jasa, emosi pelanggan, atribusi untuk keberhasilan atau kegagalan jasa, persepsi terhadap kewajaran dan keadilan (*equity and fairness*), pelanggan lain, keluarga, dan rekan kerja.

#### 4. Ukuran Kepuasan Konsumen

Menurut Philip Kotler ada empat indikator untuk melacak dan mengukur kepuasan konsumen yakni: 1) Sistem keluhan dan saran 2) Survey kepuasan pelanggan 3) Belanja siluman 4) Analisis pelanggan yang hilang.<sup>23</sup>

Menurut Fandy Tjiptono konsumen yang merasa tidak puas pun akan berinteraksi dengan tindakan yang berbeda, ada yang mendiamkan saja dan ada pula yang melakukan komplain. Berkaitan dengan hal ini, ada tiga kategori tanggapan atau *complain* terhadap ketidakpuasan, yaitu:

---

<sup>22</sup> Yani Restiani Widjaja dan Irpan Nugraha, *Loyalitas Merek.*, h. 4-5.

<sup>23</sup> *Ibid*, h. 72

- a. *Voice response* yaitu usaha menyampaikan keluhan secara langsung dan/atau meminta ganti rugi kepada perusahaan yang bersangkutan, maupun kepada distributornya.
- b. *Private response* yaitu tindakan yang dilakukan antara lain memperingati atau memberitahu kolega, teman, atau keluarganya mengenai pengalamannya dengan produk atau perusahaan yang bersangkutan.
- c. *Third-party response* yaitu tindakan yang dilakukan meliputi usaha meminta ganti rugi secara hukum, mengadu lewat media massa, atau secara langsung mendatangi lembaga konsumen, instansi hukum dan sebagainya.<sup>24</sup>

Terciptanya kepuasan konsumen adalah salah satu upaya dari perusahaan untuk dapat terus bertahan dan memenangkan persaingan dalam pasar yang ada. Dengan terciptanya kepuasan konsumen akan semakin mempererat hubungan antara perusahaan dengan konsumen

## **B. Pelayanan**

### **1. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien,

---

<sup>24</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa.*, h. 22

penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun dilayani.<sup>25</sup>

Salah satu prinsip yang harus dipenuhi oleh suatu organisasi dalam menerapkan sistem manajemen mutu adalah fokus kepada pelanggan (*customer focus*). Suatu organisasi pelayanan tergantung pada pelanggan, karena itu manajemen organisasi harus memahami kebutuhan pelanggan sekarang dan yang akan datang, harus memenuhi kebutuhan pelanggan dan giat berusaha melebihi ekspektasi (harapan) pelanggan, dengan demikian, dalam menciptakan mutu yang fokus kepada pelanggan, perusahaan harus bisa mewujudkan pelayanan yang mengutamakan pelanggan. Berdasarkan konsep pemasaran yang mengutamakan pelanggan maka pelayanan yang fokus kepada pelanggan merupakan kunci keberhasilan pemasaran suatu perusahaan.<sup>26</sup>

Melalui pelayanan yang fokus kepada pelanggan, pihak penyedia jasa kesehatan (dalam hal ini rumah sakit) secara tidak langsung menjaga pelanggan utamanya agar tidak kecewa dan beralih pindah ke rumah sakit yang lain.

Pelayanan dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* didefinisikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan.<sup>27</sup> Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby “pelayanan adalah produk – produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang

---

<sup>25</sup> Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, (Jakarta: Gramedia Pustaka, 1999), h. 36.

<sup>26</sup> Budi Haryono, *How to Manage Customer Voice*, (Yogyakarta: ANDI, 2013), Ed. I, h. 12

<sup>27</sup> *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Gramedia, 2008), Ed. IV, Cet. I, h. 797

melibatkan usaha – usaha manusia dan menggunakan peralatan”.<sup>28</sup> . Sedangkan menurut Gronroos pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal – hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.<sup>29</sup>

Menurut Moenir, Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.<sup>30</sup> Pelayanan menurut Simamora adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.<sup>31</sup>

Kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyapaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.<sup>32</sup>

Dari beberapa definisi tentang pelayanan di atas, dapat dimengerti bahwa pelayanan diartikan sebagai suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung dengan bantuan manusia atau mesin secara fisik, dan bertujuan untuk menyediakan kepuasan pelanggan.

---

<sup>28</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), h. 2

<sup>29</sup> *Ibid.*

<sup>30</sup> H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), Ed. I, Cet. VI, hlm. 17.

<sup>31</sup> Harbani Pasalong, *Teori Administrasi Publik*, (Bandung : Alfabeta, tahun 2008), h. 128

<sup>32</sup> Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan.*, h. 39.

## 2. Asas-Asas Pelayanan

Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Men.PAN) Nomor 63/KEP/Men.PAN/7 Tahun 2004 dijelaskan bahwasanya kesehatan merupakan salah satu kelompok pelayanan jasa publik, juga dijelaskan bahwa hakikat pelayanan publik harus memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas pelayanan. Adapun asas-asas pelayanan menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 adalah sebagai berikut:

- a. Transparansi; bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
- b. Akuntabilitas; dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional; sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d. Partisipatif; mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak; tidak diskriminatif dalam arti membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.'

- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban; pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.<sup>33</sup>

Asas-asas pelayanan yang terdapat dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 di atas merupakan asas-asas pelayanan yang diharapkan dapat membuat semua pihak yang terlibat dalam pelayanan publik merasa aman dan nyaman.

### 3. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Crosby, kualitas adalah sebagai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan.<sup>34</sup> Sedangkan Deming dalam Zuliyani Yamit mendefinisikan kualitas sebagai apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen/pelanggan.<sup>35</sup> Dengan demikian, Kualitas/mutu adalah suatu produk atau jasa yang nihil dari kerusakan dan bisa memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen/pelanggan.

Menurut Lupiyoadi, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan yaitu: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Emosional, Harga, dan Biaya.<sup>36</sup> Kualitas pelayanan termasuk faktor penting penentu kepuasan pelanggan.

Berkaitan dengan pemilihan produk dan jasa, konsumen mempunyai kebutuhan dan harapan tersendiri, mereka memiliki bobot pengharapan

---

<sup>33</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*,... h. 19-20

<sup>34</sup> Philip B. Crosby, *Quality Without Tears*, Alih Bahasa: Bambang Hartono, (Jakarta: PT. Pustaka Binawan Pressindo, 2000), h. 84

<sup>35</sup> Zuliyani Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, (Jakarta: Ekonisia, 2005) h.7

<sup>36</sup> Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, (Jakarta : Penerbit Salemba Empat, 2001), h 57.

tertentu dalam menilai suatu pelayanan apakah berkualitas apa tidak. Dengan kata lain, kualitas pelayanan (*service quality*) dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Layanan yang berkualitas telah dirasakan sebagai keharusan dalam industri kesehatan.

Kualitas pelayanan dapat diasumsikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dapat memenuhi harapan pelanggan. Salah satu pendekatan kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Barry. SERVQUAL adalah metode empirik yang dapat digunakan oleh perusahaan jasa untuk meningkatkan kualitas jasa (pelayanan) mereka. SERVQUAL dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan nyata yang mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*).<sup>37</sup>

Baik tidaknya kualitas pelayanan dalam memuaskan pelanggan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan maka layanan dikatakan tidak bermutu, dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan tersebut memuaskan.

---

<sup>37</sup> Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009) h. 181

Dengan demikian, service quality adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang diterima.<sup>38</sup>

Menurut Kotler, untuk mengevaluasi kualitas pelayanan (SERVQUAL) umumnya menggunakan 5 dimensi yaitu: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.<sup>39</sup>

a. *Tangible* / Bukti Langsung

*Tangibles* merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa pelayanan kesehatan kepada pasien. Pentingnya dimensi *tangibles* ini akan menumbuhkan image penyedia jasa terutama bagi pelanggan baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. *Tangibles* juga dapat diartikan sebagai kemampuan suatu lembaga kesehatan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan sarana prasarana fisik lembaga kesehatan yang dapat diandalkan dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik, sarana komunikasi, perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.<sup>40</sup>

b. *Reliability* / Keandalan

*Reliability* atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat

---

<sup>38</sup> Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bogor: Ghalia Ilmu, 2011), h. 107.

<sup>39</sup> Philip Kotler, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*, ....hlm. 478

<sup>40</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), Ed. I, cet. Ke-2, h. 173

waktu, akurat dan memuaskan.<sup>41</sup> Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan pelanggan (pasien) akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Komponen dari dimensi kehandalan ini terdiri dari kompetensi tenaga medis/ staff karyawan yang meliputi ketrampilan, pengetahuan yang dimiliki tenaga medis/ staff karyawan untuk melakukan pelayanan kesehatan secara cepat, tepat, akurat dan memuaskan. Jadi, dimensi *reliability* ini merupakan kemampuan suatu lembaga kesehatan memberikan pelayanan jasa kesehatan yang dijanjikan secara cepat, tepat, akurat dan memuaskan.

c. *Responsiveness* / Ketanggapan

*Responsiveness* atau daya tanggap merupakan kemampuan yang dilakukan langsung oleh karyawan / staff pengajar untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.<sup>42</sup> Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan, termasuk di dalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa. Pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian pelanggan (pasien) dengan segera.

Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan tenaga medis/staf karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan pasien. Jadi, komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesigapan tenaga medis/staff karyawan dalam melayani pelanggan (pasien) dan penanganan keluhan pelanggan (pasien).

---

<sup>41</sup> Rambat Lupioadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, h. 182

<sup>42</sup> *Ibid*, h. 182

d. *Assurance* / Jaminan dan keyakinan

*Assurance* atau jaminan merupakan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).<sup>43</sup> Dimensi ini sangat penting, karena melibatkan persepsi pelanggan (pasien) terhadap kemampuan penyedia jasa. Lembaga kesehatan membangun kepercayaan dan kesetiaan pelanggan melalui tenaga medis/ staff karyawan yang terlibat langsung menangani pasien.

e. *Empathy* / Empati

*Empathy* merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.<sup>44</sup> Jadi, komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh lembaga penyedia jasa, komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan (pasien) atau memperoleh masukan dari pelanggan (pasien) dan

---

<sup>43</sup> *Ibid*, h. 182

<sup>44</sup> *Ibid*.

pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan (pasien).<sup>45</sup>

Beberapa dimensi di atas (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik. Hal ini bertujuan agar kualitas pelayanan senantiasa mengalami kemajuan dan perbaikan serta membuat konsumen merasa puas.

---

<sup>45</sup> *Ibid.*

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Sifat Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field study research*). Penelitian bermaksud mempelajari intensif tentang latar belakang keadaan sekarang, dan interaksi sosial, individu, kelompok, lembaga dan masyarakat.<sup>46</sup>

Berdasarkan pengertian di atas, penelitian lapangan merupakan penelitian yang ditujukan langsung ke lokasi penelitian yang akan diteliti, yaitu di dalam suatu masyarakat, instansi atau pun perusahaan. Dalam hal ini penelitian dilakukan di RSUD Ahmad Yani Metro.

##### **2. Sifat Penelitian**

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan pengamatan yang bersifat ilmiah yang dilakukan secara berhari-hari dengan cermat dan karenanya lebih akurat dan cepat dibandingkan dengan pengamatan biasa sebagaimana yang dilakukan oleh wartawan.<sup>47</sup> Penelitian deskriptif pada umumnya dilakukan dengan tujuan utamanya itu menggambarkan secara sistematis fakta karakteristik objek atau subjek yang diteliti secara tepat. Sedangkan kualitatif adalah data

---

<sup>46</sup>Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2009), h. 76.

<sup>47</sup>Morissan, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2012), h. 37.

yang digambarkan dengan kata-kata atau kalimat-kalimat yang dipisahkan menurut kategori untuk memperoleh kesimpulan.<sup>48</sup>

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa penelitian ini akan menggambarkan mengenai fakta apa adanya dengan cara yang sistematis dan akurat sesuai dengan masalah yang ada guna memperoleh suatu kesimpulan mengenai kepuasan pasien askes terhadap pelayanan rawat inap di Rumahsakit Umum Daerah (RSUD) Ahmad Yani Kota Metro.

## **B. Sumber Data**

Menurut Suharsimi Arikunto, yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh.<sup>49</sup> Data merupakan hasil pencatatan baik yang berupa fakta dan angka yang dijadikan bahan untuk menyusun informasi. Berdasarkan pengertian tersebut, subyek penelitian di mana subyek tersebut akan diambil datanya dan selanjutnya akan diambil kesimpulan. Dalam Penelitian ini peneliti menggunakan beberapa sumber data, baik itu sumber data primer, maupun sumber data sekunder.

### **1. Sumber Data Primer**

Sumber data primer merupakan sumber data pertama baik dari individu atau perseorangan yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti. Maka proses pengumpulan datanya perlu dilakukan dengan

---

<sup>48</sup>SuharsimiArikunto, *Prosedur Penelitian Suatu PendekatanPraktek*, (Jakarta: RinekaCipta, 20066), h. 234.

<sup>49</sup>*Ibid*, h.129.

memperhatikan siapa sumber utama yang akan dijadikan objek penelitian.<sup>50</sup> Sumber data primer ini diperoleh dari sumber utama dimana sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari wawancara kepada staff RSUD Ahmad Yani Metro dan Pasien rawat inap RSUD Ahmad Yani Metro, tepatnya pada bagian Diklat RSUD Ahmad Yani Metro dan Pasien rawat inap peserta ASKES kelas 3 RSUD Ahmad Yani Metro. *Situation* atau situasi social dan sampel menggunakan istilah narasumber, informan atau partisipan.<sup>51</sup> Berikut penjelasan sumber data primer yang peneliti gunakan :

a. *Social Situation*

*Social Situation* terdiri dari tiga elemen yaitu tempat (*place*), pelaku (*actors*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis.<sup>52</sup> dalam hal ini yang menjadi *social situation* adalah pasien rawat inap peserta askes RSUD Ahmad Yani Metro berjumlah 122 pasien.

b. Narasumber, Informan atau Partisipan

Penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah sampel namun menggunakan narasumber, informan atau partisipan. Pada penelitian kualitatif ini, peneliti memasuki situasi sosial tertentu untuk melakukan tindakan wawancara pada orang-orang yang dipandang tahu tentang situasi tersebut. Penentuan sumber data pada yang

---

<sup>50</sup> Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), h. 103.

<sup>51</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 215-2016.

<sup>52</sup> *Ibid.*, h. 215.

diwawancarai dilakukan secara *purposive* yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu.<sup>53</sup>

Bila jumlah populasi di atas dipandang terlalu besar, dengan maksud menghemat waktu, biaya, dan tenaga, peneliti tidak meneliti seluruh anggota populasi. Ada hukum statistika dalam menentukan jumlah sampel, yaitu semakin besar jumlah sampel semakin menggambarkan keadaan populasi.<sup>54</sup>

Suharsimi Arikunto menjelaskan bahwa ketika subjek kurang dari 100 orang, seluruh subjek digunakan. Tetapi jika subjek lebih dari 100 orang, maka subjek yang digunakan 10-15% atau 20-25%.<sup>55</sup> Oleh karena itu peneliti akan mengambil 10% dari subjek yang akan diteliti. Jumlah keseluruhan populasi yaitu 122 populasi x 10% = 12,2 atau dibulatkan menjadi 13 pasien rawat inap kelas 3 peserta askes RSUD Ahmad Yani Metro.

### c. Teknik Sampling

Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan cara menggabungkan teknik *Purposive Sampling*. Dimana penentuan sampel yang diambil dengan tidak berdasarkan random, daerah atau strata, melainkan berdasarkan atas adanya pertimbangan yang berfokus pada tujuan tertentu.<sup>56</sup> Tiga belas

---

<sup>53</sup>*Ibid.*, h. 216.

<sup>54</sup> Anselm Strauss & Juliet Corbin, "*Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*", (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003), h. 208.

<sup>55</sup> Suharsimi Arikunto, "*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*", (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), h. 130.

<sup>56</sup>*Ibid.*

pasien yang menjadi informan inidengan criteria berpenghasilan dibawah tara-rata, bertempat tinggal sederhana atau mengontrak, dan memiliki gaya hidup yang berkecukupan.

## 2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber penunjang yang berkaitan dapat berupa buku- buku tentang *subject matter* yang ditulis orang lain, dokumen-dokumen yang merupakan hasil penelitian dan hasil laporan.<sup>57</sup> Data sekunder ini dapat diperoleh lebih mudah dan cepat dicari karena sudah tersedia, misalnya: perpustakaan, perusahaan-perusahaan, organisasi-organisasi perdagangan, dan lain sebagainya.

Data sekunder yang digunakan oleh penulis diperoleh dari laporan-laporan sertadari literatur-literatur kepustakaan seperti buku-buku, internet, dan kepustakaan lain yang berkaitan dan ada relevansinya dengan skripsi ini. Buku-buku yang berkaitan dengan permasalahan tersebut diantaranya adalah Fandy Tjiptono dengan judul *Manajemen Jasa*, Susatyo Herlambang dengan judul *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*, Philip Kotler dengan judul *Manajemen Pemasaran*, dan Dasar Kebijakan beserta sumber lainnya yang membahas mengenai kepuasan pelayanan pasien akses rawat inap.

---

<sup>57</sup>Bani Ahmad Saebani, *Metode Penelitian, cet. Ke 2*, (Bandung: Pustaka Setia, 2008), h. 99.

### C. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah informasi yang didapat melalui pengukuran-pengukuran tertentu untuk digunakan sebagai landasan dalam menyusun argumentasi logis menjadi fakta. Sedangkan fakta itu sendiri adalah kenyataan yang telah diuji kebenarannya secara empirik.<sup>58</sup> Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Dalam mengumpulkan dan mencatat data dalam penelitian menggunakan beberapa metode, yaitu:

#### a. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk mendapatkan data yang akurat untuk keperluan proses pemecahan masalah yang diteliti yaitu bagaimana kepuasan pasien peserta askes terhadap pelayanan rawat inap dirumah sakit Ahmad Yani Metro.

Wawancara (interview) dibedakan menjadi tiga macam, yaitu :

- 1) *Interview* tak terpimpin
- 2) *Interview* terpimpin
- 3) *Interview* bebas terpimpin.<sup>59</sup>

Supaya penelitian ini dapat mencapai apa yang diharapkan maka peneliti menggunakan wawancara bebas terpimpin. Dengan demikian peneliti menyiapkan garis besar mengenai hal-hal yang akan ditanyakan terkait dengan kepuasan pelayanan terhadap pasien peserta askes rawat inap di RSUD Ahmad Yani Metro. Wawancara digunakan untuk mencari

---

<sup>58</sup>Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h. 104.

<sup>59</sup>Sutrisno Hadi, *Metodologi Research Jilid 2*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), h.205.

data terkait dengan bagaimana kepuasan pasien peserta askes terhadap pelayanan rawat inap dirumah sakit Ahmad Yani Metro.

b. Observasi

Observasi adalah suatu istilah umum yang mempunyai arti semua bentuk penerimaan data yang dilakukan dengan cara merekam kejadian, menghitung, mengukurnya, dan mencatatnya. Observasi adalah suatu usaha sadar untuk mengumpulkan data yang dilakukan secara sistematis dengan prosedur yang berstandar.<sup>60</sup> Pada observasi ini peneliti berupaya mengamati pelayanan rumah sakit yang diberikan kepada 13 pasien rawat inap RSUD Ahmad Yani Kota Metro.

c. Dokumentasi

Dalam pengumpulan data, peneliti juga menggunakan metode dokumentasi yaitu dengan mengumpulkan buku-buku yang relevan dengan permasalahan yang dibahas. Menurut Suharsimi Arikunto Dokumentasi dari asal kata dokumen, yang artinya barang-barang tertulis.<sup>61</sup>

Penelitian yang peneliti lakukan adalah penelitian lapangan mempelajari serta memahami secara intensif tentang latar belakang keadaansekarang, dan interaksi lingkungan sesuai unit sosial, individu, kelompok, lembaga atau masyarakat.<sup>62</sup>

---

<sup>60</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Pendekatan.*, h. 115.

<sup>61</sup> *Ibid.*, h.263.

<sup>62</sup> Chalid Narbuko & Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010), h. 46.

Teknik pengumpulan data ini digunakan untuk membantu proses penelitian, sehingga penelitian dapat dilakukan dan dapat memecahkan masalah dari permasalahan yang diteliti, yakni mengenai kepuasan pelayanan terhadap pasien askes rawat inap di RSUD Ahmad Yani Kota Metro.

#### **D. Teknik Analisis Data**

Masri Singarimbundan Sofian Efendi menjelaskan bahwa analisa data adalah proses penyederhanaan data dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan dipahami.<sup>63</sup> Sedangkan menurut Lexy J. Moleong, “Analisa data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.”<sup>64</sup>

Berdasarkan uraian di atas, maka analisis data merupakan proses pencarian dan penyusunan data yang sistematis melalui wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi. Tujuan analisa data merupakan pengungkapan data apa yang masih perlu dicari, pertanyaan apa yang perlu dijawab, metode apa yang harus digunakan untuk mendapatkan informasi dan kesalahan apa yang masih perlu diperbaiki.

Metode analisa yang dipakai dalam metode ini adalah metode analisa deskriptif karena data yang diperoleh merupakan keterangan-keterangan dalam bentuk uraian. Sedangkan metode berfikir yang peneliti

---

<sup>63</sup>Masri Singarimbun dan Sofian Efendi, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: LP3ES, 2011), h.263.

<sup>64</sup>Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian*, h.25.

gunakan yaitu menggunakan cara berfikir induktif adalah pengambilan kesimpulan dimulai dari pernyataan/fakta-fakta khusus, menuju kesimpulan yang bersifat umum tetapi dari data/fakta khusus didasarkan pengamatan dilapangan/pengalaman empiris disusun, diolah, dan dikaji, kemudian untuk ditarik maknanya dalam bentuk pernyataan/kesimpulan yang bersifat umum.<sup>65</sup>

Cara berfikir ini digunakan untuk menganalisis data berdasarkan fakta yang terjadi bagaimana pelayanan yang diperoleh pasien rawat inap. pelayanan tersebut diberikan pihak rumah sakit untuk memenuhi kepuasan mereka selama di rawat dirumah sakit. Khususnya untuk pasien rawat inap kelas 3 peserta askes yang sudah memahami mengenai pelayanan yang baik yang semestinya bisa menerapkan ilmu yang mereka dapat di dalam kehidupan sehari-hari, namun kenyataannya terkadang tidak sesuai dengan teori yang mereka miliki.

---

<sup>65</sup> Nana Sudjana, *Tuntunan Penyusunan Karya Ilmiah*, (Bandung: Sinar Baru, 2001), h. 7.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Profil Rumah Sakit Ahmad Yani Kota Metro

##### 1. Sejarah Singkat Rumah Sakit Ahmad Yani Kota Metro

Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani, adalah semula Rumah Sakit milik Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah, yang kemudian aset tanah dan bangunan pada bulan Januari 2002 berdasarkan SK Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Lampung Tengah Nomor: 188.342/IV/07/2002, diserahkan kepada pemerintah Daerah Kota Metro. Awal berdirinya rumah sakit ini dimulai sejak tahun 1951 dengan nama Pusat Pelayanan Kesehatan (*Health Center*), yang memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah disekitar Kota Metro, dengan kondisi yang serba terbatas dimasa itu, tetap dirasakan manfaatnya oleh masyarakat sebagai satu-satunya pusat pelayanan kesehatan (*Health Center*) di Kota Metro.<sup>66</sup>

Pada tahun 1953 fungsi pelayanan kesehatan sudah dapat ditingkatkan melalui keberadaan penggabungan bangsal umum pada unit pelayanan kesehatan Katolik (sekarang RB.Santa Maria) sebagai rawat inap bagi pasien, dan pada tahun 1970 bertambah lagi sarana bangsal perawatan umum dan perawatan bersalin.<sup>67</sup>

---

<sup>66</sup> Dokumentasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ahmad Yani Kota Metro Tahun 2016.

<sup>67</sup> *Ibid.*

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor: 031/BERHUB/1972, Rumah Sakit Umum Ahmad Yani secara sah berdiri sebagai Rumah Sakit Umum Daerah tipe D, sebagai UPT Dinas Kesehatan TK II Lampung Tengah. Setelah beroperasi lebih kurang 15 tahun tepatnya pada tahun 1978 berhasil meningkatkan status menjadi Rumah Sakit tipe C yang memiliki sarana rawat inap berkapasitas 156 tempat tidur, berdasarkan SK. MenKes. No.303/MENKES/SK/IV/1987, dan berperan sebagai pusat Rujukan Pelayanan Kesehatan untuk Wilayah Kabupaten Lampung Tengah serta sekaligus sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) dari Dinas Kabupaten TK II Lampung Tengah. Pada akhir tahun 1995 berdasarkan surat Bupati Kepala Daerah TK.II Lampung Tengah Nomor 445/7423/03/1995, dan tanggal 27 Desember 1995, dan persetujuan Mendagri dengan surat No.445/883/PUOD/1996, tanggal 22 maret 1996 menjadi Unit Swadana artinya disuatu sisi bukti kemampuan pengelolaan Rumah Sakit Umum Daerah.<sup>68</sup>

Pada tahun 2003 RSUD Ahmad Yani sebagai salah satu lembaga organisasi layanan publik dibawah Kepemerintahan Kota Metro dengan fungsi peranan lembaga teknis Daerah disamping memiliki keterkaitan struktural juga mempunyai kewenangan, otonomi seperti yang diamanatkan oleh Undang-undang No.32 tahun 2004, yang secara

---

<sup>68</sup> *Ibid.*

substantial dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada masyarakat di Kota Metro dan sekitarnya.<sup>69</sup>

Pada tanggal 28 Mei tahun 2008 berdasarkan Kepmenkes RI No : 494/MENKES/SK/V/2008, Rumah Sakit A. Yani meningkat kelasnya yaitu dari kelas C menjadi kelas B yang memiliki jumlah tempat tidur rawat inap 256.<sup>70</sup>

Berdasarkan Perda Kota Metro No. 7 Tahun 2008 bahwa RSUD Ahmad Yani merupakan Lembaga Teknis Daerah namun pada tanggal 30 Desember 2010 dengan Peraturan Walikota Metro Nomor: 343/KPTS/RSU/2010, RSUD Ahmad Yani ditetapkan sebagai Instansi Pemerintah Kota Metro yang menerapkan PPK-BLUD. Rumah Sakit Umum dalam pelayanan kesehatan memberikan pelayanan antara lain kuratif, rehabilitatif, preventif dan promotif. Kepada pengguna jasa pelayanan kesehatan serta masyarakat dari wilayah Kota Metro dan sekitarnya. Hal ini menuntut agar RSUD Ahmad Yani harus memiliki keunggulan kompetitif (*Competitive advantages*) agar dapat meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang baik sehingga tidak ditinggalkan oleh pelanggannya.<sup>71</sup>

## **2. Keadaan Umum Rumah Sakit Ahmad Yani Kota Metro**

RSUD Jend.A. Yani berada di jantung Kota Metro, dengan lokasi yang sangat strategis dan mudah dijangkau oleh kendaraan umum. Luas Tanah RSUD Ahmad Yani adalah 23.000 m<sup>2</sup>, untuk pengembangan yang

---

<sup>69</sup> *Ibid.*

<sup>70</sup> *Ibid.*

<sup>71</sup> *Ibid.*

akan datang direncanakan ke samping kanan (selatan/sepanjang jalan kerinci sampai dengan batas jalan rajabasa yang saat ini berdiri kantor Dinas Kesehatan Kota Metro, Perumahan Dokter, dan Asrama Perawat).

RSUD Ahmad Yani berada di Kota Metro dengan luas wilayah Kota Metro melayani penduduk Kota Metro dan sekitarnya. Sampai dengan tahun 2012 dengan luas wilayah 68.74 km<sup>2</sup>. Terdiri dari 5 (lima) kecamatan dibagi menjadi 22 kelurahan. Saat ini jenis pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh RSUD Ahmad Yani adalah:

- a. Pelayanan IGD
- b. Pelayanan Rawat Inap Terdiri dari: Ruang Anak Ruang Bedah Ruang Kebidanan Ruang Penyakit Dalam (A, B, dan C) Ruang Paviliun Umum Ruang Saraf Ruang Neonatus
- c. Pelayanan Rawat Jalan Terdiri dari 11 Poliklinik Spesialistik yaitu: Poli Penyakit Dalam Poli Kebidanan dan Kandungan Poli Penyakit Anak Poli Bedah Umum Poli Penyakit Telinga Hidung dan Tenggorok Poli Penyakit Mata Poli Penyakit Kulit dan Kelamin Poli Penyakit Saraf Poli Penyakit Gigi Poli Paru dan Pernapasan Poli Orthopedi
- d. Pelayanan ICU
- e. Pelayanan Hemodialisa
- f. Pelayanan Peninjang Diagnosa Lainnya sebagai berikut: Instalasi Bedah Sentral / OK Instalasi Farmasi Instalasi Gizi Instalasi Rehabilitasi Medik Instalasi Sanitasi Instalasi Pemeliharaan Sarana

dan Prasarana Rumah Sakit (IPSRS) Unit *Washrey / Laundry Ambulance / Mobil Jenazah Pemulasaran Jenazah Insenerator*.<sup>72</sup>

### 3. Visi dan Misi Rumah Sakit Ahmad Yani Kota Metro

#### a. Visi Rumah Sakit Ahmad Yani Kota Metro

Visi Rumah Sakit Ahmad Yani didasarkan pada hasil aspirasi dan partisipasi pejabat serta pegawai yaitu: “Rumah Sakit Unggulan kebanggaan masyarakat Kota Metro 2015”. Visi menunjukkan kondisi ideal yang akan dicapai oleh RSUD Jend A. Yani dimasa yang akan datang dengan pemahaman: Rumah Sakit Unggulan bermakna RSUD Ahmad Yani Metro memiliki Pelayanan Unggulan baik pelayanan medis, pelayanan keperawatan, dan pelayanan penunjang lainnya. Kebanggaan masyarakat Kota Metro tahun 2015 bermakna bahwa kinerja seluruh karyawan dan fasilitas yang dimiliki oleh RSUD Jend. A. Yani Metro menjadi sesuatu yang dibanggakan oleh masyarakat Kota Metro khususnya dan masyarakat Lampung pada umumnya, sehingga dapat menumbuhkan rasa memiliki yang tinggi terhadap RSUD Ahmad Yani Metro.<sup>73</sup>

#### b. Misi Rumah Sakit Ahmad Yani Kota Metro

Misi Rumah Sakit Ahmad Yani Kota Metro yaitu:

- 1) Memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan paripurna.
- 2) Menyelenggarakan produk pelayanan unggulan.

---

<sup>72</sup> *Ibid.*

<sup>73</sup> *Ibid.*

- 3) Meningkatkan kualitas SDM
- 4) Meningkatkan sistem manajemen keuangan, informasi dan promosi serta sistem pemasaran menuju BLUD yang mandiri.

## **B. Kepuasan Pasien Askes Kelas III terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Ahmad Yani Metro**

Kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit sebagai instansi yang melayani pasien tentunya tidak hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan harus berdasarkan pada nilai-nilai syari'ah guna mewujudkan nilai ketakwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanan dalam menjalankan syariat Islam. Hal tersebut diberlakukan bukan karena materi semata, melainkan sebagai bagian dari bentuk ibadah. Apalagi rumah sakit merupakan suatu instansi yang berupaya memberikan kesembuhan terhadap sakit yang dialami oleh pasien.

Dalam perspektif Islam, tolak ukur penilaian kualitas pelayanan adalah standarisasi syari'ah. Islam menganjurkan bahwa setiap kegiatan yang dilakukan tidak terlepas dari hukum syara'. Oleh sebab itu, teori yang diajukan tidak hanya konvensional saja, melainkan juga melalui aspek syari'ah. Adapun standar kualitas pelayanan setidaknya memuat lima dimensi, yakni:

### **a. *Tangible* (bukti fisik)**

*Tangible* yaitu kemampuan sebuah perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, menyangkut fasilitas fisik perusahaan

yang nampak, peralatan yang digunakan, serta alat komunikasi yang digunakan oleh organisasi jasa. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata yang diberikan perusahaan.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh RS Ahmad Yani telah diupayakan sebaik mungkin. Dari segi fasilitas misalnya. Dalam satu hari, ada sekitar 10 orang yang masuk dalam ruang rawat inap. Oleh sebab itu, rumah sakit berupaya untuk menyediakan fasilitas pelayanan ruang rawat inap yang memadai. Ada lima kelas ruangan di Rumah Sakit Ahmad Yani, yakni VIP, Paviliun, Kelas I, Kelas II dan Kelas III (60 ruangan dengan total tempat tidur sebanyak 256). Setiap kelas ruangan memiliki fasilitas yang berbeda-beda, namun kelas yang paling banyak di isi oleh pasien adalah Kelas III.<sup>74</sup>

Meskipun demikian, ada kalanya pihak rumah sakit merujuk pasien ke rumah sakit lain karena keterbatasan tenaga medis atau karena rumah sakit yang penuh. Untuk menjangkau kepuasan konsumen, sejauh ini pihak rumah sakit telah berupaya untuk membuat kotak saran dan pengaduan untuk mengetahui keluhan dan saran dari pasien dan keluarga pasien. Selain itu, pihak rumah Sakit sudah berupaya mengumpulkan data tentang kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan dengan menyediakan *polling* di halaman website Rumah Sakit Umum Ahmad Yani Kota Metro.<sup>75</sup>

---

<sup>74</sup> Wawancara dengan Dr. Hartawan, Wakil Direktur Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Ahmad Yani Kota Metro Pada 29 Juni 2017.

<sup>75</sup> Hasil *polling* dapat dilihat di laman: <http://rsuayanimetro.com/lihat-poling.html>. Sampai saat ini, hasil *polling* menunjukkan bahwa 22 % menyatakan sangat puas, 43,3 % menyatakan puas, 16,7 % menyatakan kurang puas dan 18 % menyatakan tidak puas. Wawancara dengan Dr.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Bapak Martono yang merupakan keluarga pasien, fasilitas yang ada di RS Ahmad Yani pada dasarnya sudah baik, hanya saja masih belum lengkap sehingga sering kali ada pasien yang harus dirujuk ke rumah sakit lain. Untuk itu, kedepannya diharapkan pemerintah bisa memberikan alat kesehatan yang lebih lengkap kepada RS Ahmad Yani.<sup>76</sup>

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Bapak Achmad Bachrudin yang menyatakan bahwa pelayanan di RS Ahmad Yani sudah baik. Namun, berbeda halnya dengan yang diungkapkan Bapak Nurhadi. Menurutnya, pelayanan sudah baik dan fasilitas fisiknya sudah lengkap. Namun, tenaga medis yang mengoperasikan alat-alat tersebut masih kurang sehingga berdampak pada lamanya penanganan terhadap pasien. Pasien harus menunggu.<sup>77</sup>

Adanya pihak keluarga dan pasien yang merasa kurang puas dan tidak puas ini, terus memacu pihak rumah sakit untuk memperbaiki pelayanannya kepada para pasien.

Selain bukti fisik perusahaan dalam bentuk bangunan, bukti fisik juga dapat berupa penampilan fisik para pegawainya yang hendaknya sesuai dengan syari'at Islam, yakni menutup aurat dan sopan.

---

Hartawan , Wakil Direktur Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Ahmad Yani Kota Metro Pada 29 Juni 2017.

<sup>76</sup> Wawancara dengan Martono, Keluarga pasien Rumah Sakit Umum Daerah Ahmad Yani Kota Metro Pada 2 Juli 2017.

<sup>77</sup> Wawancara dengan Achmad Bahrudin dan Nurhadi, Keluarga pasien Rumah Sakit Umum Daerah Ahmad Yani Kota Metro Pada 2 Juli 2017.

Menurut Bapak Wahid Nurman, para petugas administrasi, perawat, dan dokter yang ada di RS Ahmad Yani menggunakan pakaian yang sopan meskipun banyak diantara mereka yang tidak mengenakan hijab. Namun, menurut Bapak Wahid Nurman, hal ini wajar karena RS Ahmad Yani bukan RS Islam yang mewajibkan semua pegawai, perawat dan dokternya berpakaian sesuai syariat Islam dan berhijab. Adapun para pegawai yang tidak berhijab, juga memperhatikan kerapihan dan kebersihan.<sup>78</sup>

Allah berfirman dalam QS. Al-A'raf (7): 31,

﴿ يَبْنَى ءآءَمَ خُذُوا زِينَتَكُمْ عِنْدَ كُلِّ مَسْجِدٍ وَكُلُوا وَاشْرَبُوا وَلَا تُسْرِفُوا ۚ إِنَّهُ لَا يُحِبُّ الْمُسْرِفِينَ ﴾

Artinya: *“Hai anak Adam, pakailah pakaianmu yang indah di Setiap (memasuki) mesjid, Makan dan minumlah, dan janganlah berlebih-lebihan. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berlebih-lebihan.”*

Ayat di atas menjelaskan bahwa Allah menyuruh umatnya untuk berpakaian yang indah (menutup aurat) dan tidak berlebih-lebihan.

Profesionalitas sebuah perusahaan jasa dilihat dari bukti fisik yang ditampilkan. Hal ini mengandung konsekuensi bahwa sebuah perusahaan belum bisa dikatakan profesional ketika perusahaan jasa tersebut belum mampu menunjukkan bukti fisik yang dapat dilihat konsumen dalam proses penyajian jasanya. Oleh sebab itu, maka perusahaan jasa harus menunjukkan

---

<sup>78</sup> Wawancara dengan Wahid Nurman, Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Ahmad Yani Kota Metro Pada 3 Juli 2017.

bukti fisik bangunan dan peralatan yang dapat menunjang profesionalnya sedemikian rupa, dengan itu konsumen akan merasa nyaman dan percaya terhadap perusahaan.

Bukti fisik sebaiknya mencerminkan nilai-nilai Islami, seperti kebersihan, kenyamanan, ketenangan dan sebagainya. Dengan itu, diharapkan dapat meningkatkan iman dan ketaqwaan orang-orang muslim.

b. *Reability* (keandalan)

*Reability* merupakan kemampuan penyampaian kinerja yang telah dijanjikan kepada pelanggan secara handal dan akurat, artinya konsumen dapat melihat dan memberikan kesan spontan bahwa kinerja jasa yang diberikan perusahaan terjamin, tepat dan memberikan kemudahan kepada konsumen.

Keandalan merupakan inti dari kualitas jasa, karena pelanggan menilai dari pengalaman dalam menggunakan jasa tersebut. Oleh karena itu, perusahaan seharusnya mampu menyediakan jasa yang dipublikasi secara handal dan akurat.

*Reability* menyangkut dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya.<sup>79</sup> Selain itu, perusahaan bersangkutan harus memenuhi janjinya, misalnya dalam menampaikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang disepakati. Dalam hal ini, Allah juga menghendaki bahwa setiap umat-Nya harus menepati janji yang telah dibuat. Sebagaimana firman Allah Swt:

---

<sup>79</sup> Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001),h. 148.

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ  
 جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿١٦﴾

Artinya: “Dan tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.”

Berdasarkan hal di atas, janji memberikan pelayanan yang baik dapat dikatakan *reliabel* jika perjanjian tersebut memang benar-benar dilakukan. Hal ini akan membuat rasa percaya pasien terhadap rumah sakit.

RS Ahmad Yani merupakan rumah sakit yang terpercaya. Hal ini bisa dilihat dari banyaknya pasien yang masuk setiap hari. Selain itu, berdasarkan wawancara dengan Bapak Suhadi, RS Ahmad Yani dipilih sebagai tujuan utama dalam pengobatan keluarganya karena dipandang memiliki pelayanan baik dan menerima peserta jaminan kesehatan. Meskipun demikian, hal utama yang dituju pasien atau keluarga pasien dalam pengobatan adalah kemampuan dan pelayanan yang diberikan.<sup>80</sup>

Di dalam lingkungan yang kompetitif, indikator yang dapat menunjukkan kepuasan pasien adalah apakah pasien tersebut akan datang kembali dan menggunakan rumah sakit tersebut di waktu yang akan datang.

---

<sup>80</sup> Wawancara dengan Suhadi, Keluarga pasien Rumah Sakit Umum Daerah Ahmad Yani Kota Metro Pada 3 Juli 2017.

Terkait dengan hal ini, Ibu Sukiyem menyatakan bahwa ia sudah 3x berobat di Rumah Sakit ini. Alasannya adalah rumah sakit ini memiliki pelayanan yang baik dan cepat serta tenaga medisnya cukup handal.<sup>81</sup>

Berbeda dengan yang dikatakan Ibu Sutiah, ia menyatakan bahwa Rumah Sakit Umum Ahmad Yani kurang memperhatikan keadaan pasien jika dibandingkan dengan rumah sakit lain. Meskipun demikian, Ibu Sutiah akan ke rumah sakit ini karena memang lokasinya yang lebih cepat dan lebih mudah dijangkau dibandingkan rumah sakit lain.

c. *Responsiveness* (ketanggapan)

*Responsiveness* yaitu keyakinan para staff untuk membantu para pelanggan dan kejelasan pegawai dalam menanggapi keluhan pelanggan/konsumen, tepat dan tanggap kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas.<sup>82</sup>

Banyaknya pasien yang masuk ke RS Ahmad Yani setiap hari, juga menimbulkan konsekuensi atas semua pelayanan yang diberikan. Termasuk juga komplain yang diajukan oleh para pasien dan keluarga pasien.

Menurut Ibu Anggi Munawaroh, pelayanan di RS Ahmad Yani sudah bagus. Hanya saja, terkadang pasien harus menunggu lama kedatangan dokter karena dokter tidak ada setiap saat. Bahkan saya sering kali hendak konsultasi

---

<sup>81</sup> Wawancara dengan Ibu Sukiyem, Pasien Ruang Sadewa 2 Rumah Sakit Umum Daerah Ahmad Yani Kota Metro Pada 23 Juni 2017.

<sup>82</sup> Denny Bagus, "Perilaku Konsumen: Definisi dan Tipe, Sifat dan Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen," dalam <http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/08/perilaku-konsumen-definisi-dan-tipe.html>, Diakses Pada 29 September 2017.

dengan dokter spesialis tertentu, namun dokter tersebut sedang tidak ada di tempat dan harus menunggu sampai beberapa hari.<sup>83</sup>

Daya tanggap merupakan bagian dari profesionalitas. Rumah sakit yang profesional senantiasa berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik, memperhatikan harapan dan masukan dari pasien, serta meresponnya dengan cepat dan tanggap supaya tidak menzalimi pasien untuk mencapai semua itu penting bagi rumah sakit untuk memilih karyawan yang dapat dipercaya dalam menghadapi pasien, hal ini sesuai dengan firman Allah:

قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَجِرْهُ <sup>ط</sup> إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ ﴿٦٦﴾

Artinya: *“Salah seorang dari kedua wanita itu berkata: "Ya bapakku ambillah ia sebagai orang yang bekerja (pada kita), karena Sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil untuk bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya".*

Allah memerintahkan kepada setiap muslim untuk tertib dalam setiap urusannya serta memiliki daya tanggap dan sungguh-sungguh dalam setiap aktivitasnya.

Dalam hal penanganan pasien gawat darurat, pada dasarnya RS Ahmad Yani sudah berusaha melaksanakan pelayanan terbaik. Namun, ada kalanya pasien harus menunggu persetujuan dari wali ataupun mengurus masalah administrasi terlebih dahulu. Padahal, ada kalanya pasien harus membutuhkan penanganan (gawat darurat) tanpa menunggu persetujuan dari

---

<sup>83</sup> Wawancara dengan Anggi Munawaroh, pasien Rumah Sakit Umum Daerah Ahmad Yani Kota Metro Pada 3 Juli 2017.

wali atau memikirkan masalah administrasi. Saya merasa administrasi rumah sakit justru menyulitkan pasien.<sup>84</sup>

d. *Assurance* (Jaminan dan Kepastian)

*Assurance* adalah pengetahuan yang luas terhadap pelayanan, kemahiran dalam menyampaikan jasa serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan kepercayaan pasien.

Pengetahuan dan kemahiran atas suatu jasa pelayanan hanya akan diperoleh dari sebuah proses belajar yang tekun dan bersungguh-sungguh. Islam memerintahkan agar setiap muslim senantiasa belajar dengan tekun dan terus meningkatkan kemampuan dirinya dan jangan pernah berkhianat dengan amanat-amanat yang diberikan. Hal ini sesuai dengan firman Allah:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَخُوْنُوْا اللّٰهَ وَالرَّسُوْلَ وَخُوْنُوْا اٰمَنٰتِكُمْ وَاَنْتُمْ تَعْلَمُوْنَ ﴿٢٧﴾

Artinya: “*Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui.*”

Kemahiran para dokter yang ada, ketangkasan perawat saat merawat pasien dan kecepatan pegawai administrasi dalam memberikan pelayanan terhadap pasien secara umum di RS Ahmad Yani sudah baik. Namun, menurut Bapak Muchtaruddin, tidak semua dokter, perawat dan pegawai di RS Ahmad Yani melakukan hal demikian. Ada juga pegawai yang memberikan pelayanan lambat, perawat yang tidak memperhatikan pasien dengan baik dan dokter

---

<sup>84</sup> Wawancara dengan Lilik Suwignyo, pasien Rumah Sakit Umum Daerah Ahmad Yani Kota Metro Pada 3 Juli 2017.

yang membiarkan pasien lama menunggu. Namun, menurut Bapak Muchtaruddin hal ini wajar karena bisa saja itu dikarenakan banyaknya pasien yang masuk setiap hari sehingga pasien dan keluarga pasien harus mengerti.<sup>85</sup>

Keterbatasan jumlah tenaga medis yang ada di RS Ahmad Yani membuat pelayanan rumah sakit lambat. Terutama jumlah spesialis tertentu. Dokter spesialis tulang misalnya. Hanya ada satu dokter spesialis tulang dan dalam satu minggu hanya praktik selama 2 hari, yakni selasa dan kamis. Ada pun hari lain digunakan dokter tersebut untuk praktik di rumah sakit lain. Minimnya jumlah dokter yang ada di suatu daerah pada dasarnya membuat dokter tersebut sekaligus masyarakat kesulitan. Oleh sebab itu, RS Ahmad Yani, juga selalu menyarankan ke pasien untuk ke RS lain jika ternyata dokter yang bersangkutan sedang ada jadwal praktik di RS lain. Hal ini menunjukkan bahwa RS Ahmad Yani telah berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada pasien tanpa mengharuskan pasien tersebut terdaftar di RS Ahmad Yani terlebih dahulu.

e. *Emphaty* (Empati)

*Emphaty* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual antar pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami konsumen.<sup>86</sup> Sebuah rumah sakit harus senantiasa memberikan perhatian khusus terhadap masing-masing pengguna jasanya yang ditunjukkan dengan sikap komunikatif yang diringi kebutuhan pengguna jasa dalam hal ini adalah pasien. Hal ini merupakan wujud kepatuhan

---

<sup>85</sup> Wawancara dengan Muchtaruddin, pasien Rumah Sakit Umum Daerah Ahmad Yani Kota Metro Pada 3 Juli 2017.

<sup>86</sup> Rahmat Lupioyadi, *Manajemen Pemasaran.*, h. 148.

penyedia jasa terhadap Allah untuk selalu peduli terhadap kondisi dan kebutuhan orang lain sebagaimana firman Allah Swt:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِن حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ

الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٦﴾

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.”

Empati dapat mendekatkan hubungan antara rumah sakit dengan pasiennya sehingga membentuk pola interaksi positif yang menguntungkan kedua belah pihak.

Karyawan juga harus mampu berbuat adil terhadap semua pasien tanpa membeda-bedakan satu sama lain. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۚ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴾ ﴿٩٠﴾

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.”

Respon pasien yang puas terhadap rumah sakit diantaranya adalah dengan akan datang kembali ke rumah sakit tersebut pada waktu yang akan datang. Sementara itu, bagi pasien yang merasa tidak puas pun akan berinteraksi dengan tindakan yang berbeda, ada yang mendiamkan saja dan ada pula yang melakukan komplain.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Indah, Ibu Indah menyatakan keluhannya secara langsung ke Rumah Sakit Ahmad Yani. Ia memasukkan keluhannya ke kotak keluhan dan saran yang terdapat di Rumah Sakit Ahmad Yani.<sup>87</sup>

Selain itu, menurut Ibu Sukiyem ia tidak pernah mengeluhkan pelayanan rumah sakit melalui kotak keluhan dan saran, namun ia hanya menceritakan pengalamannya ketika di rumah sakit Ahmad Yani kepada keluarga, kawan dan tetangganya.<sup>88</sup>

Begitu halnya dengan Bapak Adi yang menyatakan bahwa ia hanya menceritakan pelayanan di rumah sakit tersebut kepada keluarga dan kerabatnya, sehingga keluarga dan kerabatnya mengetahui pelayanan di Rumah Sakit Ahmad Yani.<sup>89</sup>

Berbeda halnya dengan Bapak Martono yang hanya mendiamkan saja. Menurutnya, sebenarnya pemerintah pusat telah menyediakan anggaran dana alat kesehatan, rehabilitasi RS, obat dan sarpras kepada instansi kesehatan

---

<sup>87</sup>Wawancara dengan Ibu Indah, Pasien Rawat Inap di Sadewa I di Rumah Sakit Umum Daerah Ahmad Yani Kota Metro pada 29 Juni 2017

<sup>88</sup> Wawancara dengan Ibu Sukiyem, Pasien Ruang Sadewa 2 Rumah Sakit Umum Daerah Ahmad Yani Kota Metro Pada 23 Juni 2017.

<sup>89</sup> Wawancara dengan Adi, Pasien Ruang Flamboyan 1 Rumah Sakit Umum Daerah Ahmad Yani Kota Metro Pada 23 Juni 2017.

yang ada di berbagai wilayah di Indonesia. Namun, dana-dana tersebut mengendap di kantong para koruptor. Hal ini bisa kita lihat saat Menteri Kesehatan juga tersandung kasus korupsi pengadaan alat kesehatan.<sup>90</sup>

Namun, berdasarkan hasil wawancara, sejauh ini memang belum ada pihak yang mengeluhkan pelayanan rumah sakit secara langsung atau meminta ganti rugi secara hukum, mengadu lewat media massa.<sup>91</sup>

Berkaitan dengan hal ini, sesuai dengan pendapat Fandy Tjiptono ada tiga kategori tanggapan atau *complain* terhadap ketidakpuasan, yaitu:

- d. *Voice response* yaitu usaha menyampaikan keluhan secara langsung dan/atau meminta ganti rugi kepada rumah sakit yang bersangkutan.
- e. *Private response* yaitu tindakan yang dilakukan antara lain memperingati atau memberitahu kolega, teman, atau keluarganya mengenai pengalamannya dengan pelayanan rumah sakit yang bersangkutan.
- f. *Third-party response* yaitu tindakan yang dilakukan meliputi usaha meminta ganti rugi secara hukum, mengadu lewat media massa, atau secara langsung mendatangi lembaga konsumen, instansi hukum dan sebagainya.<sup>92</sup>

Sejauh ini, menurut analisa peneliti baru ada tanggapan kepada Rumah Sakit Ahmad Yani berupa *voice response* dan *privat response*. Namun,

---

<sup>90</sup> Wawancara dengan Martono, Keluarga Pasien.,

<sup>91</sup> Wawancara dengan dr. Hartawan, Wakil Direktur Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Ahmad Yani Kota Metro Pada 29 Juni 2017.

<sup>92</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa.*, h. 22

bisa juga *third party response* ini dilakukan pasien/keluarga pasien dalam hal malpraktik, salah diagnosa, dan sebagainya.

Terciptanya kepuasan pasien adalah salah satu upaya dari rumah sakit untuk dapat terus bertahan dan memenangkan persaingan dalam pasar yang ada. Adanya tanggapan maupun keluhan dari pasien dan keluarga pasien akan membuat RS Ahmad Yani terus berbenah dan memberikan yang terbaik bagi pasien. Dengan terciptanya kepuasan pasien akan semakin mempererat hubungan antara rumah sakit dengan pasien.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien askes kelas III terhadap pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ahmad Yani Metro telah terpenuhi. Hal ini bisa dilihat dari dimensi-dimensi kepuasan konsumen dan indikatornya yang sebagian Besar sudah terpenuhi.

#### **B. Saran**

1. Bagi Pihak Asuransi Kesehatan sebagai penyelenggara asuransi kesehatan bagi masyarakat, perlu memperketat pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk Peserta Askes di rumah sakit untuk meningkatkan kepuasan pasien.
2. Bagi Manajemen RSUD Ahmad Yani Kota Metro perlu meningkatkan kinerja pelayanan kesehatan dari segi kehandalan dan penampilan dengan cara melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan yang diberikan, mempertahankan kinerja terhadap pelayanan yang telah dapat memuaskan pasien Askes seperti dari segi jaminan, empati dan ketanggapan dengan cara melakukan evaluasi secara rutin terhadap pelaksanaan pelayanan serta mengadakan perbaikan sesuai indicator-indikator yang menjadi prioritas utama, yaitu:

- a. Meningkatkan kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu dengan cara membuat jadwal piket dan memperketat pengawasan terhadap petugas kebersihan.
- b. Untuk mempercepat pelayanan administrasi atau pendaftaran, pihak rumah sakit kiranya perlu menyediakan tenaga administrasi yang benar-benar memiliki kompetensi dibidangnya sehingga pelayanan pada proses pendaftaran dan pengarsipan dokumen setiap pasien dapat tercatat dengan baik.
- c. Menegakkan peraturan terkait dengan jadwal pelayanan rawat jalan agar tepat waktu.
- d. Meningkatkan kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu dengan cara membuat jadwal piket dan memperketat pengawasan terhadap petugas kebersihan.
- e. Untuk mempercepat pelayanan administrasi atau pendaftaran, pihak rumah sakit kiranya perlu menyediakan tenaga administrasi yang benar-benar memiliki kompetensi dibidangnya sehingga pelayanan pada proses pendaftaran dan pengarsipan dokumen setiap pasien dapat tercatat dengan baik.
- f. Menegakkan peraturan terkait dengan jadwal pelayanan rawat jalan agar tepat waktu.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.S. Munir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006
- Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Aer Sondari, *Skripsi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan (JKN) Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Brebes tahun 2015*, (Semarang : Universitas Negeri Semarang.
- \_\_\_\_\_, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*, Yogyakarta: Andi Offset, 2009.
- \_\_\_\_\_, *Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Andi Offset, 2008, Cet. Ke-V.
- Anonim, *Macam-macam Rumah Sakit*, Diakses Melalui Laman: <http://www.farmasiistn.blogspot.com>) Pada 3 Februari 2017.
- Anselm Strauss & Juliet Corbin, *“Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif”*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003.
- Bani Ahmad Saebani, *Metode Penelitian, cet. Ke 2*, Bandung: Pustaka Setia, 2008.
- Budi Haryono, *How to Manage Costumer Voice.*, Yogyakarta: ANDI, 2013, Ed. I.
- Budiastuti, *Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan*, Diakses Melalui Laman: <http://www.blogspot.com/2010/12/kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan.html> Pada 2 Februari 2017.
- Chalid Narbuko & Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010.
- Dedi Alamsyah, *Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Yogyakarta: Nuha Medika, 2011.
- Djoko Setyo Hartono, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta Askes Melalui Pendekatan Dimensi SERVQUAL*, Semarang : Universitas Muhammadiyah Semarang.
- Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi, 2001.
- Freddy Tengker, *Hak Pasien*, Bandung : CV Mandar Maju, 2007.
- Harbani Pasalong, *Teori Administrasi Publik*, Bandung : Alfabeta, tahun 2008.

- Ima Suwandi, *Seluk Beluk Koperasi Pondok Pesantren dan Madrasah*, Jakarta: Bhratara Karya Aksara, 1982.
- Ina Ratnamiasih, *Analisis Kualitas Layanan Pada Bagian Rawat Inap Rumah Sakit di Bandung*, dalam *Jurnal Trikonomika* Volume 12, No. 2, Desember 2013, Universitas Pasundan, Bandung.
- Ina Ratnamiasih, *Skripsi Analisis Kualitas Layanan Pada Bagian Rawat Inap Rumah Sakit di Bandung*, ( Bandung : Universitas Pasundan.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Gramedia, 2008, Ed. IV, Cet. I.
- Masri Singarimbun dan Sofian Efendi, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES, 2011.
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*”, Jakarta : Bumi Aksara, 2006.
- Morissan, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: Prenada Media Group, 2012.
- Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta: Rajawali Pers, 2008.
- Nana Sudjana, *Tuntunan Penyusunan Karya Ilmiah*, Bandung: Sinar Baru, 2001.
- Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Pedoman Penelitian Karya Ilmiah STAIN Jurai Siwo Metro Edisi Revisi*, (Metro: STAIN Jurai Siwo Metro, 2013.
- Philip B. Crosby, *Quality Without Tears*, Singapore: McGraw Hill, 1986.
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2005.
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2009.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013.
- Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi IV*, Yogyakarta: PT. Rineka Cipta, 2006.
- Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2009..
- Sutrisno Hadi, *Metodologi Research Jilid 2*, Yogyakarta: Andi Offset, 2000.

- Tri Rama K, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Surabaya: Karya agung, tth.
- Undang-Undang No. 49 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
- Undang-Undang No.40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.
- Vincent Gaspersz, *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 1997.
- Wike Diah Anjarya, *Kepuasan Pasien*, Diakses Melalui Laman: <http://www.scribd.com/WIKE-DIAH-ANJARYA> Pada 2 Februari 2017.
- Yani Restiani Widjaja dan Irpan Nugraha, *Loyalitas Merek Sebagai Dampak Dari Kepuasan Konsumen*, dalam IKONOMIKA Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam (Journal of Islamic Economics and Business) Volume 1, Nomor 1, Mei 2016.
- Zuliyani Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Jakarta: Ekonisia,2005.

# **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**KEPUASAN PELAYANAN TERHADAP PASIEN ASKES RAWAT INAP  
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) AHMAD YANI KOTA  
METRO**

**ALAT PENGUMPUL DATA (APD)**

**A. WAWANCARA**

1. Wawancara Kepada Wakil Direktur Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ahmad Yani Kota Metro
  - a. Berapakah rata-rata jumlah pasien dalam satu hari?
  - b. Bagaimana pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien rawat inap?
  - c. Pernahkah ada pasien yang dirujuk ke rumah sakit lain? Apa sebabnya? Bagaimana prosedurnya?
  - d. Bagaimana upaya rumah sakit meningkatkan pelayanan rawat inap kepada pasien?
  - e. Apakah pernah ada pasien yang komplain terhadap pihak rumah sakit? Kalau ada seperti apa bentuk komplain dan penyelesaiannya?
  - f. Bagaimana SOP pelayanan rawat inap RSUD Ahmad Yani Kota Metro?
  - g. Apakah pihak RSUD mengumpulkan data tentang kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan? Bagaimana caranya?
2. Wawancara Kepada Pasien dan Keluarga Pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ahmad Yani Kota Metro
  - a. Sudah berapa kali anda berobat atau dirawat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ahmad Yani Kota Metro?
  - b. Bagaimana pelayanan para petugas medis Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ahmad Yani Kota Metro?
  - c. Bagaimana pelayanan dokter di RSUD Ahmad Yani Kota Metro?
  - d. Adakah keluhan terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ahmad Yani Kota Metro? Mengapa? Bagaimana sikap pasien?

- e. Apakah ada diskriminasi pelayanan antara satu pasien rawat inap dengan pasien lain? Misalnya antara pasien kelas VIP dengan kelas III? Kalau ada seperti apa bentuknya?
- f. Adakah bagian dari pelayanan rumah sakit yang masih perlu diperbaiki? Kalau ada dibagian mana?

## **B. DOKUMENTASI**

1. Sejarah berdirinya Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ahmad Yani Kota Metro
2. Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ahmad Yani Kota Metro
3. Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ahmad Yani Kota Metro
4. Profil Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ahmad Yani Kota Metro
5. Buku tentang Kepuasan Konsumen dan Pelayanan

Metro, 3 Juli 2017  
Mahasiswa Ybs.



**Nurlaili Hidayati**  
NPM. 1288814

Pembimbing II



**Zumaroh, M.E.Sy**  
NIP. 19790422 200604 2 002

Pembimbing I



**Sainul, SH, MA**  
NIP. 196807062000031000



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI**  
**(STAIN) JURAI SIWO METRO**  
**JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara 15 A Kota Metro Telp. (0725) 41507

Nomor : Sti.06/J-SY/PP.00.9/0609/2016  
Lampiran : -  
Perihal : Pembimbing Skripsi

Metro, 29 April 2016

Kepada Yth:

1. Sainul, SH, MA
  2. Zumaroh, M.E.Sy
- di -  
Metro

*Assalamu 'alaikum wr.wb.*

Untuk membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II skripsi mahasiswa :

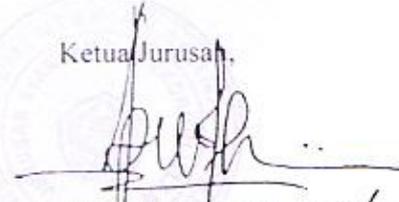
Nama : Nurlaili Hidayati  
NPM : 1288814  
Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam  
Prodi : Ekonomi Syariah (ESy)  
Judul : Analisis Kepuasan Pelayanan Terhadap Pasien Peserta Askes Rawat Inap Di Rumah Sakit Ahmad Yani Metro

Dengan ketentuan :

- 1 Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal sampai selesai skripsi:
  - a Pembimbing I, mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
  - b Pembimbing II, mengoreksi proposal, out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi, sebelum ke Pembimbing I.
- 2 Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
- 3 Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang dikeluarkan oleh STAIN Jurai Siwo Metro tahun 2013
- 4 Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
  - a Pendahuluan ± 2/6 bagian.
  - b Isi ± 3/6 bagian.
  - c Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Saudara diucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum wr.wb.*

Ketua Jurusan,  
  
Siti Zulaikha, S.Ag., M.H.  
NIP. 197206111998032001

## SURAT TUGAS

Nomor: B-3076/In.28/R/TL.01/06/2017

Rektor Institut Agama Islam Negeri Metro, Menugaskan Kepada Saudara:

Nama : **NURLAILI HIDAYATI**  
NPM : 1288814  
Semester : 10 (Sepuluh)  
Jurusan : Ekonomi Syaria'ah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di RUMAH SAKIT UMUM DAERAH AHMAD YANI KOTA METRO, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "KEPUASAN PELAYANAN TERHADAP PASIEN ASKES RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) AHMAD YANI KOTA METRO".
  2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro  
Pada Tanggal : 19 Juni 2017

Mengetahui,  
Pejabat Setempat



Wakil Rektor  
Wakil Rektor Bidang Akademik,

Dr. Suhairi, S.Ag, MH  
NIP 197210011999031003



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI**  
**(STAIN) JURAI SIWO METRO**  
**JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara 15 A Kota Metro Telp. (0725) 41507

Nomor : Sti.06/J-SY/PP.00.9/0725/2016

Metro, 16 Mei 2016

Lampiran : -

Perihal : Izin Pra Survey

Kepada Yth,  
Kepala Rumah Sakit A. Yani Metro  
di -  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Dalam rangka penyusunan Proposal Skripsi mahasiswa kami:

Nama : Nurlaili Hidayati  
NPM : 1288814  
Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam  
Prodi : Ekonomi Syariah (ESy)  
Judul : Analisis Kepuasan Pelayanan Terhadap Pasien Peserta  
Askes Rawat Inap Di Rumah Sakit Ahmad Yani Metro

Mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin kepada mahasiswa tersebut untuk melakukan pra survey dalam rangka penyusunan Proposal Skripsi yang dimaksud.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Saudara diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Ketua Jurusan,  
  
Siti Zulaikha, S.Ag.,M.H.  
NIP. 197206111998032001



**PEMERINTAH KOTA METRO**  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH JEND. A YANI**  
JL. JEND. A YANI NO. 13 TELP. ( 0725 ) 41820 Fax. 48423  
SMS Center : 08128002894  
**M E T R O**



Metro, 28 Agustus 2016

Nomor : 890/1359 /LTD-6/03/ 2016  
Lampiran : -  
Perihal : Izin Pra Survey

Kepada Yth,  
Pimpinan STAIN Jurai Siwo Metro  
Di -  
**Metro**

Menindaklanjuti surat Ketua Jurusan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri ( STAIN ) Jurai Siwo Metro nomor : Sti.06/J-SY/PP.00.9/0725/2016, tanggal 16 Mei 2016, perihal Izin Pra Survey, dengan ini disampaikan bahwa pada prinsipnya kami tidak berkeberatan dan memberikan izin kepada Mahasiswa Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri ( STAIN ) Jurai Siwo Metro sebagai berikut:

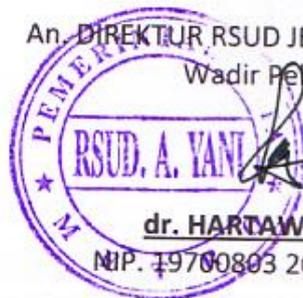
NO.	NPM	NAMA	JUDUL
1	2	3	4
1.	1288814	Nurlaili Hidayati	Analisis Kepuasan Pelayanan Terhadap Pasien Peserta Askes Rawat Inap di Rumah Sakit Ahmad Yani Kota Metro

Untuk melaksanakan pra survey di RSUD Jend. A. Yani Metro pada bulan Agustus 2016, dalam rangka Penyusunan proposal Skripsi, Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Bersedia mematuhi peraturan yang berlaku di RSUD Jend. A. Yani Metro.
2. Bersedia memenuhi dan menyelesaikan administrasi kegiatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di RSUD Jend. A. Yani Metro.

Demikian atas perhatiannya diucapkan terima kasih

An. DIREKTUR RSUD JEND. A. YANI METRO  
Wadir Pelayanan,



**dr. HARTAWAN, Sp. An**

NIP. 19700803 200312 1 004

Tembusan disampaikan kepada Yth:

1. Kasubbag Rekam Medis RSUD Jend. A. Yani Metro
2. Mahasiswa Yang Bersangkutan.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Inggmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507 Faksimili (0725) 47295  
Website: www.metrouniv.ac.id e-mail: ia@metro.ia-metro.univ.ac.id

Nomor : B-3077/In.28/R.1/TL.00/06/2017  
Lampiran : -  
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,  
DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM  
DAERAH AHMAD YANI KOTA  
METRO  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-3076/In.28/R/TL 01/06/2017,  
tanggal 19 Juni 2017 atas nama saudara:

Nama : **NURLAILI HIDAYATI**  
NPM : 1288814  
Semester : 10 (Sepuluh)  
Jurusan : Ekonomi Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di RUMAH SAKIT UMUM DAERAH AHMAD YANI KOTA METRO, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "KEPUASAN PELAYANAN TERHADAP PASIEN ASKES RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) AHMAD YANI KOTA METRO".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 19 Juni 2017

Wakil Rektor Bidang Akademik  
dan Kelembagaan,

**Dr. Suhaini, S.Ag, MH**

NIP. 197210011999031003





KEMENTERIAN AGAMA  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
(STAIN) JURAI SIWO METRO

Jln. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507, Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id Website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA  
STAIN JURAI SIWO METRO

Nama : Nurlaili Hidayati  
NPM : 1288814

Jurusan/Prodi : Syari'ah/Esy  
Semester/TA : IX/2016/2017

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan
		✓	7 Keprasaan pasien & ukuran dan ① kualitas produk, ② kualitas jasa, ③ emosional ④ harga, ⑤ biaya. ➢ Fokus penelitian pada penggunaan Askes kelas IV, only pertolongan penelitian ditgasah kelas Askesing.	
		✓	proposan ACR gjt & seminar	

Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs

Sainul, SH, MA

NIP. 19680706 200003 1 004

Nurlaili Hidayati

NPM 1288814



**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Nurlaili Hidayati  
NPM : 1288814

Fakultas/Jurusan : FEBI/Ekonomi Islam  
Semester/TA : X / 2017

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing		Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		i	ii		
		✓		↳ U/2 dan LT sudah mulai Kontes yg akan diteliti - perlu pengesahan prokr kerri yg akan diquala untuk menjabarkan Penggajian dan laporan. (prokr LT.) -	
		✓		↳ Bab I - III Akan untuk segera menyempurnakan BPD dan Bab. IV.	

Dosen Pembimbing I

**Sainul, SH, MA**  
NIP. 19680706 200003 1 004

Mahasiswa Ybs,

**Nurlaili Hidayati**  
NIP. 1288814



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296,

Website: www.metrouniv.ac.id; e-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Nurlaili Hidayati  
NPM : 1288814

Fakultas/Jurusan : FEBI/Ekonomi Islam  
Semester/TA : X / 2017

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing		Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		I	II		
		V		APP. Aae Lanjutan page BAB IV	

Dosen Pembimbing I

Sainul, SH, MA  
NIP.19680706 200003 1 004

Mahasiswa Ybs,

Nurlaili Hidayati  
NIP. 1288814



## KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

### INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296,

Website: www.metrouniv.ac.id; e-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

### FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nurlaili Hidayati

NPM : 1288814

Fakultas/Jurusan : FEBI/Ekonomi Islam

Semester/TA : X / 2017

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing		Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan	
		I	II			
		✓		<p>Bab. II</p> <p>→ Perbaikan Penelitian APD has digunakan. bukti ya di pake tulisan Bab IV di buatley Footnote.</p> <p>→ Untuk analisis perky mendukung Fakta bnyak di pake ya ada untuk melihat kesesuaiannya.</p>		
		✓		<p>→ Bab. IV sudah terjawab di Bab V sesuai!</p> <p>ke@ singkat untuk memagabyal.</p>		

Dosen Pembimbing I

Sainul SH, MA

NIP.19680706 200003 1 004

Mahasiswa Ybs,

Nurlaili Hidayati

NIP. 1288814



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI**  
**(STAIN) JURAI SIWO METRO**

Jln. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111  
 Telp. (0725) 41507, Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id Website: www.stainmetro.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA**  
**STAIN JURAI SIWO METRO**

Nama : Nurlaili Hidayati  
 NPM : 1288814

Jurusan/Prodi : Syari'ah/Esy  
 Semester/TA : IX/2016/2017

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Jum'at 14-10-16	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- LBM masih harus diper tegas supaya permasalahan tampak.</li> <li>- pertanyaan penelitian diperbaiki</li> <li>- tujuan penelitian, sesuaikan dg pertanyaan, tanpa tanda tanya penulisan</li> <li>- layout penulisan sesuaikan Pedoman</li> <li>- Penelitian relevan diperjelas</li> <li>- Teori blm sesuai komponen judul</li> <li>- Teknik mengutip &amp; menulis footnote, ikuti Pedoman</li> <li>- jenis &amp; sifat penelitian sajikan sistematis sesuai sub judul &amp; harus jelas penerapannya</li> </ul>	zf

Dosen Pembimbing II

**Zumaroh, M.E.Sy**

NIP. 19790422 200604 2 002

Mahasiswa Ybs

**Nurlaili Hidayati**

NPM 1288814



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI**  
**(STAIN) JURAI SIWO METRO**

Jln. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507, Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id Website: www.stainmetro.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA**  
**STAIN JURAI SIWO METRO**

Nama : Nurlaili Hidayati  
NPM : 1288814

Jurusan/Prodi : Syari'ah/Esy  
Semester/TA : IX/2016/2017

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Jum'at 14-10-2016	✓	<ul style="list-style-type: none"><li>- Sumber data sesuai dengan kebutuhan data</li><li>- Perhatikan penyajian Populasi &amp; Sampel tdk rasional</li><li>- Teknik pengumpulan data harus jelas peruntukan &amp; tujuannya</li><li>- Teknik penyajian keabsahan data belum ada</li><li>- Teknik analisis data harus jelas penerapannya</li><li>- Daftar pustaka, sesuai kan pedoman</li></ul>	zf

Dosen Pembimbing II

**Zumaroh, M.E.Sy**

NIP. 19790422 200604 2 002

Mahasiswa Ybs

**Nurlaili Hidayati**

NPM 1288814



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI**  
**(STAIN) JURAI SIWO METRO**

Jln. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507, Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id Website: www.stainmetro.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA**  
**STAIN JURAI SIWO METRO**

Nama : Nurlaili Hidayati  
NPM : 1288814

Jurusan/Prodi : Syari'ah/Esy  
Semester/TA : IX/2016/2017

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Jum'at 28-10-2016	✓	Catatan bimbingan belum diperbaiki selundunya	f
	Jum'at 25-11-2016	✓	- Belum diperbaiki selundunya, terutama Bab II - Teknik wawancara & observasi juga blm diperbaiki	f
	Rabu 25-1-2017	✓	- Bab II masih blm diperbaiki - Bab III masih blm diperbaiki (teknik pengumpulan data) - Teknik penjamin keabsahan data usas digunakan jika ter paman	f

Dosen Pembimbing II

**Zumaroh, M.E.Sy**

NIP. 19790422 200604 2 002

Mahasiswa Ybs

**Nurlaili Hidayati**

NPM 1288814



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI**  
**(STAIN) JURAI SIWO METRO**

Jln. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507, Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id Website: www.stainmetro.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA**  
**STAIN JURAI SIWO METRO**

Nama : Nurlaili Hidayati  
NPM : 1288814

Jurusan/Prodi : Syari'ah/Esy  
Semester/TA : IX/2016/2017

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan
	13-2-2017	✓	ACC proposal, lanjutkan konsultasi ke pembimbing I	

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa Ybs

Zumaroh, M.E.Sy  
NIP. 19790422 200604 2 002

  
Nurlaili Hidayati  
NPM 1288814



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI**  
**(STAIN) JURAI SIWO METRO**

Jln. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507, Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id Website: www.stainmetro.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA**  
**STAIN JURAI SIWO METRO**

Nama : Nurlaili Hidayati  
NPM : 1288814

Jurusan/Prodi : Syari'ah/Esy  
Semester/TA : IX/2016/2017

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan
	17-3-2017	✓	- Outline bab II, Teori sesuaikan komponen judul - Outline bab IV, hasil penelitian sesuaikan fokus & penguasaan penelitian	✓
	7-4-2017	✓	Acc outline, lanjutkan konsultasi ke pembimbing I & penulisan laporan	✓

Dosen Pembimbing II

**Zumaroh, M.E.Sy**

NIP. 19790422 200604 2 002

Mahasiswa Ybs

**Nurlaili Hidayati**

NPM 1288814



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;  
Website: www.metrouniv.ac.id; e-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Nurlaili Hidayati  
NPM : 1288814

Fakultas/Jurusan : FEBI/Ekonomi Islam  
Semester/TA : X / 2017

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing		Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		I	II		
	8-5-2017		✓	- LBM dispesifikkan lagi data pasien diperjelas	<i>zf</i>
	5-6-2017		✓	Acc Bab I, lanjutkan konsultasi ke pembimbing I	<i>zf</i>
	7-6-2017		✓	- Setiap mengutip, jelaskan kembali dgn bahasa sendiri - Penulisan footnote ikuti pedoman - perhatikan kesesuaian teori yg digunakan	<i>zf</i>
	14-6-2017		✓	- kurangi kutipan langsung - pengertian kata hati <sup>2</sup> sesuaikan kaidah bahasa - Teori yg tok terlalu di- butuhkan diminimalisir	<i>zf</i>

Dosen Pembimbing 2

**Zumaroh, M. E. Sy**  
NIP. 19790422200604 2 002

Mahasiswa Ybs,

**Nurlaili Hidayati**  
NIP. 1288814



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;  
Website: www.metrouniv.ac.id; e-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Nurfaili Hidayati  
NPM : 1288814

Fakultas/Jurusan : FEBI/Ekonomi Islam  
Semester/TA : X / 2017

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing		Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		I	II		
	12-7-2017		✓	Acc APD, lanjutkan konsultasi ke pembimbing I	<i>zf</i>
	17-7-2017		✓	<ul style="list-style-type: none"><li>- APD belum digunakan selurunya, di bab IV belum tersaji seluruh data</li><li>- Data yg disajikan masih sama dgn teor di bab II</li><li>- Teknik pengumpulan data tdk digunakan selurunya</li><li>- Penulisan, sesuai pedoman</li><li>- Data kuantitatif yg banyak</li></ul>	<i>zf</i>

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa Ybs.

**Zumaroh, M.E.Sy**  
NIP.19790422 200604 2 002

**Nurfaili Hidayati**  
NIP. 1288814



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;  
Website: www.metrouniv.ac.id; e-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Nurlaili Hidayati

Fakultas/Jurusan : FEBI/Ekonomi Islam

NPM : 1288814

Semester/TA : X / 2017

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing		Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		I	II		
	21-6-2017		✓	ACC Bab II, lanjutkan konsultasi ke pembimbing I	
	4-7-2017		✓	- Daftar pertanyaan pd wawancara dibuat garis besarnya saja - wawancara ditugaskan ke siapa harus sesuai sumber data primer - pedoman wawancara disusun berdasarkan pokok teori bab II	
	10-7-2017		✓	- Struktur pertanyaan dan wawancara masih terlalu meluas	

Dosen Pembimbing 2

Zumaroh, M. E. Sy

NIP. 19790422200604 2 002

Mahasiswa Ybs,

Nurlaili Hidayati

NIP. 1288814



**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Nurlaili Hidayati  
NPM : 1288814

Fakultas/Jurusan : FEBI/Ekonomi Islam  
Semester/TA : X / 2017

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing		Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		I	II		
	14-7-2017		✓	<ul style="list-style-type: none"><li>- Profil kebanyakan</li><li>- Bedakan penyajian data hasil wawancara dg teori di bab II</li><li>- Jika pilih RS hanya wadir yg di wawancara data cenderung kurang valid, cari yg bersentuhan langsung dg pasien rawat inap</li><li>- Pasien diperjelas rawat inap apa</li><li>- Buatlah alat ukur kepuasan di bab II</li><li>- Analisis belum ada</li><li>- penulisan masih banyak salah</li><li>- selara keseluruhan penyajian masih berantakan</li></ul>	

Dosen Pembimbing II

**Zumaroh, M.E.Sy**  
NIP.19790422 200604 2 002

Mahasiswa Ybs,

**Nurlaili Hidayati**  
NIP. 1288814



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;

Website: www.metrouniv.ac.id; e-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Nurlaili Hidayati

Fakultas/Jurusan : FEBI/Ekonomi Islam

NPM : 1288814

Semester/TA : X / 2017

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing		Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		I	II		
				Ace skripsi, lanjutkan konsultasi ke pembimbing I	

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa Ybs,

**Zumaroh, M.E.Sy**

NIP.19790422 200604 2 002

**Nurlaili Hidayati**

NIP. 1288814

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nurlaili Hidayati dilahirkan di Kotagajah pada tanggal 17 Juni 1994, putri ketiga dari 3 bersaudara pasangan Bapak Muhammad Sidik dan Ibu Darlelawati. Pendidikan dasar peneliti tempuh di SDN2 Rejo Basuki selesai pada tahun 2006, kemudian melanjutkan pendidikan menengah pertama di SMPN 2 Kotagajah selesai pada tahun 2009. Sedangkan pendidikan menengah atas dilanjutkan di SMAN 1 Punggur selesai tahun 2012, dan kemudian melanjutkan pendidikan di Program Studi S1 Ekonomi Syari'ah STAIN Jurai Siwo Metro sekarang Jurusan Ekonomi Syari'ah IAIN Metro dimulai pada semester 1 TA. 2012/2013.