

STRATEGI PENINGKATAN MUTU PELAYANAN BERDASARKAN ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. M. YUNUS BENGKULU

Abdi Wijaya¹, Purwadhi², Kahar Mulyani³

Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, abdiwijaya93@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dilihat dari sudut pandang masyarakat yang berobat di RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu, menganalisis kesesuaian antara tingkat kepentingan kualitas pelayanan dibandingkan pelaksanaannya menurut masyarakat, dan menyusun strategi pengembangan mutu pelayanan rumah sakit berdasarkan metode Importance Performance Analysis. Dari hasil pengujian validitas dengan uji statistik Product Moment Pearson terhadap 100 responden pada bulan Juli - Agustus 2023, dihasilkan data valid, r hitung berkisar antara 0,062 – 0,628 untuk tingkat pelaksanaan, dimana lebih tinggi dari rtabel 0,195 dan hasil pengujian reliabilitas dengan uji statistik pearson correlation, dihasilkan reliabilitas yang cukup tinggi yaitu 0,801 untuk tingkat kepentingan dan 0,807 untuk tingkat pelaksanaan, maka dapat disimpulkan bahwa reliability, assurance, empathy, tangibles, dan responsiveness tergolong baik. Dalam menyusun strategi mutu pelayanan rumah sakit, terdapat tiga komponen yang harus diperbaiki yaitu terkait dengan informasi tindakan perawatan yang dilakukan pada pasien, kecepatan dan kesiapan perawat dalam pelayanan penanganan pasien, serta jaminan penggantian obat yang rusak.

Kata Kunci; Tingkat Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Kesehatan

ABSTRACT

The better the health service will increase the level of community satisfaction so that the business will be considered to be of higher quality. The aim of the research is to evaluate the quality of service from the perspective of the people who seek treatment at RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu, analyzed the suitability between the level of importance of service quality compared to its implementation according to society, and developed a strategy for developing hospital service quality based on the Importance Performance Analysis method. From the results of validity testing using the Pearson Product Moment statistical test on 100 respondents in July - August 2023, valid data was produced, the r count ranged from 0.062 - 0.628 for the level of implementation, which is higher than the r table of 0.195 and the results of reliability testing using the Pearson correlation statistical test, The resulting reliability is quite high, namely 0.801 for the level of importance and 0.807 for the level of implementation, so it can be concluded that reliability, assurance, empathy, tangibles and responsiveness are classified as good. In developing a strategy for the quality of hospital services, there are three components that must be improved, namely related to information on treatment actions carried out on patients, the speed and alertness of nurses in patient care services, and guaranteed replacement of damaged drugs.

Keyword: Satisfaction Of Public Health, Services In Hospital

PENDAHULUAN

Sarana pelayanan kesehatan di era globalisasi ini semakin berkembang dan semakin berupaya meningkatkan kualitas jasa yang ditawarkan kepada masyarakat. Adapun strategi peningkatan mutu pelayanan keperawatan antara

lain: pendidikan berlanjut, sumber daya yang dimanfaatkan secara efektif dan efisien, aman bagi pasien dan provider, memuaskan bagi pasien dan provider, serta menghormati aspek sosial, ekonomi, budaya, agama, etika dan tata nilai masyarakat.

Persyaratan peningkatan mutu pelayanan keperawatan adalah pimpinan yang peduli dan mendukung mutu bagi seluruh staf, dan program diklat yang bertujuan untuk meningkatkan sumber daya manusia, sarana dan lingkungan yang mendukung dan sesuai dengan standar Depkes RI (1998). Rumah sakit sebagai salah satu tatanan pemberian asuhan keperawatan kepada masyarakat yang harus mampu menyediakan berbagai jenis pelayanan kesehatan yang kompleks dan berkualitas (Lesmana, 2023).

Menurut Kohler, kepuasan pasien adalah perasaan senang dan kecewa pasien sebagai hasil perbandingan antara prestasi yang dirasakan dengan harapan. Pasien akan puas apabila layanan yang didapatkannya sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pasien. Sedangkan ketidakpuasan akan timbul apabila hasil (outcome) tidak memenuhi harapan pasien. (Kohler, 1993 dikutip dari Wanti, 2011). Peran kualitas pelayanan yang baik merupakan hal sangat penting dan sangat berpengaruh, tanpa adanya pelayanan yang tepat, rumah sakit akan kurang diminati oleh pasien (Adafiah, 2023). Pasien yang merasa puas akan menceritakan mengenai pengalamannya di rumah sakit kepada orang lain, sehingga menimbulkan peluang untuk mendapatkan pelanggan baru dan meningkatkan loyalitas dari pelanggan lama (Prasetyo, 2023).

Metode yang dikembangkan oleh Zeithalm, Parasuman, dan Berry (2009) banyak dipakai sebagai landasan konsep penelitian yang mencakup pertanyaan mendasar yang cukup sensitif untuk mengukur pengalaman konsumen mendapatkan pelayanan tercakup dalam lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu : reliability (kehandalan), yaitu kemampuan menampilkan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat, responsiveness (ketanggapan), yaitu kemampuan untuk membantu konsumen dan meningkatkan kecepatan pelayanan, assurance (jaminan kepastian), yaitu kompetensi yang dimiliki sehingga memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan dan kepastian yang mencakup pengetahuan, perilaku dan sikap yang dapat dipercaya, empathy (perhatian), yaitu sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada pasien, kemudahan melakukan kontak dan komunikasi yang baik, tangible (wujud nyata), yaitu penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, sarana informasi atau

komunikasi dan petugas atau pegawai (Zeithalm, Parasuman, dan Berry, 1990 dalam Suryawati, 2009).

Penelitian Otani dkk, dari tahun 2005 hingga 2007 di lima rumah sakit di daerah metropolitan St.Louis mid-Missouri dan bagian selatan Illinois Amerika Serikat menunjukkan ada enam unsur pelayanan yang dinilai untuk mengetahui kepuasan masyarakat, yaitu: proses registrasi, pelayanan keperawatan, pelayanan dokter, pelayanan staf, pelayanan makanan, dan pelayanan ruangan. (Otani, Brian,Faulkner, Boslaugh, Burroughs, & Dunaga, 2009).

Di RSUD Dr M. Yunus Bengkulu pelayanan yang di berikan kepada pasien masih kurang memuaskan, diantaranya petugas yang kurang ramah dan senyum. Beberapa keluhan lain yang ditemukan, yaitu dalam hal waktu menunggu, kejelasan informasi, keikutsertaan mengambil keputusan berobat, kepercayaan terhadap petugas sehingga menyulitkan pasien atau keluarga pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka penulis mengambil judul penelitian “Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Berdasarkan Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Yunus Bengkulu”.

KAJIAN LITERATUR

Menurut UU Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Parasuraman, et. al (1990) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan lima indikator dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) diantaranya adalah Bukti langsung (tangibles), Keandalan (reliability), Daya tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance) dan Empati (empathy). Kotler (2016) menyatakan kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan

puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas (Kotler, 2016).

Tjiptono (2016) mengutip beberapa definisi kepuasan pelanggan sebagai berikut, Oliver mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi terhadap surprise yang inheren atau melekat pada pemerolehan produk dan atau pengalaman konsumsi, kemudian Howard & Sheth mengungkapkan bahwa kepuasan konsumen adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan, sedangkan Swan, et al. mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk relatif bagus atau jelek atau apakah produk bersangkutan cocok atau tidak cocok dengan tujuan/pemakaiannya.

Dalam penelitian ini peneliti menitik beratkan pada kepuasan pasien. Pasien adalah orang yang karena kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan (Bustami, 2011). Berdasarkan uraian dari beberapa ahli tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah perasaan senang, puas individu karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menerima jasa pelayanan kesehatan.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini adalah prospektif study dengan pendekatan *mix method* (kuantitatif dan kualitatif) yang bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi dimensi pengalaman pasien dengan menggunakan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dan strategi peningkatan mutu pelayanan di RSUD DR M. Yunus Bengkulu. Data primer diperoleh dari hasil survey kuesioner pada 100 pasien yang dirawat di RS M Yunus dan pengunjung rumah sakit di poliklinik rawat jalan dengan jumlah sampel dihitung menggunakan rumus Slovin. Metode sampling dilakukan dengan kombinasi antara judgment sampling dan random sampling. Hal ini karena mengingat keterbatasannya waktu dan dana untuk melakukan survey ini. Penentuan waktu sampling (*judgment sampling*) ditetapkan selama 2 bulan pada bulan Juli sampai Agustus 2023.

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan para pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD Dr M. Yunus Bengkulu sehingga dalam hal ini dapat lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanannya. Untuk menentukan kesesuaian ini digunakan metode "*Importance Performance Analysis*" yaitu untuk mengetahui tingkat kepentingan pelanggan dan nilai yang diterima pelanggan.

PEMBAHASAN

Evaluasi kualitas kebijakan pelayanan dilihat dari sudut pandang pelanggan

1. *Reliability*

Mengukur kehandalan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya, yang terdiri dari :

- Kemudahan dalam proses penanganan pasien
- Tingkat ketersediaan dan kelengkapan peralatan
- Menginformasikan Tindakan perawatan yang dilakukan pada pasien
- Kecepatan petugas memberikan pelayanan dengan segera
- Kemudahan menemui perawat saat dibutuhkan

2. *Responsiveness*

Kecakapan dan ketanggapan petugas dan Rumah sakit dalam memberikan jasa, yang terdiri dari:

- Kecepatan dan kesigapan perawat dalam pelayanan penanganan pasien
- Kecepatan dan kesigapan dokter dalam menangani keluhan pasien
- Kecepatan dan kesigapan kasir dalam proses pembayaran

3. *Assurance*

Kemampuan Rumah Sakit dan petugas dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pasien, yang terdiri dari:

- Kemampuan dokter atas pengetahuan terhadap obat yang diberikan
- Keramahan, perhatian, dan kesopanan dokter dan perawat
- Kejujuran petugas kasir dalam proses pembayaran
- Jaminan penggantian obat yang rusak

4. *Empathy*

Perhatian secara individual yang diberikan Rumah Sakit kepada pasiennya, yang terdiri dari :

- Kemudahan menghubungi pihak Rumah Sakit
- Perhatian dan tanggapan Rumah Sakit terhadap keluhan pasien

- c. Memahami kebutuhan dan keinginan pasien
- d. Kemampuan dokter berkomunikasi dengan pasien

5. *Tangibel*

Yang terdiri dari:

- a. Tata letak ruang rawat inap
- b. Penampilan dokter dan perawat
- c. Kebersihan ruangan
- d. Fasilitas musholla
- e. Fasilitas tempat parkir

Pengujian Validitas dan Reliabilitas

1. Pengujian Validitas

Pengujian validitas pada data hasil pengembalian kuesioner untuk tingkat kepentingan dan aktual pelaksanaan dilakukan dengan menggunakan uji Korelasi Produk Momen Pearson dan menggunakan Program Statistic SPSS Versi 23.0, Rumus Uji Korelasi Produk Momen Pearson.

$$r = \frac{n \cdot \sum X_i Y_i - \sum X_i \cdot \sum Y_i}{\sqrt{(n \cdot \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2) \cdot (n \cdot \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2)}}$$

Dimana $r = r$ hitung uji Korelasi Produk Momen Pearson.

X_i = nilai variabel

Y_i = nilai total variabel setiap responden

N = banyaknya data/responden.

Uji validitas variable Kepentingan (X)

Guna mengetahui hasil analisis dari variabel kepentingan (X), penulis menggunakan Komputer program Statistical Product & Service Solution (SPSS) Versi 23.0 input data variabel kepentingan yang merupakan data ordinal dari sampel berjumlah 100 orang dengan jumlah pernyataan sebanyak 21 (Tabel 4.1). Dengan $N = 100$ dan tingkat signifikan 5% maka diperoleh nilai rtabel untuk $N = 100$ sebesar 0.195. Sehingga untuk melihat r hitung dapat dilihat pada tabel uji validitas variabel kepentingan (X), dimana jika didapat nilai r hitung positif dan lebih besar dari rtabel (0.195) maka dari 21 butir instrumen pernyataan tersebut hanya ada satu butir instrumen yang dinyatakan tidak valid karena nilai r hitung yang diperoleh kurang dari nilai r tabel yaitu butir instrumen no 3, sisanya dinyatakan valid karena nilai r hitung yang diperoleh lebih besar dari r table, yaitu 0,195.

Uji Validitas Variabel Pelaksanaan (Y)

Guna mengetahui hasil analisis dari variabel pelaksanaan (Y), penulis menggunakan Komputer program Statistical Product & Service Solution (SPSS) Versi 23.0, input data variabel

kepentingan yang merupakan data ordinal dari sampel berjumlah 100 orang dengan jumlah pernyataan sebanyak 21. Dengan $N = 100$ dan tingkat signifikan 5% maka diperoleh nilai rtabel untuk $N = 100$ sebesar 0.195. Sehingga untuk melihat r hitung dapat dilihat pada tabel uji validitas variabel pelaksanaan (Y), dimana jika didapat nilai r hitung positif dan lebih besar dari rtabel (0.195) maka dari 21 butir instrumen pernyataan tersebut seluruh butir instrumen dinyatakan valid karena nilai r hitung yang di peroleh lebih besar dari r tabel yaitu 0,195.

Uji reliabilitas variabel kepentingan (X)

Tabel 4.3

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.801	21

Berdasarkan tabel di atas didapat hasil Uji Reliabilitas variabel kepentingan (X) dengan nilai rtabel 0.195, dan hasil nilai Alpha sebesar 0.801, maka dapat disimpulkan bahwa ralpha positif dan lebih besar atau $0.801 > 0.195$ maka dengan demikian instrumen penelitian mengenai variabel variabel kepentingan (X) adalah Reliabel

Uji reliabilitas variable pelaksanaan (Y)

Tabel 4.4

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.807	21

Berdasarkan tabel di atas didapat hasil Uji Reliabilitas variabel pelaksanaan (Y) dengan nilai rtabel 0.195, dan hasil nilai Alpha sebesar 0.807, maka dapat disimpulkan bahwa ralpha positif dan lebih besar atau $0.801 > 0.195$ maka dengan demikian instrumen penelitian mengenai variabel variabel kepentingan (X) adalah Reliabel

Pembahasan Setiap Variabel Penelitian

Pembahasan variable kehandalan (*reliability*)

a. Kemudahan dalam proses penanganan pasien. Kemudahan dalam proses penanganan pasien merupakan hal yang sangat penting bagi pelanggan. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil kuesioner yang direspon oleh pelanggan. Hasil respon dari 100 orang responden ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.5.a
Tanggapan pelanggan atas kepentingan mengenai kemudahan dalam proses penanganan pasien

Sangat penting	Penting	Cukup penting	Kurang penting	Tidak penting	Bobot
66	30	4	0	0	462

Keterangan : Sumber Hasil Kuesioner

Sedangkan hasil respon responden atas pelaksanaan waktu actual kemudahan dalam proses penanganan pasien, dapat dilihat pada table berikut ini:

Tabel 4.5.b
Tanggapan pelanggan atas pelaksanaan actual kemudahan dalam proses penanganan pasien

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
15	61	22	2	0	389

Keterangan : Sumber Hasil Kuesioner

Dari kedua data tersebut, akan dihasilkan suatu tingkat kesesuaian sebesar 84,19%

b. Tingkat ketersediaan dan kelengkapan peralatan

Dari data hasil responden dapat dilihat bahwa tingkat ketersediaan dan kelengkapan peralatan merupakan hal yang sangat penting bagi pelanggan.

Tabel 4.6.a
Tanggapan pelanggan atas kepentingan tingkat ketersediaan dan kelengkapan peralatan.

Sangat penting	Penting	Cukup penting	Kurang penting	Tidak penting	Bobot
60	33	7	0	0	453

Keterangan : Sumber Hasil Kuesioner

Sedangkan hasil respon responden atas kepentingan tingkat ketersediaan dan kelengkapan peralatan, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.6.b
Tanggapan pelanggan atas pelaksanaan actual tingkat ketersediaan dan kelengkapan peralatan.

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
13	44	38	5	0	365

Keterangan : Sumber Hasil Kuesioner

Dari kedua data tersebut, akan dihasilkan suatu tingkat kesesuaian sebesar 80,57%

c. Menginformasikan Tindakan perawatan yang dilakukan pada pasien

Dari data hasil responden dapat dilihat bahwa tingkat menginformasikan tindakan perawatan yang dilakukan pada pasien merupakan hal yang sangat penting bagi pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari hasil respon para responden pada

Tabel 4.7.a
Tanggapan pelanggan atas kepentingan tingkat menginformasikan tindakan perawatan yang dilakukan pada pasien

Sangat penting	Penting	Cukup penting	Kurang penting	Tidak penting	Bobot
76	22	2	0	0	474

Keterangan : Sumber Hasil Kuesioner

table berikut:

Sedangkan hasil respon responden atas pelaksanaan actual menginformasikan tindakan perawatan yang dilakukan pada pasien, dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel 4.7.b
Tanggapan pelanggan atas pelaksanaan actual menginformasikan tindakan perawatan yang dilakukan pasien

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
15	49	34	2	0	377

Keterangan : Sumber Hasil Kuesioner

Dari kedua data tersebut, akan dihasilkan suatu tingkat kesesuaian sebesar 79,53%

d. Kecepatan petugas memberikan pelayanan dengan segera

Dari data hasil responden dapat dilihat bahwa kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan dengan segera merupakan hal yang sangat penting bagi pelanggan.

Tabel 4.8.a
Tanggapan pelanggan atas kepentingan mengenai kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan dengan segera

Sangat penting	Penting	Cukup penting	Kurang penting	Tidak penting	Bobot
56	37	7	0	0	449

Keterangan : Sumber Hasil Kuesioner

Sedangkan hasil respon responden atas pelaksanaan waktu actual kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan dengan segera, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.8.b
Tanggapan pelanggan atas pelaksanaan actual kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan segera

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
15	39	42	4	0	365

Keterangan : Sumber Hasil Kuesioner

Dari kedua data tersebut, akan dihasilkan suatu tingkat kesesuaian sebesar 81,29%.

e. Kemudahan menemui perawat saat dibutuhkan

Dari data hasil responden dapat dilihat bahwa kemudahan menemui perawat saat dibutuhkan merupakan hal yang sangat penting bagi pelanggan.

Tabel 4.9.a
Tanggapan pelanggan atas kepentingan Kemudahan Menemui perawat saat dibutuhkan

Sangat penting	Penting	Cukup penting	Kurang penting	Tidak penting	Bobot
51	33	16	0	0	435

Keterangan : Sumber Hasil Kuesioner

Sedangkan hasil respon responden atas pelaksanaan waktu aktual kemudahan menemui perawat saat dibutuhkan, dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel 4.9.b
Tanggapan pelanggan atas pelaksanaan waktu aktual kemudahan menemui perawat saat dibutuhkan.

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
28	36	33	3	0	389

Keterangan : Sumber Hasil Kuesioner

Dari kedua data tersebut, akan dihasilkan suatu tingkat kesesuaian sebesar 89,42%.

Dari data hasil responden tentang tanggapan variabel kehandalan (*Reliability*) merupakan hal yang sangat penting bagi pasien baik kemudahan dalam proses penanganan pasien, tingkat ketersediaan dan kelengkapan peralatan, menginformasikan tindakan perawatan yang dilakukan pada pasien, kecepatan petugas memberikan pelayanan dengan segera maupun kemudahan menemui perawat saat dibutuhkan, hal ini disebabkan karena baik dokter maupun perawat mereka berusaha melakukan pekerjaan sesuai dengan kemampuan mereka secara maksimal sesuai dengan kompetensi yang dimiliki. Pelayanan optimal mencerminkan nilai tanggung jawab moral membantu pasien sembuh dari penyakit yang dideritanya.

Tanggapan Variabel Ketanggapan (*Responsiveness*)

a. Kecepatan dan kesiapan perawat dalam pelayanan penanganan pasien.

Dari data hasil responden dapat dilihat bahwa kecepatan dan kesiapan perawat dalam pelayanan penanganan pasien merupakan hal yang sangat penting bagi pelanggan.

Tabel 4.10.a
Tanggapan pelanggan atas kepentingan Kecepatan dan kesiapan perawat dalam pelayanan penanganan pasien

Sangat penting	Penting	Cukup penting	Kurang penting	Tidak penting	Bobot
67	29	4	0	0	463

Keterangan : Sumber Hasil Kuesioner

Sedangkan hasil respon responden atas pelaksanaan waktu aktual kecepatan dan kesiapan perawat dalam pelayanan penanganan pasien, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.10.b
Tanggapan pelanggan atas pelaksanaan aktual kecepatan dan kesiapan perawat dalam pelayanan penanganan pasien

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
7	48	39	6	0	356

Keterangan : Sumber Hasil Kuesioner

Dari kedua data tersebut, akan dihasilkan suatu tingkat kesesuaian sebesar 76,88%

b. Kecepatan dan kesiapan dokter dalam menangani keluhan pasien.

Dari data hasil responden dapat dilihat bahwa kecepatan dan kesiapan dokter dalam menangani keluhan pasien merupakan hal yang sangat penting bagi pelanggan.

Tabel 4.11.a
Tanggapan pelanggan atas kepentingan Kecepatan dan kesiapan dokter dalam menangani keluhan pasien

Sangat penting	Penting	Cukup penting	Kurang penting	Tidak penting	Bobot
63	34	3	0	0	460

Keterangan : Sumber Hasil Kuesioner

Sedangkan hasil respon responden atas pelaksanaan waktu aktual kecepatan dan kesiapan dokter dalam menangani keluhan pasien, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.11.b
Tanggapan pelanggan atas pelaksanaan aktual kecepatan dan kesiapan dokter dalam menangani keluhan pasien

Sangat baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
34	35	28	3	0	400

Keterangan : Sumber Hasil Kuesioner

Dari kedua data tersebut, akan dihasilkan suatu tingkat kesesuaian sebesar 86,95%

c. Kecepatan dan kesiapan kasir dalam proses pembayaran.

Dari data hasil responden dapat dilihat bahwa kecepatan dan kesiapan kasir dalam proses pembayaran merupakan hal yang sangat penting bagi pelanggan.

Tabel 4.12.a
Tanggapan pelanggan atas kepentingan Kecepatan dan kesiapan kasir dalam proses pembayaran

Sangat penting	Penting	Cukup penting	Kurang penting	Tidak penting	Bobot
67	28	5	0	0	462

Keterangan : Sumber Hasil Kuesioner

Sedangkan hasil respon responden atas pelaksanaan waktu aktual kecepatan dan kesiapan kasir dalam proses pembayaran, dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel 4.12.b
Tanggapan pelanggan atas pelaksanaan actual kecepatan dan kesigapan kasir dalam proses pembayaran

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
33	42	23	2	0	406

Keterangan : Sumber Hasil Kuesioner

Dari kedua data tersebut, akan dihasilkan suatu tingkat kesesuaian sebesar 87,87%

Dari data hasil responden tentang variabel ketanggapan (Responsiveness) merupakan hal yang sangat penting dan pelaksanaan actual baik dalam hal kecepatan dan kesigapan perawat dalam pelayanan penanganan pasien, kecepatan dan kesigapan dokter dalam menangani keluhan pasien, kecepatan dan kesigapan kasir dalam proses pembayaran dimana baik dokter dan perawat berusaha memperhatikan kebutuhan pasien yang menjadi tanggungjawabnya

Dari hasil penelitian Zeithmal dan Binner (2009) untuk pasar konsumen kesehatan adalah bahwa untuk menuju kepuasan konsumen dalam hal ini pasien adalah dengan bersedia mendengarkan keluh kesah pasien, tidak membiarkan pasien lama menunggu serta sebagai perawat adalah tenaga professional yang seharusnya mudah diakses oleh pasien

Pembahasan variable keyakinan (Assurance)

a. Kemampuan dokter atas pengetahuan terhadap obat yang diberikan

Dari data hasil responden dapat dilihat bahwa kemampuan dokter atas pengetahuan terhadap obat yang diberikan merupakan hal yang sangat penting bagi pelanggan.

Sedangkan hasil respon responden atas pelaksanaan waktu actual atas kemampuan dokter atas pengetahuan terhadap obat yang diberikan, dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 4.13.b
Tanggapan pelanggan atas pelaksanaan actual Kemampuan dokter atas pengetahuan terhadap obat yang diberikan

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
29	39	30	2	0	391

Keterangan : Sumber Hasil Kuesioner

Dari kedua data tersebut, akan dihasilkan suatu tingkat kesesuaian sebesar 84,44%

b. Keramahan, perhatian dan kesopanan dokter dan perawat.

Dari data hasil responden dapat dilihat bahwa keramahan, perhatian dan kesopanan dokter dan

perawat merupakan hal yang sangat penting bagi pelanggan.

Tabel 4.14.a
Tanggapan pelanggan atas kepentingan Keramahan, perhatian dan kesopanan dokter dan perawat

Sangat penting	Penting	Cukup penting	Kurang penting	Tidak penting	Bobot
63	31	6	0	0	457

Keterangan : Sumber Hasil Kuesioner

Sedangkan hasil respon responden atas pelaksanaan waktu actual atas keramahan, perhatian, dan kesopanan dokter dan perawat, dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel 4.14.b
Tanggapan pelanggan atas pelaksanaan actual Keramahan, perhatian dan kesopanan dokter dan perawat

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
31	39	28	2	0	395

Keterangan : Sumber Hasil Kuesioner

Dari kedua data tersebut, akan dihasilkan suatu tingkat kesesuaian sebesar 86,43%

c. Kejujuran petugas kasir dalam proses pembayaran.

Dari data hasil responden dapat dilihat bahwa kejujuran petugas kasir dalam proses pembayaran merupakan hal yang sangat penting bagi pelanggan.

Sedangkan hasil respon responden atas pelaksanaan waktu actual atas kejujuran petugas kasir dalam proses pembayaran, dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel 4.15.b
Tanggapan pelanggan atas pelaksanaan actual Kejujuran petugas kasir dalam proses pembayaran

Sangat baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
31	39	28	1	1	398

Keterangan : Sumber Hasil Kuesioner

Dari kedua data tersebut, akan dihasilkan suatu tingkat kesesuaian sebesar 86,71%

d. Jaminan penggantian obat yang rusak.

Dari data hasil responden dapat dilihat bahwa jaminan penggantian obat yang rusak merupakan hal yang sangat penting bagi pelanggan.

Sedangkan hasil respon responden atas pelaksanaan waktu actual atas jaminan penggantian obat yang rusak, dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel 4.16.b
Tanggapan pelanggan atas pelaksanaan actual Jaminan penggantian obat yang rusak

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
22	33	39	6	0	371

Keterangan : Sumber Hasil Kuesioner

Dari kedua data tersebut, akan dihasilkan suatu tingkat kesesuaian sebesar 80,47%,

Dari data hasil responden tentang variabel keyakinan (*Assurance*) merupakan hal yang sangat penting dan pelaksanaan aktual baik dalam hal kemampuan dokter atas pengetahuan terhadap obat yang diberikan, keramahan, perhatian dan kesopanan dokter dan perawat, kejujuran petugas kasir dalam proses pembayaran, jaminan penggantian obat yang rusak merupakan bagian dari tanggung pekerjaan yang dilakukan secara bersama-sama antara pasien, perawat dan dokter. Ini artinya menjadi suatu simbiosis mutualisme dimana harus ada relasi yang saling menguntungkan supaya kesembuhan pasien menjadi tanggung jawab bersama

Pembahasan variabel empati (*Empathy*)

a. Kemudahan menghubungi pihak Rumah Sakit.

Dari data hasil responden dapat dilihat bahwa kemudahan menghubungi pihak Rumah Sakit merupakan hal yang sangat penting bagi pelanggan.

Tabel 4.17.a

Tanggapan pelanggan atas kepentingan Kemudahan menghubungi pihak

Rumah Sakit					
Sangat penting	Penting	Cukup penting	Kurang penting	Tidak penting	Bobot
48	40	11	1	0	435

Keterangan : Sumber Hasil Kuesioner

Sedangkan hasil respon responden atas pelaksanaan waktu aktual atas kemudahan menghubungi pihak Rumah Sakit, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.17.b

Tanggapan pelanggan atas pelaksanaan actual Kemudahan menghubungi pihak Rumah Sakit

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
20	41	31	5	3	370

Keterangan : Sumber Hasil Kuesioner

Dari kedua data tersebut, akan dihasilkan suatu tingkat kesesuaian sebesar 85,05%,

b. Perhatian dan tanggapan Rumah Sakit terhadap keluhan pasien.

Dari data hasil responden dapat dilihat bahwa perhatian dan tanggapan Rumah Sakit terhadap keluhan pasien merupakan hal yang sangat penting bagi pelanggan.

Tabel 4.18.a

Tanggapan pelanggan atas kepentingan Perhatian dan tanggapan Rumah Sakit terhadap keluhan pasien

Sangat penting	Penting	Cukup penting	Kurang penting	Tidak penting	Bobot
52	32	16	0	0	436

Keterangan : Sumber Hasil Kuesioner

Sedangkan hasil respon responden atas pelaksanaan waktu aktual atas perhatian dan tanggapan Rumah Sakit terhadap keluhan pasien, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.18.b

Tanggapan pelanggan atas pelaksanaan actual Perhatian Rumah Sakit terhadap keluhan pasien

Sangat baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
23	31	38	6	2	367

Keterangan : Sumber Hasil Kuesioner

Dari kedua data tersebut, akan dihasilkan suatu tingkat kesesuaian sebesar 84,17%,

c. Memahami kebutuhan dan keinginan pasien

Dari data hasil responden dapat dilihat bahwa memahami kebutuhan dan keinginan pasien merupakan hal yang sangat penting bagi pelanggan.

Tabel 4.19.a

Tanggapan pelanggan atas memahami kebutuhan dan keinginan pasien

Sangat penting	Penting	Cukup penting	Kurang penting	Tidak penting	Bobot
47	44	9	0	0	438

Keterangan : Sumber Hasil Kuesioner

Sedangkan hasil respon responden atas pelaksanaan waktu aktual atas memahami kebutuhan dan keinginan pasien, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.19.b

Tanggapan pelanggan atas pelaksanaan actual memahami kebutuhan dan keinginan pasien

Sangat baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
14	36	43	7	0	357

Keterangan : Sumber Hasil Kuesioner

Dari kedua data tersebut, akan dihasilkan suatu tingkat kesesuaian sebesar 81,50%,

d. Kemampuan dokter berkomunikasi dengan pasien.

Dari data hasil responden dapat dilihat bahwa kemampuan dokter berkomunikasi dengan pasien merupakan hal yang sangat penting bagi pelanggan.

Tabel 4.20.a

Tanggapan pelanggan atas kepentingan Kemampuan dokter berkomunikasi dengan pasien

Sangat penting	Penting	Cukup penting	Kurang penting	Tidak penting	Bobot
60	30	10	0	0	450

Keterangan : Sumber Hasil Kuesioner

Sedangkan hasil respon responden atas pelaksanaan waktu aktual atas kemampuan dokter berkomunikasi dengan pasien, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.20.b
Tanggapan pelanggan atas pelaksanaan actual Kemampuan pramuniaga berkomunikasi dengan pelanggan

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
19	38	36	7	0	369

Keterangan : Sumber Hasil Kuesioner

Dari kedua data tersebut, akan dihasilkan suatu tingkat kesesuaian sebesar 82%,
Pembahasan variabel berwujud (Tangibel)

a. Tata Letak Ruang Rawat Jalan

Dari data hasil responden dapat dilihat bahwa tata letak ruangan merupakan hal yang sangat penting bagi pelanggan.

Tabel 4.21.a
Tanggapan pelanggan atas kepentingan Tata Letak Ruang Rawat Jalan

Sangat penting	Penting	Cukup penting	Kurang penting	Tidak penting	Bobot
48	33	18	1	0	428

Keterangan : Sumber Hasil Kuesioner

Sedangkan hasil respon responden atas pelaksanaan waktu aktual atas tata letak Ruang Rawat Jalan, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.21.b
Tanggapan pelanggan atas pelaksanaan actual tata letak Ruang Rawat Jalan

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
14	40	38	7	1	360

Keterangan : Sumber Hasil Kuesioner

Dari kedua data tersebut, akan dihasilkan suatu tingkat kesesuaian sebesar 84,11%.

b. Penampilan dokter dan perawat. Dari data hasil responden dapat dilihat bahwa penampilan dokter dan perawat merupakan hal yang sangat penting bagi pelanggan.

Tabel 4.22.a
Tanggapan pelanggan atas kepentingan Penampilan dokter dan perawat

Sangat penting	Penting	Cukup penting	Kurang penting	Tidak penting	Bobot
45	48	7	0	0	438

Keterangan : Sumber Hasil Kuesioner

Sedangkan hasil respon responden atas pelaksanaan waktu aktual atas penampilan dokter dan perawat, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.22.b
Tanggapan pelanggan atas pelaksanaan actual Penampilan dokter dan perawat

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
19	48	31	0	2	382

Keterangan : Sumber Hasil Kuesioner

Dari kedua data tersebut, akan dihasilkan suatu tingkat kesesuaian sebesar 87,21%

c. Kebersihan ruangan

Dari data hasil responden dapat dilihat bahwa kebersihan ruangan merupakan hal yang sangat penting bagi pelanggan.

Tabel 4.23.a
Tanggapan pelanggan atas kepentingan Kebersihan ruangan

Sangat penting	Penting	Cukup penting	Kurang penting	Tidak penting	Bobot
65	30	5	0	0	460

Keterangan : Sumber Hasil Kuesioner

Sedangkan hasil respon responden atas pelaksanaan waktu aktual atas kebersihan ruangan, dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel 4.23.b
Tanggapan pelanggan atas Kebersihan ruangan

Sangat baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
27	46	23	3	1	395

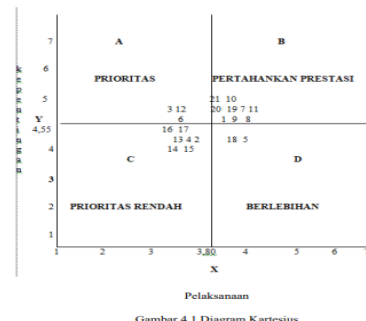
Keterangan : Sumber Hasil Kuesioner

Dari kedua data tersebut, akan dihasilkan suatu tingkat kesesuaian sebesar 85,86%.

d. Fasilitas musholla

Dari data hasil responden dapat dilihat bahwa fasilitas musholla merupakan hal yang sangat penting bagi pelanggan.

Sedangkan hasil respon responden atas pelaksanaan waktu aktual atas fasilitas



Gambar 4.1 Diagram Kartesius

musholla, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.24.b
Tanggapan pelanggan atas Fasilitas musholla

Sangat baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
20	47	30	3	0	384

Keterangan : Sumber Hasil Kuesioner

Dari kedua data tersebut, akan dihasilkan suatu tingkat kesesuaian sebesar 82,93%.

e. Fasilitas tempat parkir.

Dari data hasil responden dapat dilihat bahwa fasilitas tempat parkir merupakan hal yang sangat penting bagi pelanggan.

Sedangkan hasil respon responden atas pelaksanaan waktu aktual atas fasilitas tempat parkir, dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel 4.25.b
Tanggapan pelanggan atas pelaksanaan actual Fasilitas tempat parkir

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
34	37	22	6	1	397

Keterangan : Sumber Hasil Kuesioner

Dari kedua data tersebut, akan dihasilkan suatu tingkat kesesuaian sebesar 85,93%..

Pembahasan dengan diagram kartesius

Setelah menguji validitas dan reliabilitas instrumen yang telah dinyatakan valid dan reliabel pada tingkat keyakinan 95%, maka penulis dapat menggunakan data tersebut untuk analisis lebih lanjut. Dari hasil kuesioner diatas, maka terlebih dahulu dibuatkan tabel untuk mengetahui rata-rata penilaian responden atas pelaksanaan aktual dan kepentingan pada variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada RSUD Dr M.Yunus Bengkulu.

Pada tabel tersebut diatas, tampak posisi dari setiap unsur-unsur variabel pelayanan kepada pasien berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan pada RSUD Dr M.Yunus Bengkulu, adapun diagram kartesius tersebut terdiri dari empat bagian, dan tiap-tiap bagian mempunyai pengertian yang berbeda-beda.

1. Kuadran A

Pada kuadran A menunjukkan bahwa unsur-unsur pelayanan yang perlu diprioritaskan dan diutamakan oleh RSUD Dr M.Yunus Bengkulu, karena unsur ini dianggap penting bagi kepuasan pasien. Dengan demikian Variabel yang berada pada kuadran A ini perlu ditingkatkan agar dapat masuk dalam kuadran B.

Sebagai gambaran umum walaupun variabel-variabel pada kuadran A ini sangat penting bagi pasien, dan pasien belum terpuaskan namun, pasien masih tetap setia ada RSUD Dr M.Yunus Bengkulu. Hal ini disebabkan karena spesifikasi produk pada RSUD Dr M.Yunus Bengkulu telah sesuai dengan keinginan pasien sehingga membuat pasien enggan untuk beralih ke Rumah Sakit lain. Namun walaupun demikian, hendaknya variabel-variabel ini harus dibenahi dikemudian hari dan harus diprioritaskan.

2. Kuadran B

Kuadran ini menunjukkan bahwa unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan oleh

RSUD Dr M.Yunus Bengkulu, karena unsur-unsur ini adalah dianggap penting oleh pasien dan pelaksanaan pelayanannya telah dinilai baik oleh pasien atau dapat dikatakan sesuai dengan kepentingan yang dirasa oleh pasien sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pasien yang datang ke RSUD Dr M.Yunus Bengkulu.

3. Kuadran C

Variabel yang berada pada kuadran C adalah Menunjukkan bahwa factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yang berada dalam kuadran ini dinilai masih dianggap penting bagi pasien, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja,

4. Kuadran D

Pada kuadran ini menunjukkan bahwa pelayanan yang dinilai penting oleh pasien, namun dilaksanakan dengan baik oleh Rumah Sakit. Jadi Variabel ini perlu dipertimbangkan kembali karena dirasakan terlalu berlebihan.

PENUTUP KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dikemukakan pada bab-bab terdahulu, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pasien terhadap aspek reliability, assurance, empathy, tangibles, dan responsiveness tergolong baik.
2. Berdasarkan hasil analisis kesesuaian antara tingkat kepentingan kualitas pelayanan dibandingkan pelaksanaannya dalam pelayanan kesehatan tergolong baik berkisar antara 76,88% sampai 89,42%, dimana angka kesesuaian paling rendah sebesar 76,88% yaitu pada komponen kecepatan dan kesiapan perawat dalam pelayanan penanganan pasien sedangkan tingkat kesesuaian paling tinggi sebesar 89,42% yaitu pada komponen kemudahan menemui perawat saat dibutuhkan.
3. Untuk membuat strategi untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan di RSUD Dr M.Yunus Bengkulu berdasarkan kesesuaian antara tingkat kepentingan dibandingkan pelaksanaannya, maka dibagi menjadi 4 kuadran, yaitu kuadran A, B, C, dan D.
 - Pada kuadran A menunjukkan bahwa unsur-unsur pelayanan yang perlu diprioritaskan dan diutamakan oleh RSUD Dr M. Yunus Bengkulu, karena unsur ini dianggap penting bagi kepuasan pasien. Komponen yang ada dalam kuadran A

adalah: Komponen 3 (Menginformasikan tindakan perawatan yang dilakukan pada pasien), Komponen 6 (Kecepatan dan kesigapan perawat dalam pelayanan penanganan pasien), Komponen 12 (Jaminan penggantian obat yang rusak).

- Kuadran B menunjukkan bahwa unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan oleh RSUD Dr M. Yunus Bengkulu, karena unsur-unsur ini adalah dianggap penting oleh pasien dan pelaksanaan pelayanannya telah dinilai baik oleh pasien. Adapun Komponen-komponen tersebut adalah: Komponen 1 (kemudahan dalam proses penanganan pasien), Komponen 7 (kecepatan dan kesigapan dokter dalam menangani keluhan pasien), komponen 8 (kecepatan dan kesigapan kasir dalam proses pembayaran), Komponen 9 (kemampuan dokter atas pengetahuan terhadap obat yang diberikan), Komponen 10 (keramahan, perhatian dan kesopanan dokter dan perawat), Komponen 11 (kejujuran petugas kasir dalam proses pembayaran), Komponen 20 (fasilitas musholla), Komponen 21 (fasilitas tempat parkir).
- Pada kuadran C menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yang berada dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi pasien, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja, adapun Komponen-komponen tersebut adalah: Komponen 2 (Tingkat ketersediaan dan kelengkapan peralatan), Komponen 4 (kecepatan petugas memberikan pelayanan dengan segera), Komponen 13 (kemudahan menghubungi pihak Rumah Sakit), Komponen 14 (perhatian dan tanggapan Rumah Sakit terhadap keluhan pasien), Komponen 15 (memahami kebutuhan dan keinginan pasien), Komponen 16 (kemampuan dokter berkomunikasi dengan pasien), Komponen 17 (Tata Letak ruang rawat jalan).
- Pada kuadran D ini menunjukkan bahwa pelayanan yang dinilai penting oleh pasien, namun dilaksanakan dengan baik oleh Rumah Sakit. Jadi Komponen ini perlu dipertimbangkan kembali karena dirasakan terlalu berlebihan, Komponen-komponen tersebut adalah: Komponen 5 (kemudahan menemui perawat saat dibutuhkan), Komponen 18 (penampilan dokter dan perawat).

REKOMENDASI

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas maka dapat disampaikan saran-saran sebagai berikut:

- 1) Pada kuadran A menunjukkan bahwa unsur-unsur pelayanan yang perlu diprioritaskan dan diutamakan oleh RSUD Dr M. Yunus Bengkulu, karena unsur ini dianggap penting oleh pasien namun pelaksanaannya belum memuaskan. Komponen yang ada dalam kuadran A adalah: Komponen 3 (Menginformasikan tindakan perawatan yang dilakukan pada pasien), Komponen 6 (Kecepatan dan kesigapan perawat dalam pelayanan penanganan pasien), Komponen 12 (Jaminan penggantian obat yang rusak).
- 2) Dalam upaya mencapai tujuan kualitas, maka tenaga medis dan para medis harus:
 - Mengkomunikasikan lebih baik dengan pasien dan keluarga pasien terhadap semua keluhan yang diajukan, lalu menjelaskan secara terperinci mengenai kemungkinan-kemungkinan tentang diagnosis pasien, obat-obatan yang akan diberikan, dan pemeriksaan-pemeriksaan yang akan dilakukan, serta menjelaskan tentang hasil-hasil pemeriksaan.
 - Menanggapi keluhan yang disampaikan pasien dengan sikap yang ramah, sopan dan rasa kepedulian yang tinggi terhadap masalah yang dihadapi pasien serta cepatnya solusi yang diberikan kepada pasien sehingga pasien merasa dihargai
 - Memastikan obat-obatan yang diberikan masih dalam sediaan dan kemasan yang baik dan tanggal kadaluwarsanya masih lama, serta menjamin penggantian obat-obatan yang rusak.

REFERENSI

- Adafiah, Rohendi, dan Andriani (2023). Pengaruh Pelayanan Satuan Darurat Terhadap Kepuasan Pasien Selama Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit Vol.1 No.1. UARS Bandung*.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., & Amenta, P. (2015). Conceptualisation of patient satisfaction: a systematic narrative literature review. DOI: 10.1177/1757913915594196
- Berkeley, B. (2018). Assessment of the Value of Health Provider Expectations: An Attempt to Fully Conceptualize Patient Satisfaction. *OALib*, 05(06), 1–9. <https://doi.org/10.4236/oalib.1104679>

- Bustami. 2011. *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga
- Fatima T, Malik SA, Shabbir A, (2018) "Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: An investigation in context of private healthcare systems", *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 35 Issue: 6, pp.1195-1214, <https://doi.org/10.1108/IJQRM-02-2017-0031>.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Lesmana Anetta, Purwadhi, dan Andriani Rian. (2023). *Komunikasi Organisasi dan Implementasi Kebijakan Terhadap Kepuasan Kerja Perawat di Garut*
- Lupiyoadi dan Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Moenir, H.A.S., 2016, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bina Aksara, Jakarta.
- Muninjaya, A. A. G. 2015. „Survey Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan Kesehatan Perjan Rumah Sakit Sanglah Denpasar“, *JMPK*, Vol 07(No.3).
- Notoatmodjo, S (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta Otani, K., Brian, W., Faulkner, K. M., Boslaugh, S., Burroughs, T. E., & Dunaga. 2009. Patient Satisfaction: Focusing on "Excellent". *Journal of Healthcare Management* 54 (2), 93.
- Parasuraman, Leonard L. Berry, And Valarie A. Zeithaml. 1985. A Conceptual Model Of Services Quality And Its Implications For Future Research. *Journal Of Marketing*, Vol. 49, P.41-50
- Prasetyo, Rohendi, dan Wahyudi (2023). Pengaruh Citra umah Sakit dan Pelayanan di IGD RS Cahya Kawaluyan terhadap tingkat kepuasan pasien. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, Vol. 1 No.1. UARS Bandung
- Rohendi, A., Widyatmojo, H., & Wahyudi, B. (2023). Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan Pada Klinik Demam Rs Primaya Karawang. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 1(1), 15-22. Retrieved from <https://ejurnal.ars.ac.id/index.php/mmars/article/view/1311>
- Salimah, S. 2009. Training Need Analysis (Tna) Di Rumah Sakit. Dikutip tanggal 5 Desember 2014, dari <http://indosdm.com/training-needanalysis-tna-di-rumah-sakit>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2013). *Statistik Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Erlangga.
- Syafri, D., Purwadhi, P., & Rahim, A. H. (2023). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Dengan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Grand Hospital Bengkalis. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 1(1), 43-52. Retrieved from <https://ejurnal.ars.ac.id/index.php/mmars/article/view/1328>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, Fandy., 2005, *Prinsip-prinsip Total Quality (TQS)* Yogyakarta : Penerbit ANDI
- Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Pasal 28H Nomor 1 Tahun 1945 Tentang Hak Asasi Manusia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Pasal 49 Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan
- Wanti, D. G. 2011. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Klinik RSUP Dr. M. Djamil Padang. Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mercubaktijaya, Jurusan Ilmu Keperawatan, Padang: Tidak diterbitkan.
- Yulianti, F., & Wahdah, R. (2018). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ecoment Global (JEMG)*, 3(2), 139–166
- Zeithaml, Bitner, dan Gremler. (2009). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*

BIODATA PENULIS

Dr. Abdi Wijaya, Sp. A (K), M. Kes lahir di Palembang, 25 Agustus 1975. Ia menempuh pendidikan dokter umum di Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya (2001) dan telah menyelesaikan pendidikan profesi dokter spesialis ilmu kesehatan anak FK UNSRI (2014) dan Biomedik FK UNSRI di tahun yang sama, dan Pendidikan Profesi Dokter Spesialis 2 Neonatologi FK UI (2020). Penulis saat ini bekerja sebagai konsultan neonatologi di Rumah Sakit RSUD DR. M. Yunus Bengkulu. Penulis pernah mendapatkan penghargaan Dokter Teladan Tingkat Nasional tahun 2005. Penulis juga merupakan Wakil Ketua Ikatan Dokter Anak Indonesia Cabang Bengkulu (2022-2025).