

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS III PADA  
RUMAH SAKIT UMUM DHARMA YADNYA  
DI DENPASAR**

**Ni Nengah Windiani**

Universitas Ngurah Rai Denpasar

**ABSTRAK**

Rumah Sakit Umum Dharma Yadnya Denpasar adalah merupakan salah satu rumah sakit swasta di Kota Denpasar yang sedang berbaur dan bersaing dengan usaha sejenis dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Oleh karena itu, dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan, serta memahami kebutuhan pasien dan memperhatikan keluhannya. Pihak manajemen harus mengetahui hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh pasien, sehingga dituntut untuk selalu menghasilkan kinerja (*performance*) khususnya kualitas pelayanan jasa sehingga dapat memuaskan pasien dan masyarakat luas pada umumnya.

Masalah dalam penelitian ini adalah : bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III terhadap kualitas pelayanan jasa, faktor-faktor pelayanan jasa yang manakah yang dianggap penting dan dapat memuaskan pasien rawat inap kelas III, dan faktor-faktor pelayanan jasa manakah yang perlu mendapat prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III, untuk mengetahui faktor-faktor pelayanan jasa yang dianggap penting dan dapat memuaskan pasien rawat inap kelas III, serta untuk mengetahui faktor-faktor pelayanan jasa yang perlu mendapat prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Umum Dharma Yadnya Denpasar. Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif dan data kualitatif. Sumber data adalah data primer dan data sekunder. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 96 orang responden. Teknik pengumpulan data adalah observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Data dianalisis dengan menggunakan analisis indeks kepuasan pasien, *importance-performance analysis* dan diagram kartesius dan dibantu dengan program SPSS *version 16.0 for window*.

Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa indeks kepuasan responden adalah secara keseluruhan dengan kategori puas sebanyak (76,04%) persen dan sisanya sebanyak (23,96%) persen merasa tidak puas. Faktor-faktor yang dianggap penting dan dapat memuaskan responden, adalah : a. Penampilan dari tenaga medis dan non medis, b. Pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, c. Ketersediaan membantu pasien dari tenaga medis dan non medis, d. Pelayanan yang cepat dan tepat dari tenaga medis dan non medis, e. Kredibilitas dari tenaga medis dan non medis dan f. Keamanan saat mendapatkan pelayanan. Faktor-faktor yang perlu mendapat prioritas utama untuk dilakukan perbaikan adalah faktor fasilitas fisik, pelayanan yang cepat dan tepat dari tenaga medis dan non medis, perlengkapan dan peralatan yang digunakan dan ketepatan waktu dalam pelayanan oleh tenaga medis dan non medis.

***Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan***

### **ABSTRACT**

*Dharma General Hospital Yadnya Denpasar is one private hospital in Denpasar who are mingling and competing with similar efforts in providing health services for the community. Therefore, it is required to improve the quality of service, as well as understanding the needs of the patient and pay attention to complaints. The management should know what things are considered important by patients, so it is required to always produce performance (performance) in particular service quality so as to satisfy the patients and the public at large.*

*The problem in this research is: how the level of patient satisfaction grade III on the quality of services, the factors Which services are deemed essential and can satisfy the class III inpatients, and factors Which services should receive top priority to do repairs. The purpose of this study was to determine the level of quality of service to patient satisfaction class III, to determine the factors that are considered essential services and can satisfy the class III inpatients, as well as to determine the factors which services should receive top priority for carried out repairs. This research was conducted at the General Hospital Dharma Yadnya Denpasar. The type of data used is quantitative data and qualitative data. Data sources are primary data and secondary data. The number of samples in this study were as many as 96 respondents. Data collection techniques are observation, interview and documentation study. Data were analyzed using analysis of patient satisfaction index, importance-performance analysis and Cartesian diagram and assisted with SPSS version 16.0 for windows.*

*Based on the results of the analysis showed that the index of satisfaction of respondents are satisfied overall with the category as much (76.04%) per cent and the remaining (23.96%) percent were dissatisfied. Factors that are considered important and can satisfy the respondents, are: a. The appearance of medical and non-medical personnel, b. The same service to all patients without fault, c. Availability of helping patients of medical and non-medical personnel, d. Quick and precise service of medical and non-medical personnel, e. The credibility of the medical and non-medical personnel and f. Security while getting services. Factors that need to be improved first priority is the factor of physical facilities, fast service and the right of medical and non-medical personnel, supplies and equipment used and timeliness in service by medical and non-medical personnel.*

**Keywords: Quality of Service and Satisfaction**

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Rumah Sakit juga mempunyai peran yang cukup besar dalam kesehatan masyarakat sehingga Rumah Sakit sendiri berusaha untuk meningkatkan proses pelayanan baik dalam pelayanan, prosedur pelayanan maupun kualitas pelayanan secara keseluruhan dalam pengurusan di Rumah Sakit. Oleh sebab itu Rumah Sakit sendiri berusaha untuk menjadi suatu lembaga pelayanan yang sesuai dengan harapan pasiennya untuk memenuhi kebutuhan dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pada dasarnya pelayanan rumah sakit diperlukan oleh setiap orang untuk keperluan kesehatannya, maka diharapkan kualitas pelayanan yang baik dapat menumbuhkan dan mempengaruhi keputusan dan kepercayaan pasien demi menimbulkan kepuasan pasien untuk menggunakan jasa layanan kesehatan. Rumah Sakit Umum Dharma Yadnya Denpasar salah satunya, rumah sakit ini merupakan institusi jasa kesehatan yang terus berupaya untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Adapun kelas rawat inap yang ada pada Rumah Sakit Umum Dharma Yadnya Denpasar, antara lain VIP A, VIP B, Kelas I, Kelas II dan Kelas III. Tiap-tiap kelas, terdapat perbedaan kualitas pelayanan, misalnya seperti kualitas pelayanan di kelas I tentunya berbeda dengan pelayanan dan fasilitas yang didapat oleh pasien di kelas III.

Berdasarkan hasil survei dapat diketahui pelayanan yang dirasakan pasien belum memuaskan, ini dilihat banyaknya pengaduan atau keluhan yang ditemui pada kotak saran, dari para pasien khususnya pasien rawat inap Kelas III, seperti menyangkut prosedur pelayanan dan mekanisme kerja pelayanan yang lambat, terbatasnya sarana dan prasarana, sehingga tidak menjamin kepastian waktu dan biaya. Hal tersebutlah yang menyebabkan, sehingga penulis tertarik untuk meneliti Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Pada Rumah Sakit Umum Dharma Yadnya Di Denpasar.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III pada Rumah Sakit Umum Dharma Yadnya di Denpasar?
2. Faktor-faktor pelayanan jasa manakah yang dianggap penting dan dapat memuaskan pasien rawat inap kelas III pada Rumah Sakit Umum Dharma Yadnya di Denpasar?
3. Faktor-faktor pelayanan jasa manakah yang perlu mendapat prioritas utama untuk dilakukan perbaikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat inap kelas III pada Rumah Sakit Umum Dharma Yadnya di Denpasar?

### **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **a. Tujuan Penelitian**

- 1) Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III pada Rumah Sakit Umum Dharma Yadnya di Denpasar.
- 2) Untuk mengetahui faktor-faktor pelayanan jasa yang dianggap penting dan dapat memuaskan pasien rawat inap kelas III pada Rumah Sakit Umum Dharma Yadnya di Denpasar.

- 3) Untuk mengetahui faktor-faktor pelayanan jasa yang perlu mendapat prioritas utama untuk dilakukan perbaikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat inap kelas III pada Rumah Sakit Umum Dharma Yadnya di Denpasar.
- b. **Kegunaan Penelitian**  
 Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan evaluasi terhadap kualitas pelayanan pasien rawat inap kelas III pada Rumah Sakit Umum Dharma Yadnya Denpasar, dalam mengambil kebijakan guna memperbaiki, meningkatkan, dan mengembangkan kualitas pelayanan.

## **II. LANDASAN TEORI**

### **2.1 Manajemen Pemasaran**

Mursid (2008:30) berpendapat bahwa manajemen pemasaran adalah perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian kegiatan perusahaan yang erat berhubungan dengan situasi pasar untuk memenuhi kehendak konsumen, pemilik, penyalur, dan semua pihak yang berkepentingan atas kegiatan perusahaan tersebut. Selanjutnya Suyanto (2007:8) menyatakan bahwa manajemen pemasaran adalah proses perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi konsepsi, penetapan harga, promosi dan distribusi ide, barang dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang memuaskan tujuan individu dan organisasi.

### **2.2 Konsep Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono dan Chandra (2005:121) mengemukakan bahwa : “Kualitas jasa (*service quality*) sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.” Sedangkan Kotler (2006:84) mengemukakan kualitas pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Berdasarkan definisi di atas, kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

### **2.3 Pemahaman Konsep Jasa**

Kotler (2007 : 96), yang mengemukakan jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan akan sesuatu. Jasa mempunyai sifat tidak berwujud, karena tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar atau dicium sebelum ada transaksi pembelian. Pada bisnis jasa, pembeli harus percaya dan yakin kepada penjual jasa. Sedangkan menurut Tjiptono (2008:23), yang mengemukakan jasa adalah aktivitas manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa jasa adalah suatu aktivitas yang mempunyai beberapa elemen yang tak berwujud yang berhubungan dengan jasa itu sendiri, yang melibatkan interaksi dengan pelanggan atau dengan barang milik pelanggan, dan tidak berdampak pada pengalihan kepemilikan.

### **2.4 Kepuasan Konsumen**

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya (Rina,2009:2). Sedangkan menurut Kotler (2006:40), kepuasan adalah tingkat dimana seseorang merasa mendapatkan sesuatu yang lebih dari perbandingan suatu produk yang diterima dengan apa yang diharapkan seseorang. Jika produk yang diterima berada di bawah dari yang diharapkan, maka konsumen akan merasa tidak terpuaskan. Tetapi apabila produk yang dihasilkan sesuai dengan apa yang diharapkan, maka konsumen akan merasa terpuaskan.

## **2.5 Pengertian Rumah Sakit**

Istilah *hospital* (rumah sakit) berasal dari kata Latin, yaitu *hospes* (tuan rumah), yang juga menjadi akar kata hotel dan *hospitality* (keramahan). Pengertian Rumah Sakit menurut WHO adalah suatu bagian menyeluruh dari organisasi sosial dan medis yang berfungsi memberikan pelayanan kesehatan yang lengkap kepada masyarakat.baik kuratif maupun rehabilitatif, dimana pelayanan keluarga menjangkau pelayanan keluarga dan lingkungan. Rumah sakit dapat diklasifikasikan menjadi beberapa golongan berdasarkan jenis pelayanan, kepemilikan, jangka waktu pelayanan, kapasitas tempat tidur dan fasilitas pelayanan, dan afiliasi pendidikan. (<http://www.farmasiistn.blogspot.com>, 2009)

## **2.6 Pelayanan Rawat Inap**

Pelayanan rawat inap adalah suatu kelompok pelayanan kesehatan yang terdapat di rumah sakit yang merupakan gabungan dari beberapa fungsi pelayanan. Kategori pasien yang masuk rawat inap adalah pasien yang perlu perawatan intensif atau observasi ketat karena penyakitnya.

# **III METODE PENELITIAN**

## **3.1 Lokasi dan Obyek Penelitian**

Penelitian dilakukan pada Rumah Sakit Umum Dharma Yadnya Denpasar yang berlokasi di Jln. WR. Supratman 256, Denpasar. Sedangkan yang menjadi obyek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan.

## **3.2 Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel**

Penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu : variabel bebas adalah kualitas pelayanan, sedangkan variabel terikat adalah kepuasan konsumen.

- a. Kualitas pelayanan pasien adalah tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan pasien pada Rumah Sakit Umum Dharma Yadnya Denpasar, yang meliputi :
  - 1) Bukti langsung (*Tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal pada Rumah Sakit Umum Dharma Yadnya Denpasar dengan indikator-indikator sebagai berikut : a) Fasilitas fisik, b) Penampilan pegawai, c) Perlengkapan dan peralatan.
  - 2) Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan

- terpercaya pada Rumah Sakit Umum Dharma Yadnya Denpasar, dengan indikator-indikator sebagai berikut : a) Pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, b) Sikap yang simpatik, c) Ketepatan waktu
- 3) Daya tangkap (*Responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien, dengan menyampaikan informasi yang jelas, dengan indikator-indikator sebagai berikut : a) Ketersediaan membantu konsumen, b) Pelayanan yang cepat dan tepat, c) Pemberian informasi yang jelas
  - 4) Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan pada Rumah Sakit Umum Dharma Yadnya Denpasar, dengan indikator-indikator sebagai berikut : a) Kredibilitas, b) Keamanan, c) Sopan santun.
  - 5) Kepedulian (*Empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen pada Rumah Sakit Umum Dharma Yadnya Denpasar, dengan indikator-indikator sebagai berikut : a) Perhatian secara personal, b) Memahami kebutuhan secara spesifik, c) Memiliki waktu pengoperasian pelayanan yang nyaman bagi konsumen.
- b. Kepuasan pasien adalah kepuasan dari pasien yang diukur dari tingkat kepuasan pasien, yang dihitung berdasarkan atas skor penilaian pasien terhadap derajat kepentingan terhadap setiap karakteristik jasa yang diberikan.

### 3.3 Jenis Data

Jenis data yang dipergunakan dalam penelitian ini dapat digolongkan menjadi dua, yaitu data kuantitatif dan data kualitatif.

### 3.4 Sumber Data

Sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini menggunakan dua sumber data, yaitu: data primer dan data sekunder.

### 3.5 Metode Penentuan Sampel

Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 96 orang pasien rawat inap. Responden dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap kelas III yang diwakili oleh keluarga pasien yang menjaga tetap saat sedang melakukan perawatan pada ruangan rawat inap kelas III di Rumah Sakit Umum Dharma Yadnya. Hal ini dilakukan karena dengan pertimbangan pasien rawat inap pastinya sedang melakukan perawatan dan dalam kondisi yang tidak sehat, sehingga tidak memungkinkan dijadikan sebagai responden langsung. Adapun pengambilan sampelnya dilakukan secara *accidental sampling*. Hal ini dimaksudkan bahwa responden yang diambil sebagai sampel adalah responden yang ditemui pada saat penelitian dilakukan.

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain: observasi, wawancara, kuesioner, dan studi dokumentasi.

### 3.7 Teknik Analisa Data

1. Analisis Kuantitatif
  - a. Analisis Indeks Kepuasan Konsumen

Indeks kepuasan konsumen digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan jasa terhadap tingkat kepuasan konsumen, dengan rumus (Tjiptono, 2008 : 100) :

$$I_{kj} = \sum_{i=1}^n I_i (P_{ij} - H_{ij})$$

Keterangan :

$I_{kj}$  = Indeks kepuasan konsumen terhadap obyek

$I_i$  = Pentingnya (*importance*) kepuasan untuk faktor

$P_{ij}$  = Kinerja (*performance*) dari obyek j pada faktor kepuasan

$H_{ij}$  = Harapan terhadap obyek j pada faktor kepuasan i

b. Analisis Tingkat Kepentingan Kinerja (*Importance-Performance Analysis*)

Pengukuran kepuasan konsumen dengan menggunakan metode *survey* dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai cara. Salah satu caranya adalah dengan meminta responden meranking berbagai elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen dari penawaran berdasarkan derajat kepentingan setiap elemen. Teknik ini dikenal dengan istilah analisis tingkat kepentingan kinerja (*importance-performance analysis*).

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian tingkat kinerja, maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kinerja. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peringkat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Rumus yang dipergunakan adalah (Supranto, 2007 : 241) :

$$T_{ki} = \frac{\sum X_i}{\sum Y_i} \times 100\%$$

Dimana :

$T_{ki}$  = Tingkat kesesuaian responden

$\sum X_i$  = Skor penilaian kinerja perusahaan

$\sum Y_i$  = Skor penilaian kepentingan konsumen.

c. Analisis Diagram Kartesius

Analisis diagram ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Dharma Yadnya Denpasar. Analisis ini juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi langkah-langkah perbaikan melalui peningkatan pelayanan pada jasa tersebut. Langkah ini adalah menjabarkan variabel ke dalam diagram kartesius berdasarkan penilaian *performance* perusahaan dan penilaian harapan. Sebagai sumbu X adalah *performance* (kinerja) perusahaan dan sumbu Y adalah harapan pelanggan.

2. Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif adalah analisis yang digunakan untuk menguraikan atau menjelaskan dari hasil analisis kuantitatif.

#### IV. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

##### 4.1 Analisis Analisis Deskriptif

Sebagian besar responden berusia diatas 35 tahun, yang dominan berjenis kelamin perempuan, dengan pendidikan SMA.

##### 4.2 Analisis *Importance Performance*

Tabel 4.1 Perhitungan Rata-Rata Penilaian Tingkat Kinerja, Rata-Rata Penilaian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kesesuaian Masing-Masing Faktor Kualitas Pelayanan Jasa pada Rumah Sakit Umum DharmaYadnya Denpasar Tahun 2014

No	Faktor	Penilaian Tingkat Kinerja	Penilaian Tingkat Kepentingan	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	Tingkat Kesesuaian (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1	Fasilitas fisik	322	367	3,35	3,82	87,74
2	Penampilan dari tenaga medis dan non medis	348	364	3,63	3,79	95,60
3	Perlengkapan dan peralatan yang digunakan	326	362	3,40	3,77	90,06
4	Pelayannya yang sama	345	365	3,59	3,80	94,52
5	Sikap yang simpatik	335	357	3,49	3,72	93,84
6	Ketepatan waktu dalam pelayanan	329	362	3,43	3,77	90,88
7	Ketersedian membantu pasien	339	369	3,53	3,84	91,87
8	Pelayanan yang cepat dan tepat	335	373	3,49	3,89	89,81
9	Pemberian informasi yang jelas	328	351	3,42	3,66	93,45
10	Kredibilitas dari tenaga medis dan non medis	336	364	3,50	3,79	92,31
11	Keamanan saat	335	362	3,49	3,77	92,54

	mendapatkan pelayanan					
	Sifat sopan santun					
12	dari tenaga medis dan non medis	328	356	3,42	3,71	92,13
	Perhatian secara personal					
13	Memahami kebutuhan pasien	334	356	3,48	3,71	93,82
	Memiliki waktu pengoperasian pelayanan yang nyaman bagi pasien					
14		341	357	3,55	3,72	95,52
15						
		324	345	3,38	3,59	93,91

Sumber : Hasil perhitungan.

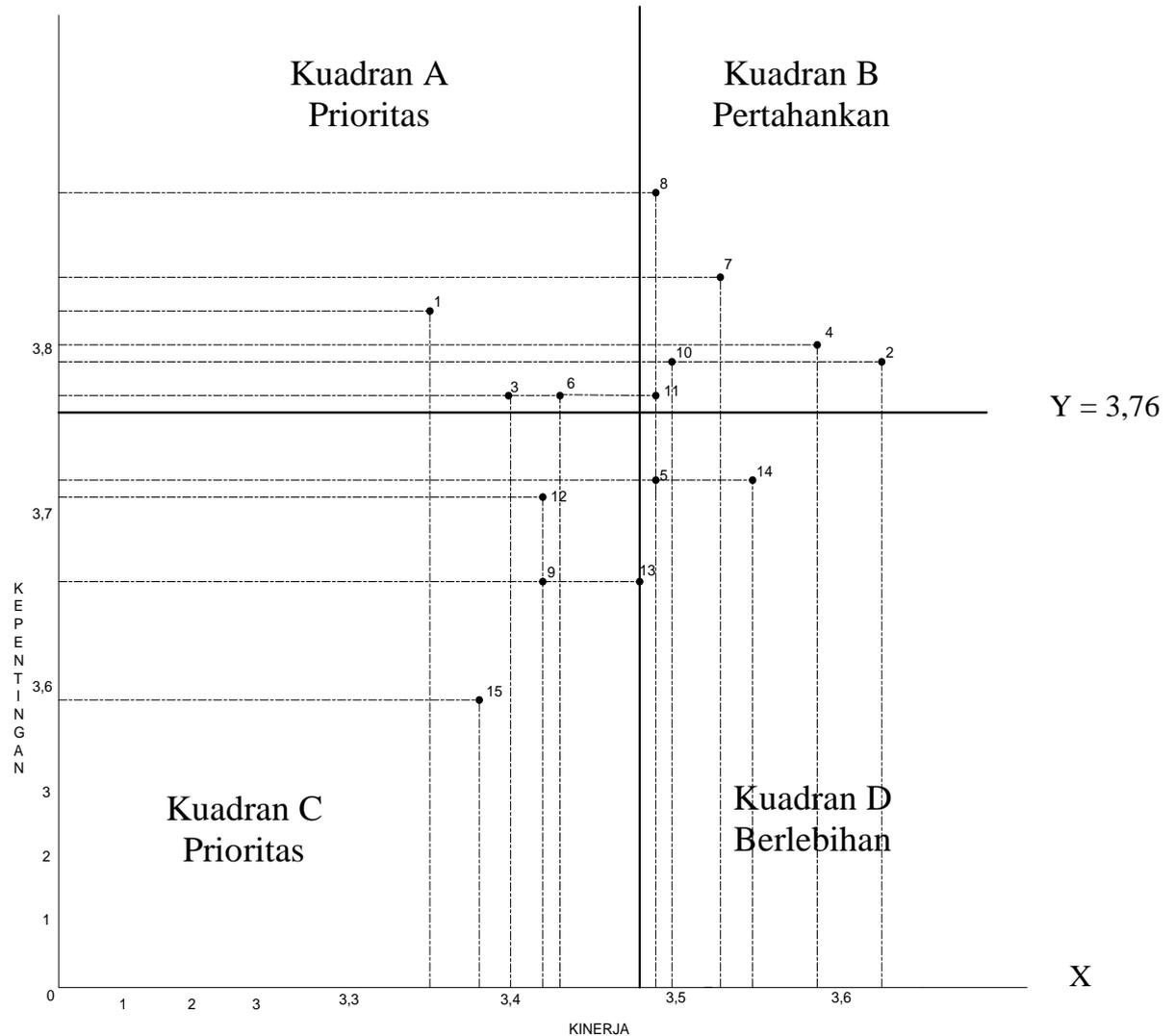
Berdasarkan Tabel 1 di atas diketahui urutan prioritas berdasarkan tingkat kesesuaian di atas terlihat bahwa faktor fasilitas fisik Rumah Sakit Umum DharmaYadnya Denpasar merupakan faktor yang perlu mendapat prioritas utama dari Rumah Sakit Umum Dharma Yadnya Denpasar untuk dilakukan perbaikan atau pembenahan dalam pelaksanaannya dengan tingkat kesesuaian 87,74% dan faktor yang perlu mendapatkan pembenahan yang terakhir yaitu penampilan dari tenaga medis dan non medis, dengan tingkat kesesuaian sebesar 95,60%.

#### 4.3 Diagram Kartesius

Gambar 4.1 Diagram Kartesius Dari Faktor-Faktor Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III pada Rumah Sakit Umum DharmaYadnya Denpasar

$$X = 3,48$$

Y



Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Kuadran A

Faktor yang perlu mendapatkan prioritas utama adalah :

- 1) Faktor No. 1 : Fasilitas fisik Rumah Sakit Umum DharmaYadnya Denpasar.
- 2) Faktor No. 3 : Perlengkapan serta peralatan yang digunakan.
- 3) Faktor No. 6 : Ketepatan waktu pelayanan oleh tenaga medis dan non medis.

b. Kuadran B

Faktor yang menempati kuadran ini menunjukkan bahwa pasien rawat inap kelas III menilai faktor-faktor ini sangat penting dan pelaksanaannya sudah memuaskan, untuk itu faktor-faktor ini perlu terus dipertahankan oleh pihak Rumah Sakit Umum DharmaYadnya Denpasar.

Adapun faktor yang berada dalam kuadran ini adalah :

- 1) Faktor No. 2 : Penampilan dari tenaga medis dan non medis.
- 2) Faktor No. 4 : Pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan.

- 3) Faktor No.7 : Ketersedian membantu pasien dari tenaga medis dan non medis.
- 4) Faktor No. 8 : Pelayanan yang cepat dan tepat dari tenaga medis dan non medis.
- 5) Faktor No. 10 : Kredibilitas dari tenaga medis dan non medis.
- 6) Faktor No. 11 : Keamanan saat mendapatkan pelayanan pada Rumah Sakit Umum DharmaYadnya Denpasar.

c. Kuadran C

Faktor yang menempati kuadran ini menunjukkan bahwa faktor-faktor inilah yang dinilai kurang penting oleh pasien rawat inap kelas III sedangkan pelaksanaan oleh pihak Rumah Sakit Umum DharmaYadnya Denpasar kurang memuaskan.

Adapun faktor yang berada dalam kuadran ini adalah :

- 1) Faktor No. 9 : Pemberian informasi yang jelas dari tenaga medis dan non medis.
- 2) Faktor No. 12 : Sifat sopan santun dari tenaga medis dan non medis.
- 3) Faktor No. 13 :Perhatian secara personal dari tenaga medis dan non medis.
- 4) Faktor No. 15 : Memiliki waktu pengoperasian pelayanan yang nyaman bagi pasien.

d. Kuadran D

Faktor yang menempati kuadran ini menunjukkan bahwa pasien rawat inap kelas III menilai faktor-faktor ini kurang penting dan pelaksanaannya sangat memuaskan sehingga pasien kelas III menganggap ini berlebihan.

Adapun faktor yang berada dalam kuadran ini adalah :

- 1) Faktor No. 5 : Sikap yang simpatik dari tenaga medis dan non medis.
- 2) Faktor No. 14 : Memahami kebutuhan pasien secara spesifik.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis bahwa indeks kepuasan responden pasien rawat inap kelas III secara keseluruhan adalah dengan kategori puas sebanyak (76,04%) persen dan sebanyak (23,96%) persen responden merasa tidak puas akan pelayanan pada Rumah Sakit Umum DharmaYadnya Denpasar.
2. Faktor-faktor yang perlu mendapat prioritas utama adalah faktor : a. Fasilitas fisik Rumah Sakit, b. Pelayanan yang cepat dan tepat dari tenaga medis dan non medis, c. Perlengkapan serta peralatan yang digunakan dan d. Ketepatan waktu pelayanan oleh tenaga medis dan non medis.
3. Faktor-faktor yang dianggap penting dan dapat memuaskan responden, adalah : a. Penampilan dari tenaga medis dan non medis, b. Pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, c. Ketersedian membantu pasien dari tenaga medis dan non medis, d. Pelayanan yang cepat dan tepat dari tenaga medis dan non medis, e. Kredibilitas dari tenaga medis dan non medis serta f. Keamanan saat mendapatkan pelayanan.

### 5.2 Saran

1. Kepada pihak pengelola Rumah Sakit Umum Dharma Yadnya Denpasar disarankan, hendaknya kualitas pelayanan lebih ditingkatkan lagi dan keramahtamahan tenaga medis serta penampilannya perlu mendapat perhatian khusus. Sebaiknya tenaga medis diberikan pelatihan terlebih dahulu.
2. Penggunaan peralatan medis dengan teknologi terbaru, disamping itu juga dokter hendaknya lebih cepat tanggap dengan keadaan si pasien, serta petugas lebih sabar dalam menangani keluhan pasien.
3. Prosedur administrasi hendaknya dipermudah sehingga kepuasan pasien merasa diperhatikan, petugas lebih disiplin dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, meningkatkan pelayanan dengan memberi perhatian yang tulus tanpa memandang status.
4. Penyampaian informasi dan pelaksanaan tindakan tertentu dilakukan secara cepat dan tepat berdasarkan prosedur medis atas persetujuan keluarga pasien.

### Daftar Pustaka

- Ahmad Tohardi. (2002). *Pemahaman Praktis Manajemen SDM*, Penerbit Mandar Maju, Bandung.
- Andi Lesmana, (2009), *Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Mandiri (Persero) Tbk Di Bagian Retail & Consumer Risk Group*.
- Arya Sugita I Wayan, (2014), *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap Kelas III Pada Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya) Di Denpasar*. Skripsi Ekonomi Manajemen, Universitas Ngurah Rai : Denpasar.
- Farmasi ISTN. 3 Januari 2008. Klasifikasi Rumah Sakit. [http://www.farmasiistn.blogspot.com/200801/klasifikasi-rumah\\_sakit.html](http://www.farmasiistn.blogspot.com/200801/klasifikasi-rumah_sakit.html). [24 Januari 2009]
- Ferdinand. (2001). *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Pertama. Penerbit CV Alfabeta, Bandung.
- Kotler, (2006). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milinium, Penerbit PT. Prenhalindo, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Erlangga, Jakarta.
- Mursid, M. (2008). *Manajemen Pemasaran*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Nugroho. (2005). *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS*, Penerbit CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. (2003). *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expeclations*. New York : The Free Press.
- Rahmawati, F. (2008). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Salon Dina Lee Bogor*. Skripsi pada Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Rina. (2009). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Bakmi Aisy Di Depok*, Jurnal Ekonomi Manajemen.
- Simamora, Bilson. (2008). *Riset Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Soerato dan Lincolin Arsyad, (2000). *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi Dan Bisnis*, UPP AMP YKPN. Yogyakarta.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Bisnis*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Supranto J. (2007), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineke Cipta, Jakarta.
- Suyanto, M. (2007). *Marketing Strategy Top Brand Indonesia*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono. (2008). *Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima*. Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius, (2005), *Service, Quality dan Satisfaction*, Penerbit : Andi, Yogyakarta.
- Umar, Husein. (2005). *Study Kelayakan Bisnis*. Edisi Ketiga. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.