

**ANALISIS KUALITAS JASA PELAYANAN TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN  
DI RSUD SANJIWANI GIANYAR**

**Oleh :  
Dewa Gede Alit Sanjaya**

Fakultas Ekonomi Universitas Ngurah Rai Denpasar, Bali, Indonesia  
e-mail : Alitsanjaya29@yahoo.co.id/ tlp : 085938370822

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan, dan untuk mengetahui faktor-faktor pelayanan yang perlu mendapat prioritas utama untuk dilakukan perbaikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen pada RSUD Sanjiwani Gianyar. Jumlah sampel dalam penelitian ditentukan yaitu sebanyak 100 orang konsumen/pasien yang melakukan pemeriksaan kembali (*check up*). Teknik pengumpulan data adalah observasi, kuisioner, wawancara dan studi dokumentasi. Data dianalisis dengan menggunakan analisis indeks kepuasan konsumen, *importance-performance analysis* dan diagram kartesius.

Berdasarkan hasil analisis diperoleh rata-rata indeks kepuasan konsumen dari 100 orang responden adalah 277,15, dimana skor terletak diantara -1.600 sampai dengan 1.600 yang artinya tingkat kepuasan konsumen adalah cukup puas terhadap kualitas pelayanan pada RSUD Sanjiwani Gianyar.

*Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien.*

**ABSTRACT**

The purpose of the research is to know the level of customer satisfaction on the quality of service, and to know the service factors that need to get the main priority to do the improvement so as to increase customer satisfaction at RSUD Sanjiwani Gianyar. The number of samples in the study determined that as many as 100 people consumers / patients who do check back (*check up*). Data collection techniques are observation, questionnaire, interview and documentation study. Data were analyzed using consumer satisfaction index analysis, importance-performance analysis and Cartesiandiagram.

Based on the analysis results obtained average consumer satisfaction index of 100 respondents is 277.15, where the score lies between -1.600 up to 1600 which means the level of customer satisfaction is quite satisfied with the quality of service at RSUDSanjiwaniGianyar.

**Keywords:** Service Quality, Patient Satisfaction.

## **PENDAHULUAN**

Dewasa ini kesehatan merupakan suatu kebutuhan yang mendasar bagi masyarakat. Hal itulah yang menjadikan masyarakat merasa perlu menjaga kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang memadai. Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat pentingnya arti kesehatan, maka penyedia jasa di bidang kesehatan diuntut meningkatkan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan pada masyarakat itu sendiri. Kesehatan merupakan faktor penting untuk menjalankan aktivitas. Kesadaran masyarakat yang semakin tinggi terhadap pentingnya kesehatan merupakan salah satu alasan bahwa kebutuhan akan prasarana kesehatan juga semakin meningkat, selain itu pula masyarakat akan semakin pandai untuk memilih mana yang terbaik dan sesuai dengan apa yang mereka inginkan dan butuhkan.

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” dan Pasal 34 ayat (3) “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”.

Pelayanan kesehatan adalah segala upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan

kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat (Muninjaya, A.A. Gede. 2006)

Masalah yang sering dihadapi secara umum oleh rumah sakit adalah rumah sakit belum mampu memberikan sesuatu hal yang benar-benar diharapkan pengguna jasa. Faktor utama tersebut karena pelayanan yang diberikan berkualitas rendah sehingga belum dapat menghasilkan pelayanan yang diharapkan pasien. Rumah Sakit merupakan organisasi yang menjual jasa, maka pelayanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi. Bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada rumah sakit tersebut.

RSUD Sanjiwani Gianyar adalah rumah sakit tipe B yang merupakan salah satu rumah sakit milik pemerintah dan rumah sakit rujukan Bali Timur. RSUD Sanjiwani Gianyar mempunyai visi “ *Menjadikan Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani Terdepan Dalam Pelayanan Kesehatan, Pendidikan dan Penelitian Serta Teknologi Kesehatan Berstandar Nasional*”. Misi Rumah Sakit Sanjiwani Gianyar ada 4, yaitu : 1. *Mewujudkan pelayanan kesehatan yang bermutu dan tatakelola manajemen yang efektif, efisien serta akuntabel.* 2. *Mewujudkan proses pendidikan dan penelitian di bidang Kesehatan.* 3. *Mewujudkan Sarana dan Prasarana pelayanan yang sesuai perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.* 4. *Mewujudkan Sumber Daya Manusia dengan performance kinerja yang unggul serta semangat pengabdian dan kerjasama untuk meningkatkan kesejahteraan.*

Adapun fasilitas pelayanan kesehatan yang disediakan oleh Rumah Sakit Sanjiwani Gianyar diantaranya adalah : UGD 24 jam, melayani pasien dengan pembayaran BPJS Kesehatan, Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin (Jamkesmas), Jaminan Kesehatan Bali Mandara (JKBM), Jasa Raharja dan Asuransi, serta pelayanan rawat inap dan rawat jalan. Kompleksnya kualitas pelayanan lebih dirasakan oleh pasien rawat jalan dibandingkan dengan pasien rawat inap, maka penelitian lebih ditekankan pada pasien rawat jalan. Selain itu, melihat kondisi yang terjadi di lapangan, dampak yang paling terlihat adanya kelemahan kualitas pelayanan terjadi di bagian rawat jalan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang di berikan oleh Rumah Sakit Sanjiwani Gianyar kepada konsumennya, dapat dibuktikan dari dimensi kualitas pelayanan yang meliputi bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Konsumen dimaksud dalam hal ini adalah mereka yang memutuskan untuk memanfaatkan jasa pelayanan pada Rumah Sakit Sanjiwani Gianyar yang salah satu anggota keluarga atau kerabatnya berstatus sebagai pasien rawat jalan. Selanjutnya jumlah keseluruhan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Sanjiwani Giayar dari tahun 2011-2015 dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1 Jumlah Keseluruhan Pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Sanjiwani Gianyar Tahun 2011-2015

No.	Tahun	Jumlah Pasien Rawat Jalan (Orang)
1	2011	8.006
2	2012	8.271
3	2013	9.737
4	2014	7.837
5	2015	7.618

Sumber : Unit Rekam Medis Rumah Sakit Sanjiwani Gianyar tahun 2016.

Tabel 1.1 dapat dijelaskan bahwa jumlah pasien rawat jalan dari tahun 2011 sampai tahun 2015 adalah berfluktuasi setiap tahun. Penurunan terjadi pada tahun 2014 sebesar 24,56 persen dan tahun 2015 sebesar 3,75 persen, sedangkan peningkatan terjadi pada tahun 2012 sebesar 4,41 persen dan tahun 2013 sebesar 23,38 persen. Naik turunnya jumlah pasien disebabkan oleh meningkatnya persaingan dengan usaha sejenis dan sikap konsumen yang selalu mengalami perubahan seiring dengan bertambahnya pengetahuan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Tabel 1.2 Jumlah Keseluruhan Pasien Rawat Jalan pada RSUD Sanjiwani Gianyar Tahun 2016

No	Bulan	Bagian											Jumlah
		Interna	Anak	Obgyn	Bedah	Neuro	Jiwa	THT	Mata	Kulit	Anest	Rad	
1	Januari	398	252	200	220	160	75	155	125	80	170	60	
2	Februari	452	247	196	217	156	72	152	123	78	166	56	
3	Maret	423	260	192	211	150	68	152	123	76	162	54	
4	April	420	230	180	208	146	66	150	120	72	160	53	
5	Mei	412	227	177	205	144	66	146	117	72	165	51	
6	Juni	402	221	172	200	141	62	144	115	70	162	48	
7	Juli	395	217	168	202	135	60	140	112	68	160	45	
8	Agustus	392	211	165	198	132	58	138	108	66	156	45	
9	September	370	210	162	195	128	58	135	105	62	152	41	
10	Oktober	363	203	170	192	125	56	130	102	65	135	38	
11	November	350	203	160	190	122	54	127	100	63	130	33	
12	Desember	325	200	160	188	120	52	125	100	60	125	30	
Jumlah		4702	2681	2102	2426	1659	747	1594	1350	832	1843	554	20490
Rata-rata per bulan													1750

Sumber : Unit Rekam Medis Rumah Sakit Sanjiwani Gianyar tahun 2016.

Tabel 1.2 dapat dijelaskan bahwa jumlah pasien rawat jalan pada tahun 2016 adalah berfluktuasi setiap bulannya. Namun sebagian besar mengalami penurunan. Naik turunnya jumlah pasien disebabkan oleh meningkatnya persaingan dengan usaha sejenis dan sikap konsumen yang selalu mengalami perubahan seiring dengan bertambahnya pengetahuan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Dan mungkin

juga masyarakat sudah sadar akan pentingnya untuk menjaga kesehatan mereka, dan mereka ingin mendapatkan pelayanan yang terbaik

Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di rumah sakit. Kepuasan yang tinggi akan menunjukkan keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu. Pemberian pelayanan kesehatan yang bermutu mempengaruhi pasien dalam hal menerima perawatan. Pasien akan cenderung mematuhi nasihat, setia dan taat terhadap rencana perawatan yang telah disepakati.

Pokok permasalahan penelitian ini berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas adalah bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan pada RSUD Sanjiwani Gianyar? , dan faktor-faktor pelayanan manakah yang perlu mendapat prioritas utama untuk dilakukan perbaikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien pada RSUD Sanjiwani Gianyar?

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini akan dilakukan di RSUD Sanjiwani Gianyar yang berlokasi di Jalan Ciung Wanara no. 2 Gianyar. Obyek penelitian adalah Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien. Kualitas pelayanan terdiri dari bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Berdasarkan sumber data, data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya yang diamati untuk pertama kalinya oleh peneliti, misalnya hasil jawaban dari kuisioner, sedangkan data sekunder yaitu data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti melainkan

sudah dikumpulkan oleh pihak lain, misalnya struktur organisasi dan perkembangan nasabah.

Pada penelitian ini menggunakan teknik analisis Diagram Kartesius bertujuan untuk mengetahui hal-hal yang perlu untuk mendapatkan prioritas utama dalam memperbaiki kualitas pelayan di RSUD Sanjiwani Gianyar.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

### 1. Kuadran A

Faktor yang menempati kuadran ini menunjukkan bahwa faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh konsumen namun kinerja atau pelaksanaannya belum memuaskan.

Adapun faktor yang berada dalam kuadran ini adalah :

- 1) Faktor No. 3 : Kebersihan tempat tidur dan ruangan.
- 2) Faktor No. 4 : Kenyamanan lingkungan rumah sakit.
- 3) Faktor No. 7 : Respon petugas yang cepat terhadap kebutuhan dan permintaan pasien.
- 4) Faktor No. 16: Keamanan dan kejujuran dalam melakukan transaksi pembayaran.
- 5) Faktor No. 20 : Perhatian yang tulus dalam membantu pasien.

## 2. Kuadran B

Faktor yang menempati kuadran ini menunjukkan bahwa konsumen menilai faktor-faktor ini sangat penting dan pelaksanaannya sudah memuaskan, untuk itu faktor-faktor ini perlu terus dipertahankan oleh pihak RSUD Sanjiwani Gianyar

Adapun faktor yang berada dalam kuadran ini adalah :

- 1) Faktor No. 1 : Peralatan medis dengan teknologi terbaru.
- 2) Faktor No. 2 : Instalasi medis yang lengkap.
- 3) Faktor No. 6 : Kemampuan petugas yang handal dalam menjalankan tugas.
- 4) Faktor No. 8 : Petugas bekerja sesuai dengan wewenang dan kemampuannya.
- 5) Faktor No. 10 : Kecepatan dokter dalam melayani pasien.
- 6) Faktor No. 17 : Pelayanan dokter tanpa memandang status pasien.

## 3. Kuadran C

Faktor yang menempati kuadran ini menunjukkan bahwa faktor-faktor inilah yang dinilai kurang penting oleh konsumen sedangkan pelaksanaan oleh pihak RSUD Sanjiwani Gianyar kurang memuaskan.

Adapun faktor yang berada dalam kuadran ini adalah :

- 1) Faktor No. 5 : Proses administrasi yang mudah.
- 2) Faktor No. 9 : Pelayanan informasi yang memadai.

- 3) Faktor No. 11 : Kecepatan staf dalam melayani pembayaran.
- 4) Faktor No. 12 : Sikap tanggap jika pasien mengalami masalah.
- 5) Faktor No. 13 : Keamanan bagi pasien dan keluarga yang menunggu.
- 6) Faktor No. 14 : Makanan yang diberikan sesuai dengan aturan gizi.
- 7) Faktor No. 19 : Kesabaran petugas dalam menangani keluhan pasien.

#### 4. Kuadran D

Faktor yang menempati kuadran ini menunjukkan bahwa konsumen menilai faktor-faktor ini kurang penting dan pelaksananya sangat memuaskan sehingga konsumen menganggap ini berlebihan.

Adapun faktor yang berada dalam kuadran ini adalah :

- 1) Faktor No. 15 : Pengetahuan dan kemampuan tenaga medis dalam melakukan tindakan tertentu pada pasien.
- 2) Faktor No.18 : Kejelasan petunjuk medis yang diberikan.

Untuk menentukan faktor yang perlu mendapatkan prioritas dari RSUD Sanjiwani Gianyar dalam melakukan pembenahan dapat dilakukan dengan cara mengurutkan tingkat kesesuaian yang diperoleh (Tabel 5.6). Faktor yang memiliki tingkat kesesuaian yang terendah adalah faktor yang perlu mendapatkan prioritas utama, sehingga semakin rendah tingkat kesesuaiannya merupakan faktor yang perlu mendapatkan prioritas utama.

Tingkat kesesuaian dan urutan prioritas faktor tersebut akan ditampilkan pada Tabel 5.7 berikut.

Tabel 5.7 Tingkat Kesesuaian dan Prioritas Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Konsumen Pada RSUD Sanjiwani Gianyar

No	Faktor	Tingkat Kesesuaian (%)	Prioritas
(1)	(2)	(3)	(4)
1.	Perhatian yang tulus dalam membantu pasien.	92,04	I
2.	Kesabaran petugas dalam menangani keluhan pasien.	92,24	II
3.	Keamanan dan kejujuran dalam melakukan transaksi pembayaran.	93,09	III
4.	Proses administrasi yang mudah.	94,15	IV
5.	Respon petugas yang cepat terhadap kebutuhan dan permintaan pasien.	94,24	V
6.	Kenyamanan lingkungan rumah sakit.	95,18	VI
7.	Kebersihan tempat tidur dan ruangan.	95,84	VII
8.	Kemampuan petugas yang handal dalam menjalankan tugas.	95,90	VIII
9.	Makanan yang diberikan sesuai dengan aturan gizi.	95,98	IX
10.	Petugas bekerja sesuai dengan wewenang dan kemampuannya.	96,42	X
11.	Kecepatan staf dalam melayani pembayaran.	96,65	XI
12.	Kecepatan dokter dalam melayani pasien.	96,83	XII
13.	Pelayanan dokter tanpa memandang status pasien.	97,23	XIII
14.	Sikap tanggap jika pasien mengalami masalah.	97,78	XIV
15.	Peralatan medis dengan teknologi terbaru.	99,32	XV
16.	Kejelasan petunjuk medis yang diberikan.	99,52	XVI
17.	Pengetahuan dan kemampuan tenaga medis dalam melakukan tindakan tertentu pada pasien.	101,93	XVII
18.	Pelayanan informasi yang memadai.	101,98	XVIII
19.	Keamanan bagi pasien dan keluarga yang menunggu.	101,98	XIX
20.	Instalasi medis yang lengkap.	101,98	XX

Sumber : Tabel 5.6.

Dari Tabel 5.7 diketahui urutan prioritas berdasarkan tingkat kesesuaian di atas terlihat bahwa faktor perhatian yang tulus dalam membantu pasien merupakan faktor yang perlu mendapat prioritas utama dari RSUD Sanjiwani Gianyar untuk melakukan pembenahan dalam pelaksanaannya dengan tingkat kesesuaian 92,04 dan faktor yang mendapatkan pembenahan terakhir ada tiga yaitu pelayanan informasi yang memadai, keamanan bagi pasien dan keluarga yang menunggu dan instalasi medis yang lengkap masing-masing sebesar 101,98%.

Berdasarkan hasil analisis data tersebut di atas, maka untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini akan dilakukan pembahasan hasil penelitian, sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada RSUD Sanjiwani Gianyar adalah cukup puas. Dibuktikan dari hasil analisis data diperoleh rata-rata indeks kepuasan konsumen dari 100 orang responden adalah 277,15, dimana skor terletak diantara -1.600sampai dengan1.600dengan kategori cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa RSUD Sanjiwani Gianyar harus lebih meningkatkan tingkat kepuasan konsumen terutama dalam hal pelayanan.
2. Faktor-faktor pelayanan yang dianggap penting dan dapat memuaskan konsumen pada RSUD Saniwani Gianyar ada 6 (enam)yaitu :
  - 1) Peralatan medis dengan teknologi terbaru.
  - 2) Instalasi medis yang lengkap.
  - 3) Kemampuan petugas yang handal dalam menjalankan tugas.

- 4) Petugas bekerja sesuai dengan wewenang dan kemampuannya.
- 5) Kecepatan dokter dalam melayani pasien.
- 6) Pelayanan dokter tanpa memandang status pasien.

Faktor-faktor pelayanan ini diperoleh berdasarkan analisis tingkat kepentingan kinerja (*importance-performance analysis*) dan diagram kartesius, dimana faktor-faktor ini terletak pada kuadran B. Faktor yang menempati kuadran ini menunjukkan bahwa konsumen menilai faktor-faktor ini sangat penting dan pelaksanaannya sudah memuaskan, untuk itu faktor-faktor ini perlu terus dipertahankan oleh pihak RSUD Sanjiwani Gianyar.

3. Faktor-faktor pelayanan yang perlu mendapat prioritas utama untuk dilakukan perbaikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen pada RSUD Sanjiwani Gianyar adalah faktor perhatian yang tulus dalam membantu pasien, dibuktikan oleh nilai tingkat kesesuaiannya adalah yang terendah yaitu 92,04%. Diketahui juga faktor yang mendapatkan pembenahan terakhir ada tiga yaitu pelayanan informasi yang memadai, keamanan bagi pasien dan keluarga yang menunggu dan instalasi medis yang lengkap masing-masing sebesar 101,98%.

Hasil penelitian jika ditinjau dari kinerja dan harapan konsumen menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari masing-masing faktor secara keseluruhan dan sebagian besar dapat memuaskan konsumen pada RSUD Sanjiwani Gianyar, hal ini terlihat dari nilai kinerja yang lebih besar dari nilai harapan konsumen. Usaha-usaha

perbaikan untuk faktor-faktor yang benar-benar dianggap penting oleh konsumen dapat dilakukan berdasarkan letak faktor-faktor kualitas pelayanan pada masing-masing kuadran. Tetapi yang jelas, kinerja karyawan harus selalu lebih ditingkatkan. Hal ini penting dilakukan, mengingat kualitas pelayanan yang memuaskan konsumen akan memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan RSUD Sanjiwani Gianyar. Dalam jangka panjang ikatan ini memungkinkan RSUD Sanjiwani Gianyar memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhan mereka.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pembahasan, maka didapat kesimpulan hasil penelitian adalah sebagai berikut :

1. Rata-rata indeks kepuasan konsumen dari 100 orang responden adalah 277,15, dimana skor terletak diantara -1.600 sampai dengan 1.600 yang artinya tingkat kepuasan konsumen adalah cukup puas terhadap kualitas pelayanan rawat jalan pada RSUD Sanjiwani Gianyar.
2. Berdasarkan analisis tingkat kepentingan kinerja (*importance-performance analysis*) dan diagram kartesius dari 100 orang konsumen yang diteliti, maka dapat dinyatakan bahwa faktor-faktor yang dianggap penting dan sudah memuaskan konsumen rawat jalan pada RSUD Sanjiwani Gianyar, yaitu : peralatan medis dengan teknologi terbaru, instalasi medis yang lengkap, kemampuan petugas yang handal dalam menjalankan tugas, petugas bekerja

sesuai dengan wewenang dan kemampuannya, kecepatan dokter dalam melayani pasien, dan pelayanan dokter tanpa memandang status pasien.

3. Faktor perhatian yang tulus dalam membantu pasien dengan tingkat kesesuaian 92,04 adalah faktor pelayanan yang perlu mendapat prioritas utama untuk dilakukan perbaikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen rawat jalan pada RSUD Sanjiwani Gianyar. Faktor yang perlu mendapatkan pembenahan yang terakhir ada tiga yaitu pelayanan informasi yang memadai, keamanan bagi pasien dan keluarga yang menunggu dan instalasi medis yang lengkap dengan tingkat kesesuaian masing-masing sebesar 101,98%.

## **SARAN**

Berdasarkan hasil simpulan, dapat diajukan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi di RSUD Sanjiwani Gianyar, sebagai berikut :

1. Hendaknya ditingkatkan kinerja faktor-faktor yang berada pada kuadran A, yaitu : kebersihan tempat tidur dan ruangan, kenyamanan lingkungan rumah sakit, respon petugas yang cepat terhadap kebutuhan dan permintaan pasien, keamanan dan kejujuran dalam melakukan transaksi pembayaran, dan perhatian yang tulus dalam membantu pasien.
2. Faktor-faktor yang berada pada kuadran B wajib dipertahankan dan jika mungkin lebih ditingkatkan, yaitu : peralatan medis dengan teknologi terbaru, instalasi medis yang lengkap, kemampuan petugas yang handal dalam menjalankan tugas, petugas bekerja sesuai dengan wewenang dan

kemampuannya, kecepatan dokter dalam melayani pasien, dan pelayanan dokter tanpa memandang status pasien.

3. Faktor-faktor yang menempati kuadran C sebaiknya ditingkatkan sehingga dinilai penting oleh konsumen dan pelaksanaannya memuaskan, yaitu : proses administrasi yang mudah, pelayanan informasi yang memadai, kecepatan staf dalam melayani pembayaran, kecepatan staf dalam melayani pembayaran, keamanan bagi pasien dan keluarga yang menunggu, obat yang diberikan sesuai dengan aturan BPOM, dan kesabaran petugas dalam menangani keluhan pasien.
4. Faktor-faktor yang menempati kuadran D sebaiknya pelaksanaannya tidak berlebihan, yaitu : pengetahuan dan kemampuan tenaga medis dalam melakukan tindakan tertentu pada pasien, dan kejelasan petunjuk medis yang diberikan.

## REFERENSI

- Aer sondari 2015: *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Brebes Tahun 2015* Skripsi. Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Semarang
- Andi Widiatmoko 2013 dengan judul : *Analisis Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun*. Skripsi.i Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
- Bagus, 2010, *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. H. Soewondo Kendal Tahun 2010*, UNDIP FKM, Semarang.
- Candra Yoga, 2010, *Manajemen Administrasi Rumah Sakit Edisi Ke-2*, UI Pres, Jakarta.
- DepKes.2005 *Pedoman Penyelenggaraan Upaya Keperawatan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas*. DepKes RI : Jakarta
- Depkes RI, 2012, *Peta Jalan Menuju Jaminan Kesehatan Nasional 2012-2019*, Jakarta.
- Isfandyarie, Anny, 2006, *Tanggung Jawab Hukum dan Sanksi bagi Dokter Buku 1*, Prestasi Pustaka Publisher, Jakarta
- Iskandar Damly (1998:40),
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta : Erlangga.
- Muninjaya, A.A. Gede. 2006. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC.
- Pamella Rina Maha Lina (2013) dengan judul : *Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Di Puskesmas Kota Wilayah Utara Kota Kediri* Universitas Negeri Surabaya
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. BLL. Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. J Retail. 1998;64(1):12.
- Rangkuti F. Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy (Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP). Jakarta: PT. SUN; 2002.
- Sabarguna B, 2012, *Pemasaran Pelayanan Rumah Sakit*, Sagung Seto, Jakarta.

Somer dan Somers 1974 dalam Aswar. 2002. *Administrasi Kesehatan, Edisi Kedua*. Jakarta: PT Binarupa Aksara

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.

Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.

Thabrany H, 2014, *Jaminan Kesehatan Nasional*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta

\_\_\_\_\_. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*.