

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANGLI

**Oleh:
Ni Made Reni**

Fakultas Ekonomi Universitas Ngurah Rai , Bali, Indonesia
e-mail :renimade21@gmail.com / telp : 6281529146864
Fakultas Ekonomi universitas Ngurah Rai, Bali, Indonesia

ABSTRAKSI

Rumah Sakit Umum Daerah Bangli sebagai tempat penelitian merupakan salah satu rumah sakit pemerintah di kabupaten Bangli yang memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Rumah Sakit Umum Daerah Bangli dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan, memberikan kepuasan bagi pasien dan mengetahui kebutuhan dan memperhatikan keluhan pasien. 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.

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah : bagaimanakah tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangli, faktor-faktor pelayanan jasa manakah yang perlu mendapat prioritas utama untuk dilakukan perbaikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien?. Tujuan dari penelitian ini adalah : untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangli, untuk mengetahui faktor-faktor pelayanan mana saja yang perlu mendapat prioritas utama untuk dilakukan perbaikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangli. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang dengan menggunakan rumus Slovin. Teknik pengumpulan data adalah observasi, kuisisioner, wawancara dan studi dokumentasi. Analisis data yang dipergunakan adalah analisis indeks kepuasan pasien dan diagram kartesius.

Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwarata – rata indeks kepuasan responden adalah 487.56 dimana skor terletak diantara – 1764 sampai dengan 1764 yang artinya bahwa tingkat kepuasan responden adalah cukup puas terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Bangli. Faktor – faktor yang perlu mendapatkan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan adalah : peralatan medis dengan teknologi terbaru, pelayanan yang cepat terhadap pasien, rasa aman dari kehilangan dan pencurian pada saat pengobatan dan konsultasi biaya dan penjelasannya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan.

ABSTRACT

A general hospital at Bangli used as a place of study it is one of the government hospitals at Bangli district which provide health services for the community. A general hospital at Bangli is required to improve the quality of service, provide patient satisfaction and know the needs and pay attention to patient complaints.

The problems in this research are: how is the level of outpatient satisfaction on the quality of service at the general hospital at Bangli, which service factors need to get the main priority to be improved so that it can improve patient satisfaction? The aims of this study are: to know the level of outpatient satisfaction to the service quality of general hospital at Bangli, to know which the service factor that is necessary to get the main priority to get improvements to increase the satisfaction outpatient at general hospital in Bangli. The numbers of samples in this study are: as many as 100 people using slovin formula. The data collection techniques are: observation, questionnaires, interviews, and documentation study. The analysis data used are analysis of patient satisfaction index and Cartesian diagram.

Based on the analysis data obtained average index respondents satisfaction are 459.88 where the score lies between 1764 until 1764 it was means that the level satisfaction quality service at Bangli general hospital. The factors which need the main priority to made improvement are: medical equipment with the new technology, fast service to patient, a sense of security from loss and theft during treatment and consulting fees and explanations.

Keywords: quality of service and level of satisfaction.

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan yang mendasar bagi manusia, karena dalam keadaan sehat kita dapat menjalankan aktivitas dengan baik. Hal inilah yang membuat masyarakat harus menjaga kesehatan dengan sebaik mungkin. Meningkatnya kesadaran masyarakat tentang kesehatan menuntut usaha dibidang kesehatan memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik agar mampu memuaskan masyarakat. Pernyataan ini sesuai dengan pendapat Tjiptono (2008 : 35) pada dasarnya tujuan suatu bisnis adalah untuk menciptakan konsumen dan menimbulkan kepuasan bagi konsumen.

Salah satu institusi pelayanan kesehatan adalah rumah sakit, dewasa ini tidak hanya pemerintah saja yang mengelola tetapi juga diselenggarakan oleh pihak swasta. Perilaku konsumen yang sangat kompleks banyak dipengaruhi oleh faktor-faktor lingkungan eksternal dan internal. Perubahan tersebut cenderung menjadikan konsumen semakin selektif didalam mengambil keputusan untuk memilih dan memanfaatkan jasa perawatan dan pengobatan. Hal ini menuntut rumah sakit pemerintah meningkatkan kualitas pelayanan bagi konsumen. Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan perlu menerapkan sistem manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Kinerja yang unggul (*Performance Excellence*) dan kualitas pelayanan yang baik harus diupayakan oleh setiap organisasi untuk memenangkan persaingan global.

Kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun Kotler (2002 : 83). Kualitas pelayanan sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen memiliki indikator sebagai berikut : bukti langsung (*tengibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empaty*) Tjiptono, (2008 : 70). Manajemen harus mengetahui hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh konsumen sehingga dapat memberikan kepuasan sesuai dengan harapan.

Kepuasan konsumen merupakan orientasi pemasaran yang semakin penting untuk dilaksanakan, maksudnya untuk memelihara agar konsumen mau menumbuhkan kepercayaan untuk menggunakan layanan jasa tersebut. Kepuasan merupakan landasan utama untuk memenangkan persaingan di era persaingan yang semakin ketat. Pernyataan ini sesuai dengan pernyataan Philip kotler dan Kevin Lane (2007 : 177). Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Pasien menuntut pengelola rumah sakit untuk lebih meningkatkan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan. Tuntutan ini harus mendapat perhatian serius dari pihak pengelola rumah sakit sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangli sebagai tempat penelitian merupakan salah satu rumah sakit pemerintah di kota Bangli yang menekankan pelayanan yang bermutu dan profesional sehingga menjadi kebanggaan

masyarakat Bangli. Tujuan tersebut diatas dapat tercapai harus ditunjang dengan sarana dan prasana, sumber daya manusia yang berkualitas. Konsumen yang dimaksud dalam hal ini adalah pasien rawat jalan yang menggunakan jasa poliklinik di Rumah Sakit Umum Daerah Bangli.

Fasilitas pelayanan kesehatan yang disediakan RSUD Bangli diantaranya adalah : UGD 24 jam, pelayanan rawat inap dan pelayanan rawat jalan. Melihat kondisi yang terjadi dilapangan, dampak yang paling terlihat adalah lemahnya pelayanan yang terjadi di poliklinik rawat jalan. Selanjutnya jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Bangli dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut :

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangli bulan Januari –September 2017

No	Poliklinik	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Sep	Total	rata-rata
1	Dalam	746	780	1002	770	981	909	961	957	855	7961	885
2	Bedah	454	390	470	426	527	614	596	607	543	4627	514
3	Kebidanan	380	297	350	271	389	358	370	384	391	3190	354
4	Ortopedi	95	135	96	62	119	123	127	94	90	941	105
5	Kulit	87	88	81	50	103	93	86	14	109	811	90
6	Mata	182	170	177	126	265	231	242	265	201	1859	207
7	Anak	286	217	322	266	337	356	301	355	306	2746	305
8	THT	194	201	265	186	253	262	304	256	253	2174	242
9	Jiwa	22	49	62	44	57	40	42	67	57	440	49
10	Gigi	72	104	69	49	77	80	152	109	112	824	92
11	Gizi	11	16	10	11	8	13	12	14	10	105	12
12	Anastesi	39	20	30	28	43	60	63	55	71	409	45
13	Tumbang	110	102	136	100	139	156	127	122	124	1116	120
14	Saraf	370	401	413	386	488	415	405	430	356	3664	407
15	Jantung	372	389	458	347	461	442	450	420	479	3818	424
16	Visiti		1		6	4	4	11	12	8	46	7
17	HD	39	60	56	44	41	35	82	49	35	441	49
18	Fisioterafi	495	626	891	635	1106	1080	907	924	895	7559	840
	Total	3954	4046	4888	3807	5398	5271	5238	5234	4895	42731	4747

Sumber : Rekam Medis Rumah Sakit Umum Bangli

Tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah pasien rawat jalan dari bulan Januari sampai September 2017 berfluktuatif setiap bulannya. Naik turunnya jumlah pasien disebabkan oleh meningkatkan persaingan dengan usaha sejenis dan sikap konsumen yang selalu mengalami perubahan seiring dengan bertambahnya pengetahuan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Seringnya terjadi keluhan pada poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Bangli antara lain : antrean panjang pasien rawat jalan di setiap poli, tidak tepatnya waktu pemeriksaan dokter, tempat parkir yang kurang memadai, tempat penyimpanan rekam medik yang kurang rapi menyebabkan sering terjadi keterlambatan pemeriksaan dokter, maka peneliti lebih menekankan penelitian ini pada pasien rawat jalan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka untuk dapat meneliti lebih dalam mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Bangli dan kepuasan pasien rawat jalan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- 1) Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangli?
- 2) Faktor-faktor pelayanan jasa manakah yang perlu mendapat prioritas utama untuk dilakukan perbaikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangli yang beralamat di Jalan Brigjen Ngurah Rai No 99x Bangli. Alasan memilih lokasi penelitian ini adalah :letaknya sangat strategis yaitu terletak di pusat kota Bangli, merupakan Rumah Sakit Umum Daerah (Pemerintah), banyak masyarakat yang berobat ke Rumah Sakit Umum Daerah Bangli karena merupakan rumah sakit rujukan Askes. Adapun obyek penelitian adalah kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Bangli.

Dalam penelitian ini digunakan variable yang diteliti antara lain :nKualitas pelayanan terdiri dari bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati,kepuasan Konsumen terdiri dari kinerja, harapan dan derajat kepentingan.

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Analisis Indeks Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kepuasan pelayanan jasa, maka digunakan rumus indeks kepuasan pasien rawat jalan. Sebelum ditentukan katagori indeks kepuasan pasien rawat jalan , maka harus dicari skor kepuasan maksimum dan minimum pada masing –masing pertanyaan harapan, kinerja dan derajat kepentingan terdiri dari 21 pertanyaan yang dijawab oleh 100 orang responden. Adapun langkah –langkah penentuan katagori indeks kepuasan pasien rawat jalan, adalah sebagai berikut :

a. Skor indeks kepuasan total maksimum dan kepuasan total minimum :

1) Skor indeks kepuasan total maksimum adalah :

$$21 \times 5 \{ (5 \times 21) - (1 \times 21) \} = 105 (105 - 21) = 105 \times 84 = 8.820$$

2) Skor indeks kepuasan total minimum adalah :

$$21 \times 5 \{ (1 \times 21) - (5 \times 21) \} = 105 (21 - 105) = 105 (-84) = -8.820$$

b. Rentang skor indeks kepuasan pasien rawat jalan yaitu :

$$8.820 - (-8.820) = 17.640$$

c. Interval kelas katagori kepuasan pasien rawat jalan yaitu :

$$17.640 : 5 = 3.528$$

d. Kreteria skor untuk katagori indeks kepuasan pasien rawat jalan :

1) -8.820 sampai dengan -5.292 = tidak puas

2) -5.291 sampai dengan -1.763 = kurang puas

3) -1.764 sampai dengan 1.764 = cukup puas

4) 1.765 sampai dengan 5.292 = puas

5) 5.293 sampai dengan 8.820 = sangat puas

Pengukuran indeks kepuasan pasien rawat jalan menggunakan rumus :

Skor kualitas pelayanann = skor tingkat kepentingan x (skor kinerja – skor harapan)

Dimana :

Skor tingkat kepentingan = I (*Importance*)

Skor kinerja = $P(\text{Performance})$

Skor harapan = $E(\text{Expectation})$

Lebih jelasnya hasil perhitungan indeks kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan jasa pada Rumah sakit umum Daerah Bangli dapat dilihat pada tabel 5.5

Tabel 5.5 Tabel Kerja Menghitung Indeks kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangli

No Reaponden	Harapan	Kinerja	Derajat Kepentingan	Indeks Kepuasan	Katagori
1	2	3	4	5	6
1	75	73	91	-182	Cukup puas
2	73	73	83	0	Cukup puas
3	78	83	84	420	Cukup puas
4	84	84	84	0	Cukup puas
5	70	70	100	0	Cukup puas
6	76	72	88	-352	Cukup puas
7	76	73	88	-264	Cukup puas
8	79	79	87	0	Cukup puas
9	72	73	86	86	Cukup puas
10	77	72	87	-435	Cukup puas
11	73	76	86	258	Cukup puas
12	89	88	90	-90	Cukup puas
13	87	85	87	-174	Cukup puas
14	81	90	105	945	Cukup puas
15	101	93	97	-776	Cukup puas
16	94	92	103	-206	Cukup puas
17	85	82	100	-300	Cukup puas
18	60	59	95	-95	Cukup puas
19	74	75	102	102	Cukup puas
20	85	85	105	0	Cukup puas
21	89	91	102	204	Cukup puas
22	75	75	99	0	Cukup puas
23	73	74	102	102	Cukup puas
24	90	91	101	101	Cukup puas

25	77	76	90	90	Cukup puas
26	86	86	88	0	Cukup puas
27	89	89	89	0	Cukup puas
28	91	88	89	-267	Cukup puas
29	89	87	89	-178	Cukup puas
30	92	92	90	0	Cukup puas
31	62	64	100	200	Cukup puas
32	67	71	69	276	Cukup puas
33	84	86	105	210	Cukup puas
34	87	96	84	758	Cukup puas
35	84	87	87	261	Cukup puas
36	91	97	105	630	Cukup puas
37	95	92	93	-279	Cukup puas
38	90	89	93	-93	Cukup puas
39	91	93	98	196	Cukup puas
40	83	89	88	528	Cukup puas
41	79	76	105	-315	Cukup puas
42	79	82	105	315	Cukup puas
43	81	80	87	-87	Cukup puas
44	78	83	87	435	Cukup puas
45	84	80	105	-420	Cukup puas
46	85	81	78	-312	Cukup puas
47	85	105	105	2100	Puas
48	96	98	102	204	Cukup puas
49	104	104	87	0	Cukup puas
50	77	78	87	87	Cukup puas
51	82	76	90	-540	Cukup puas
52	83	64	90	-1710	Cukup puas
53	81	82	91	91	Cukup puas
54	81	91	97	970	Cukup puas
55	73	105	84	2688	Puas
56	73	82	87	783	Cukup puas
57	75	105	87	2610	Puas
58	74	84	90	900	Cukup puas
59	71	79	90	720	Cukup puas
60	75	79	97	338	Cukup puas
61	69	105	84	3024	Puas
62	91	102	90	990	Cukup puas
63	65	70	90	450	Cukup puas
64	66	85	91	1729	Cukup puas
65	74	85	97	1067	Cukup puas
66	72	80	84	672	Cukup puas

67	69	77	87	696	Cukup puas
68	70	105	87	3045	Puas
69	67	63	90	-360	Cukup puas
70	70	103	90	2970	Puas
71	67	84	97	1649	Cukup puas
72	98	99	84	84	Cukup puas
73	90	95	97	485	Cukup puas
74	89	87	92	-184	Cukup puas
75	83	83	88	0	Cukup puas
76	72	73	73	73	Cukup puas
77	76	78	98	196	Cukup puas
78	84	84	80	0	Cukup puas
79	74	76	89	178	Cukup puas
80	89	95	105	630	Cukup puas
81	84	84	84	0	Cukup puas
82	79	80	97	97	Cukup puas
83	64	71	97	679	Cukup puas
84	69	84	84	1260	Cukup puas
85	71	95	87	2088	Puas
86	69	76	87	609	Cukup puas
87	69	80	90	957	Cukup puas
88	77	77	90	0	Cukup puas
89	82	105	97	2231	Puas
90	63	63	84	0	Cukup puas
91	69	103	97	3298	Puas
92	70	84	92	1288	Cukup puas
93	69	99	88	2640	Puas
94	71	95	73	1752	Cukup puas
95	75	87	98	1176	Cukup puas
96	62	83	80	1680	Cukup puas
97	84	73	89	-979	Cukup puas
98	78	78	105	0	Cukup puas
99	61	84	84	1932	Puas
100	68	85	97	1649	Cukup puas
Jumlah	7875	8419	9153	48756	
Rata - rata	78.75	84,19	91,53	487.56	Cukup puas

sumber : Lampiran 2,3 dan 4 (data diolah)

Dari tabel 5.5 diatas diketahui rata – rata indeks kepuasan pasien rawat jalan dari 100 orang responden adalah 487.56 termasuk katagori cukup puas. Selanjutnya masing –masing katagori indeks kepuasan pasien rawat jalan terhadap

kualitas pelayanan diprosentasekan sesuai dengan jumlah responden seperti Tabel

5.6 berikut :

Tabel 5.6 Prosentase Katagori Indeks Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangli

Katagori	Jumlah Reasponden (Orang)	Prosentasase
1	2	3
Tidak Puas	0	0
Kurang Puas	0	0
Cukup Puas	89	89
Puas	11	11
Sangat Puas	0	0
Jumlah	100	100

sumber : Tabel 5.5 (data Diolah)

Berdasarkan Tabel 5.6 diatas, dapat diketahui bahwa indeks kepuasan pasien rawat jalan dengan katagori cukup puas sebanyak 89 orang (89 %) dan puas sebanyak 11 orang (11%), sedangkan katagori tidak puas dan sangat puas tidak ada. Hal ini menunjukkan bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Bangli harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu memberikan kepuasan terutama pasien rawat jalan.

Analisis Tingkat Kepentingan Kinerja

Dalam anáalisis yang menyangkut 21 faktor kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangli ini, terdapat dua variabel yang diwakili oleh huruf X dan huruf Y, dimana X merupakan tingkat kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Bangli, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan pada pasien rawat

jalan. Dari perbandingan kedua variabel tersebut dapat diperoleh tingkat kesesuaian responden. Adapun rumus yang dipergunakan sebagai berikut :

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \%$$

Dimana :

TK_i = Tingkat kesesuaian responden

X_i = Skor penilaian kinerja

Y_i = Skor penilaian kepentingan pasien rawat jalan

Skor rata –rata dari masing – masing faktor dapat dihitung dengan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Dimana :

\bar{X} = Skor rata –rata tingkat kinerja masing –masing faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan

\bar{Y} =Skor rata- rata tingkat kepentingan masing – masing faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan.

n = Jumlah responden

Selanjutnya adalah menghitung rata –rata dari seluruh faktor. Rata –rata dari rata –rata skor tingkat kinerja seluruh faktor dilambangkan dengan \bar{X} sedangkan rata – rata dari skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan yang dilambangkan \bar{Y} . Sedangkan K adalah banyaknya faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan .

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{K}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{K}$$

Dimana :

\bar{X} = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan

\bar{Y} = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan

K = Banyaknya faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan

Rekapitulasi data hasil penilaian kinerja dan penilaian tingkat kepentingan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangli dapat dilihat pada tabel 5.7 dan tabel 5.8 dibawah ini :

Tabel 5.7 Hasil Penelitian Kinerja dari Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangli bulan Januari - September 2017

No	Faktor	Jumlah Jawaban					Jumlah Skor
		SKB	KB	CB	B	SB	
1	2	3	4	5	6	7	8
Bukti Langsung							
P1	Alat -alat medis dengan teknologi terbaru yang tersedia	0	12	38	33	17	355
P2	Kebersihan ruang tunggu pasien rawat jalan	0	2	32	52	14	378
P3	Tata letak kursi tunggu pasien rawat jalan	0	5	42	45	12	364
P4	Kenyamanan dalam arti tidak berisik dan teratur	0	1	42	44	13	369
Keandalan							
P5	Administrasi yang tidak berbelit –belit	0	3	30	51	16	380
P6	pelayanan yang cepat terhadap pasien rawat jalan	0	0	24	56	20	396
P7	kebutuhan dan permintaan pasien rawat jalan direspon dengan cepat oleh petugas	0	0	23	50	27p	404
P8	Petugas bekerja sesuai dengan standar operasional	0	0	10	63	27	417
Daya Tanggap							
P9	Informasi yang memadai tentang jadwal jaga dokter di setiap poli	0	0	21	45	34	413
P10	dokter dengan cepat dapat melayani pasien di setiap poli	0	1	18	48	33	413
P11	Staf administrasi dapat dengan cepat melayani pembayaran pasien poli	0	1	12	56	31	417
P12	perhatian pada ruangan, pakaian dan tindakan yang tertib	0	0	17	52	31	414
Jaminan							
P13	pasien rawat jalan merasa aman dari kehilangan dan pencurian pada saat pengobatan	2	6	29	37	26	379

P14	Pengetahuan dan kemampuan tenaga medis dalam melakukan tindakan tertentu	0	0	12	57	31	419
P15	Perawat yang sopan dalam melayani pasien	0	0	19	50	31	412
P16	Sistem pembayaran yang jujur dan aman	0	0	10	57	33	423
Empati							
P17	Pelayanan pasien tidak memandang status rawat jalan	0	1	14	51	34	418
P18	kejelasan petunjuk medis dan kesempatan bertanya kepada pasien	0	0	7	58	35	428
P19	keluhan pasien rawat jalan ditangani dengan sabar	0	0	19	51	20	411
P20	Perhatian yang tulus dalam membantu pasiaen rawat jalan	0	0	18	55	27	409
P21	konsultasi biaya dan penjelasannya	0	3	21	49	27	400
Total							skor
8.419							

Sumber : lampiran 3 (data diolah)

Tabel 5.8 Hasil Penilaian Derajat kepentingan terhadap Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah bangli bulan Januari - September 2017

No	Faktor	Jumlah Jawaban					Jumlah Skor
		SKP	KP	CP	P	SP	
1	2	3	4	5	6	7	8
Bukti Langsung							
I1	Pentingnya alat -alat medis dengan teknologi terbaru yang tersedia	0	0	6	29	65	459
I2	Pentingnya kebersihan ruang tunggu pasien rawat jalan	0	0	31	42	27	396
I3	pentingnya tata letak kursi tunggu pasien rawat jalan	0	0	35	50	15	380
I4	Pentingnya kenyamanan dalam arti tidak berisik dan teratur	0	0	23	50	27	404
Keandalan							

I5	Pentingnya administrasi yang tidak berbelit –belit	0	0	18	40	42	424
I6	Pelayanan yang cepat terhadap pasien rawat jalan	0	0	0	44	56	456
I7	Pentingnya kebutuhan dan permintaan pasien rawat jalan direspon dengan cepat oleh petugas	0	0	3	53	44	441
I8	Pentingnya petugas bekerja sesuai dengan standar operasional	0	0	6	26	68	462
Daya tanggap							
I9	Pentingnya informasi yang memadai tentang jadwal jaga dokter di setiap poli	0	0	24	44	32	408
I10	pentingnya dokter dengan cepat dapat melayani pasien di setiap poli	0	0	5	23	72	467
I11	pentingnya staf administrasi dapat dengan cepat melayani pembayaran pasien poli	0	0	7	58	35	428
I12	Pentingnya perhatian pada ruangan, pakaian dan tindakan yang tertib	0	0	26	35	39	413
Jaminan							
I13	Pentingnya pasien rawat jalan merasa aman dari kehilangan dan pencurian pada saat pengobatan	0	0	4	37	59	455
I14	Pentingnya pengetahuan dan kemampuan tenaga medis dalam melakukan tindakan tertentu	0	0	1	30	69	468
I15	Pentingnya perawat yang sopan dalam melayani pasien	0	0	21	48	31	410
I16	Pentingnya sistem pembayaran yang jujur dan aman	0	0	1	54	45	444
Empati							
I17	Pentingnya pelayanan pasien tidak memandang status rawat jalan	0	1	3	30	66	461

I18	kejelasan petunjuk medis dan kesempatan bertanya kepada pasien	0	0	2	30	68	466
I19	pentingnya keluhan pasien rawat jalan ditangani dengan sabar	0	0	14	47	39	425
I20	Pentingnya perhatian yang tulus dalam membantu pasien rawat jalan	0	0	13	47	40	427
I21	Pentingnya konsultasi biaya dan penjelasannya	0	0	4	33	63	459
Total skor							9.153

Sumber : lampiran 4 (data diolah)

Berdasarkan Tabel 5.7 dan tabel 5.8 diketahui secara keseluruhan diperoleh penilaian kinerja dengan skor 8.419 dan penilaian derajat kepentingan dengan skor sebesar 9.153. Selanjutnya untuk analisis masing – masing faktor dapat dilihat pada tabel 5.9 dibawah ini :

Tabel 5.9 Perhitungan rata –rata penilaian tingkat kinerja, rata – rata penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kesesuaian masing – masing faktor kualitas pelayanan pada Rumah Sakit umum Daerah Bangli bulan Januari sampai Sempember 2017

No	Faktor	Penilaian tingkat kinerja (X)	Penilaian Tingkat kepentingan (Y)	\bar{X}	\bar{Y}	Tingkat Kesesuaian
1	2	3	4	5	6	7
1	Peralatan medis dengan teknologi terbaru.	355	459	3.55	4.59	77%
2	Kebersihan ruang tunggu pasien.	378	396	3.78	3.96	95%
3	Tata letak kursi tunggu pasien.	364	380	3.64	3.8	96%
4	kenyamanan dalam arti tidak berisik dan	369	404	3.69	4.04	91%

No	Faktor	Penilaian tingkat kinerja (X)	Penilaian Tingkat kepentingan (Y)	\bar{X}	\bar{Y}	Tingkat Kesesuaian
1	2	3	4	5	6	7
	teratur.					
5	Administrasi yang tidak berbelit –belit	380	424	3.80	4.24	90%
6	Pelayanan yang cepat terhadap pasien	396	456	3.96	4.56	87%
7	Kebutuhan dan permintaan pasien direspon dengan cepat oleh petugas	404	441	4.04	4.41	92%
8	Petugas bekerja sesuai dengan standar operasional	417	462	4.17	4.62	90%
9	Informasi yang memadai tentang jadwal jaga dokter	413	408	4.13	4.08	101%
10	Dokter dengan cepat dapat melayani pasien	413	467	4.13	4.67	88%
11	Staf administrasi dapat dengan cepat melayanan pembayaran	417	428	4.17	4.28	97%
12	Perhatian petugas pada ruangan, pakaian dan tindakan yang tertib	414	413	4.14	4.13	100%
13	Rasa aman dari kehilangan dan pencurian pada saat pengobatan	379	455	3.79	4.55	83%
14	Pengetahuan dan kemampuan tenaga medis bila akan melakukan tindakan tertentu	419	468	4.19	4.68	90%
15	Perawat yang sopan dalam melayani pasien	412	410	4.12	4.1	100%

No	Faktor	Penilaian tingkat kinerja (X)	Penilaian Tingkat kepentingan (Y)	\bar{X}	\bar{Y}	Tingkat Kesesuaian
1	2	3	4	5	6	7
16	sistem pembayaran yang jujur dan aman	423	444	4.23	4.44	95%
17	Pelayanan dokter tidak memandang status pasien	418	461	4.18	4.61	91%
18	kejelasan petunjuk dan kesempatan bertanya kepada pasien	428	466	4.28	4.66	92%
19	keluhan pasien ditangani dengan sabar	411	425	4.11	4.25	97%
20	Perhatian yang tulus dalam membantu pasien	409	427	4.09	4.27	96%
21	Konsultasi biaya dan penjelasannya	400	459	4.00	4.59	87%
Tot al		8419	9153	4.01	4.36	

Sumber : hasil perhitungan

Perhitungan rata – rata dari rata – rata tingkat kinerja seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan yaitu :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{K}$$

$$\begin{aligned}
& 3.55 + 3.78 + 3.64 + 3.69 + 3.80 + 3.96 + 4.04 + 4.17 + 4.13 + 4.13 + 4 \\
& .17 + 4.14 + 3.79 + 4.19 + 4.12 + 4.23 + 4.18 + 4.28 + 4.11 + 4.09 + \\
& 4.00 \\
= & \frac{\hspace{15em}}{21}
\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
& 84.19 \\
= & \frac{\hspace{1em}}{21}
\end{aligned}$$

$$\bar{X} = 4.01$$

Perhitungan rata – rata dari rata – rata derajat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan yait

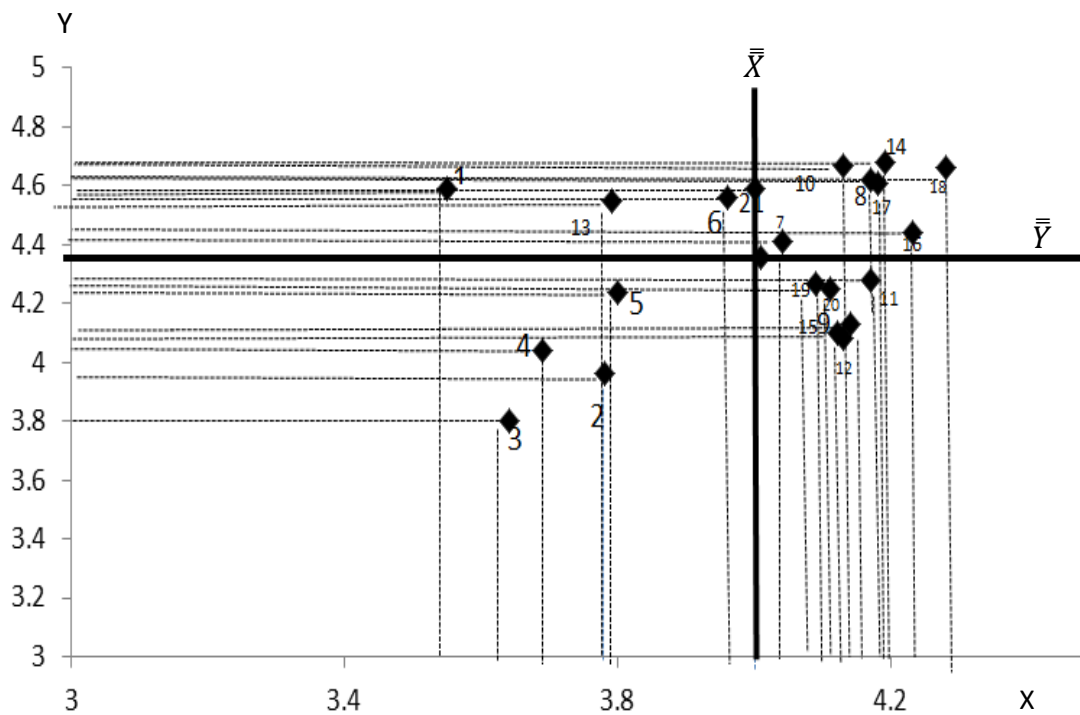
$$\begin{aligned}
\bar{Y} &= \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{K} \\
& 4.59 + 3.96 + 3.8 + 4.04 + 4.24 + 4.56 + 4.41 + 4.62 + 4.08 + 4.67 + 4.28 \\
& + 4.13 + 4.55 + 4.68 + 4.1 + 4.44 + 4.61 + 4.66 + 4.25 + 4.27 + 4.59 \\
= & \frac{\hspace{15em}}{21}
\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
& 91.53 \\
= & \frac{\hspace{1em}}{21}
\end{aligned}$$

$$\bar{Y} = 4.36$$

Nilai dari perhitungan diatas dipakai menentukan dua buah garis yang berpotongan tegak lurus, yang membagi diagram kartesius menjadi empat bagian. Selanjutnya rata – rata tingkat kinerja dan derajat kepentingan dari masing – masing faktor dimasukan ke dalam diagram kartesius tersebut seperti tampak pada gambar berikut ;

Tabel 5.1 Diagram Kartesius Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Bangli



Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Kuadran A

Faktor yang perlu mendapat prioritas utama adalah :

- 1) Faktor No 1 : Peralatan medis dengan teknologi terbaru

- 2) Faktor No 6 : Pelayanan yang cepat terhadap pasien
- 3) Faktor No 13 : Rasa aman dari kehilangan dan pencurian pada saat pengobatan
- 4) Faktor No 21 : Konsultasi biaya dan penjelasannya

b. Kuadran B

Faktor yang menepati kuadran ini menunjukkan bahwa pasien rawat jalan menilai faktor – faktor ini sangat penting dan pelaksanaannya sudah memuaskan. Untuk itu faktor – faktor ini perlu dipertahankan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Bangli.

Adapun faktor yang berada di kuadran ini adalah :

- 1) Faktor No.7 : Kebutuhan dan permintaan pasien direspon dengan cepat oleh petugas.
- 2) Faktor No.8 : Petugas bekerja sesuai dengan stándar operasional
- 3) FaktorNo. 10 : Dokter dengan cepat dapat melayani pasien.
- 4) FaktorNo 14 : Pengetahuan dan kemampuan tenaga medis bila akan melakukan tindakan tertentu.
- 5) Faktor No.16 : Sistem pembayaran yang jujur dan aman.
- 6) Faktor No.17 : Pelayanan dokter tidak memandang status pasien.

7) Faktor No.18 : Kejelasan petunjuk medis dan kesempatan bertanya kepada pasien.

c. Kuadran C

Faktor yang menempati kuadran ini menunjukkan bahwa faktor – faktor inilah yang dinilai kurang penting oleh pasien rawat jalan sedangkan pelaksanaan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Bangli kurang memuaskan.

Adapun faktor yang berada dalam kuadran ini adalah :

- 1) Faktor No. 2 : Kebersihan ruang tunggu pasien.
- 2) Faktor No. 3 : Tata letak kursi tunggu pasien.
- 3) Faktor No. 4 : Kenyamanan dalam arti tidak berisik dan teratur.
- 4) Faktor No. 5 : Administrasi yang tidak berbelit –belit

d. Kuadran D

Faktor yang menempati kuadran ini menunjukkan bahwa pasien rawat jalan menilai faktor – faktor ini kurang penting dan pelaksanaannya sangat memuaskan sehingga pasien rawat jalan menganggap berlebihan.

Adapun faktor yang berada dalam kuadran ini adalah :

- 1) Faktor No. 9 : Informasi yang memadai tentang jadwal jaga dokter.
- 2) Faktor No. 11 : Staf administrasi dapat dengan cepat melayani pembayaran

- 3) Faktor No.12 : Perhatian petugas pada ruangan, pakaian dan tindakan yang tertib
- 4) Faktor No. 15 : Perawat yang sopan dalam melayani pasien
- 5) Faktor No. 19 : Keluhan pasien ditangani dengan sabar.
- 6) faktor No. 20 : Perhatian yang tulus dalam membantu pasien.

1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis, maka dapat disimpulkan sebagai berikut Rata – rata indeks kepuasan responden adalah 487.56 dimana skor terletak diantara – 1.764 sampai dengan 1.764 yang artinya bahwa tingkat kepuasan responden adalah cukup puas terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit umum Daerah Bangli. Faktor – faktor yang perlu mendapat prioritas utama dari Rumah Sakit Umum Daerah Bangli untuk dilakukan perbaikan adalah :Peralatan medis dengan teknologi terbaru, pelayanan yang cepat terhadap pasien, rasa aman dari kehilangan dan pencurian pada saat pengobatan, Konsultasi biaya dan penjelasannya.

Saran

Sebaiknya penggunaan peralatan medis dengan teknologi terbaru ditingkatkan, pelayanan yang cepat terhadap pasien rawat jalan lebih dioptimalkan sehingga tidak terjadi antrean yang panjang di poklinik Rumah Sakit Umum Daerah Bangli.Meningkatkan keamanan agar pasien merasa aman dari kehilangan dan pencurian saat menjalani pengobatan dan memperjelas konsultasi biaya

apabila akan diadakan tindakan tertentu dan menjalani rawat inap ataupun tindakan tertentu.

REFERENSI

- Alma. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : CV Alfabeta.
- Arya Sugita. 2014. *Skripsi: Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap Kelas III Pada Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya)*. Denpasar Fakultas Ekonomi Universitas Ngurah Rai .
- Biasa. 2014. *Skripsi : Analisis Kualitas pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit TK . II Udayana Denpasar*. Fakultas Ekonomi universitas Ngurah Rai.
- Hasibuan, Melayu S P, 2010, *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*, Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Hidayat, Alimul. 2007. *Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah*. Jakarta: Salemba Medika.
- Juwandi, Handy Irawan, 2004, *Kepuasan Pelayanan Jasa*, Jakarta, Erlangga.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan pengendalian*. Jakarta : Salemba Empat.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT Indeks.
- Kotler & Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 13*, Jakarta, Erlangga
- Kotler & Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran Prespektif Asia, Buku Dua, Edisi Pertama*. Yogyakarta : Andi Offset
- Muninjaya, A.A. Gede. 2006. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC.
- Mursid, M. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Rangkuti, Freddy (2009). *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Siswanto, 2005, *Pengatur Manajemen*, Jakarta : PT Bumi Aksara
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta
- Supranto. 2007. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Renika Cipta
- Lupiyoadi, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa* . Jakarta : Salemba Empat.

Lupiyoadi. 2014. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetisi, Edisi 3,
Jakarta : Salemba Empat.

Tjiptono. Fandy. 2008. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.

—————, 2008 *Pemasaran Jasa*. Jakarta : Bayu Media.

————— 2014 *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, Penelitian* .

Yogyakarta : Andi

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

————— 2003, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
Nomor 63 Tentang Rawat Jalan.

