

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN POLI MATA RUMAH SAKIT ISLAM SAKINAH MOJOKERTO

**Maitri Anindita**  
Universitas Airlangga

## **ABSTRACT**

*The purposes of this study are determine and analyze the level of service quality in eye clinic Sakinah Islamic hospital. The method used in this research is quantitative descriptive. Primary data from 5 servqual dimensions were collected directly by using questionnaires distributed to patients of eye clinic Sakinah Islamic hospital and then conducted gap analysis to know service quality between patient expectations and reality. The results indicate the patient's expectation on the service quality for tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy dimension is highly expected criteria, while the patient's assessment of the current service condition on the five dimensions of service quality comes in on the very good criteria. There are some gaps with negative scores between the patient's assessment of the current and expected health care service.*

**Keywords: service quality, patient satisfaction, and hospital**

## **PENDAHULUAN**

Salah satu program pemerintah untuk memenuhi amanat UUD 1945 Perubahan, Pasal 34 ayat 2 tentang sistem jaminan sosial nasional (SJSN) adalah Jaminan Kesehatan Nasional - Kartu Indonesia Sehat (JKN - KIS). Seiring dengan dimulainya era JKN per 1 Januari 2014, semua program jaminan kesehatan yang telah dilaksanakan pemerintah seperti Askes Pegawai Negeri Sipil (PNS), Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK) Jamsostek, TNI, Polri dan Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) diintegrasikan ke dalam satu institusi yaitu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

Rumah sakit adalah salah satu fasilitas kesehatan rujukan bagi peserta JKN - KIS. Tantangan bagi pengelola rumah sakit di era JKN - KIS semakin berat. Sebelum era JKN rumah sakit menganut model pembayaran *fee for service* yang artinya semakin banyak pelayanan yang diberikan pada pasien maka semakin banyak keuntungan yang didapatkan. Saat ini rumah sakit perlu menanamkan pemahaman bahwa JKN merupakan sistem *managed care*. *Managed care* adalah suatu sistem pembiayaan pelayanan kesehatan yang disusun dengan kontrol ketat mulai dari perencanaan sampai dengan kontrak pelayanan yang bersifat komprehensif. Secara keseluruhan *managed care* menimbulkan efek positif dalam mengontrol pertumbuhan biaya pelayanan kesehatan pasien. Pembiayaan menjadi

efisien dan efektif / tepat sasaran. Pendekatan ini juga dapat mengurangi *moral hazard* terhadap pelayanan kesehatan yang tidak dibutuhkan oleh pasien.

BPJS sebagai institusi pengelola JKN menggunakan INA-CBGs (Indonesian Case Base Groups) sebagai model pembayaran untuk mengganti klaim yang ditagihkan oleh rumah sakit. *INA-CBG* merupakan sistem pembayaran dengan sistem paket, berdasarkan penyakit yang diderita pasien. Rumah Sakit akan mendapatkan pembayaran berdasarkan tarif. Hal inilah yang menjadi tantangan Rumah Sakit agar dapat memberikan pelayanan kesehatan yang maksimal terhadap pasien tetapi tetap memperhatikan besaran tarif klaim yang akan didapatkannya. Kehadiran program JKN merupakan momentum yang tepat bagi rumah sakit untuk berbenah dan menata pengelolaan keuangannya menjadi lebih efektif dan efisien tanpa mengesampingkan aspek kualitas pelayanan kesehatan kepada pasien.

Sistem pembayaran INA CBGs membuat besaran klaim untuk setiap penyakit yang didapatkan oleh rumah sakit adalah relatif sama. Hal ini mendorong semakin ketatnya persaingan antar rumah sakit. Rumah sakit dituntut untuk memperbaiki mutu dan pelayanan agar rumah sakit tidak kehilangan pelanggan serta memiliki keunikan dalam hal pemberian pelayanan pada pelanggan.

Saat ini di Kota dan Kabupaten Mojokerto telah terdapat 16 Rumah Sakit. Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto yang berlokasi di Jalan R.A.Basuni no.12 Sooko Mojokerto merupakan Rumah Sakit Islam milik Nahdlatul Ulama Cabang Mojokerto yang dikelola dan dikembangkan oleh Yayasan Rumah Sakit Islam Sakinah (Yarsis) di bawah koordinasi Lembaga Mabarroh Nahdlatul Ulama Cabang Mojokerto. Rumah Sakit Islam Sakinah bertujuan memberikan pelayanan kesehatan bagi warga Nahdlatul Ulama khususnya serta masyarakat Mojokerto dan sekitarnya pada umumnya. Sejak berdiri tanggal 2 Oktober 1990, Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto telah berkembang dan saat ini mempunyai kapasitas 3 tempat tidur VVIP, 13 tempat tidur VIP, 51 tempat tidur kelas I, 69 tempat tidur kelas II, 60 tempat tidur kelas III, 6 tempat tidur ICU, 13 tempat tidur IGD, 3 tempat tidur ICCU, 2 tempat tidur NICU, 4 tempat tidur operasi dan 4 tempat tidur isolasi. Fasilitas pelayanan gawat darurat beroperasi 24 jam dilengkapi dengan radiologi, laboratorium dan *ambulance*. Rawat jalan beroperasi 6 (enam) hari kerja dari Senin sampai dengan Sabtu. RSI Sakinah didukung oleh dokter spesialis dan Sub Spesialis. Poliklinik spesialis yang disediakan meliputi penyakit dalam, anak, kandungan dan kebidanan, bedah umum, bedah tulang, bedah urologi, paru, syaraf, jantung, THT, mata,

gigi, konsultasi gigi, rehabilitasi medik, urologi, THT, bedah saraf, bedah orthopedi dan Radiologi.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **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 (PMK 69). Rumah Sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Rumah sakit sebagai sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat.

Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat dijangkau seluruh lapisan masyarakat. Setiap Rumah Sakit wajib memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit (Permenkes 69, 2014). Konsumen utama daripada rumah sakit adalah pasien. Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit (Permenkes 69, 2014).

Fungsi Rumah Sakit menurut UU no 44 tahun 2009

1. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit;
2. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis;
3. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan; dan
4. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

Kewajiban Rumah Sakit (Permenkes 69, 2014) adalah sebagai berikut :

- a. berperan aktif dalam memberikan pelayanan kesehatan pada Bencana, sesuai dengan kemampuan pelayanannya;
- b. menyediakan sarana dan pelayanan bagi masyarakat tidak mampu atau miskin;
- c. melaksanakan fungsi sosial;
- d. menyediakan sarana dan prasarana umum yang layak antara lain sarana ibadah, parkir, ruang tunggu, sarana untuk orang cacat, wanita menyusui, anak-anak, lanjut usia;
- e. melaksanakan etika Rumah Sakit;
- f. memiliki sistem pencegahan kecelakaan dan penanggulangan Bencana;
- g. melaksanakan program pemerintah di bidang kesehatan baik secara regional maupun nasional;
- h. membuat daftar tenaga medis yang melakukan praktik kedokteran atau kedokteran gigi dan Tenaga Kesehatan lainnya;
- i. menyusun dan melaksanakan peraturan internal Rumah Sakit (*hospital by laws*);
- j. mengupayakan keamanan pasien, pengunjung dan petugas di Rumah Sakit;
- k. memberlakukan seluruh lingkungan Rumah Sakit sebagai kawasan tanpa rokok;
- l. memberikan informasi yang benar tentang pelayanan Rumah Sakit kepada masyarakat;
- m. memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit;
- n. memberikan pelayanan gawat darurat kepada pasien sesuai dengan kemampuan pelayanannya;
- o. membuat, melaksanakan, dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit sebagai acuan dalam melayani pasien;
- p. menyelenggarakan rekam medis;
- q. melaksanakan sistem rujukan;
- r. menolak keinginan pasien yang bertentangan dengan standar profesi dan etika serta peraturan perundang-undangan;
- s. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai hak dan kewajiban pasien;

- t. menghormati dan melindungi hak-hak pasien;
- u. melindungi dan memberikan bantuan hukum bagi semua petugas Rumah Sakit dalam melaksanakan tugas;
- v. menjamin hak petugas yang bekerja di Rumah Sakit.

### **Kualitas Pelayanan**

Definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan merupakan sebuah konsep multidimensional yang meliputi lima dimensi kunci kualitas pelayanan (Tjiptono, 2007) yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

*Tangibles* atau aspek fisik meliputi penampilan fasilitas fisik seperti: peralatan, layout ruangan dan perlengkapan serta hal-hal yang dapat diamati dengan mudah oleh para pasien di rumah sakit. *Reliability*, aspek ini meliputi keterampilan dan kecakapan tenaga medis dan non medis dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan memuaskan. *Responsiveness* atau kemampuan menanggapi sebagai kemampuan dalam membantu dan melayani pasien serta pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap kebutuhan para pasien. *Assurance* atau jaminan meliputi kemampuan dan pengetahuan tenaga medis dan non medis dalam melayani kebutuhan pasien. Kemampuan ini erat kaitannya dengan jaminan kepercayaan terhadap pasien. Terakhir adalah *Emphaty* yaitu pemberian pengertian dan perhatian khusus kepada pasien. Hal ini erat kaitannya dengan kemampuan tenaga medis dan non medis memberikan informasi kepada pasien.

Setiap pasien rumah sakit mempunyai keinginan yang selalu ingin dipenuhi dan dipuaskan, pasien selalu mengharapkan untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal atau mereka ingin diperlakukan secara manusiawi serta memperoleh sesuatu sesuai dengan yang mereka harapkan. Kotler (2012:67) menyatakan bahwa kualitas adalah keseluruhan dari kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberi kepuasan terhadap suatu kebutuhan. Sedangkan menurut Tjiptono (2007:4) kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan sebuah produk atau jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Tantangan utama yang dihadapi oleh industri jasa adalah bagaimana memadukan kualitas pelayanan yang prima dengan apa yang diharapkan pasien.

Dengan diberikannya kualitas pelayanan yang baik kepada para pasien maka rumah sakit akan mendapatkan banyak sekali keuntungan diantaranya pasien merasa puas atas pelayanan yang diterimanya sehingga mereka akan merekomendasikannya kepada orang lain dan sulit untuk pindah ke rumah sakit lain, sehingga banyak orang yang dikemudian hari akan datang dan lebih lanjut akan membantu rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Kepuasan pelanggan dalam hal ini pasien adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan mampu dipenuhi oleh penjual produk atau jasa. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pasien merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit merupakan faktor penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pasien, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap masyarakat secara umum.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **Prosedur Pengambilan dan Pengumpulan Data**

Data yang digunakan adalah data primer serta data sekunder sebagai pendukung. Data primer merupakan data yang dikumpulkan langsung dalam penelitian dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada pasien Poli Mata Rumah Sakit Islam Sakinah. Data sekunder yakni data yang diambil dari bagian administrasi Rumah Sakit Islam Sakinah. Daftar kuesioner disusun berdasarkan dimensi yang dibangun oleh Parasuraman *et al.* (1988;23) yakni SERVQUAL. SERVQUAL merupakan alat yang efektif untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen/pasien dengan mengukur kelima dimensi kualitas pelayanan. Model ini terdiri atas dua bagian yaitu bagian awal berisikan harapan pasien untuk sebuah kelas pelayanan dan bagian kedua merupakan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima. Sebuah skor untuk kualitas pelayanan dihitung dari selisih antara nilai peringkat yang diberikan pasien untuk sepasang pernyataan persepsi saat menerima pelayanan dengan harapan. SERVQUAL dan kelima dimensi kualitas dapat membantu perusahaan dalam mengatasi masalah yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan dalam membuat kebijakan untuk menghilangkan kesenjangan yang dapat

mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan.

### **Penetapan Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Poli Mata Rumah Sakit Islam Sakinah. Adapun sampel penelitian ini adalah pasien yang datang ke Poli Mata Rumah Sakit Islam Sakinah pada Bulan Maret 2017. Jumlah sampel penelitian ini adalah 200 responden. Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif untuk menjawab persoalan penelitian yang telah ditetapkan berdasarkan jawaban kuesioner yang telah diisi oleh responden. Untuk menganalisa data dari kuesioner yang telah diisi oleh responden, maka dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menghitung hasil kualitas pelayanan dengan mencari rata-rata atau *mean* dari indikator dan dimensi dari persepsi serta harapan.
2. Memasukkan nilai rata-rata masing-masing indikator dan dimensi ke dalam nilai interval dan dihitung nilai gapnya.
3. Mengklasifikasikan kepuasan atau ketidakpuasan pasien berdasarkan nilai gap skor. Jika gap skor positif atau nol, maka pasien puas. Jika gap skor negatif, maka pasien tidak puas.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Pada Dimensi *Tangible***

Kualitas layanan dan kepuasan pasien poli mata Rumah Sakit Islam Sakinah pada dimensi *tangible* diringkas pada Tabel 2. Berdasarkan tabel tersebut, terlihat gap positif terjadi pada pernyataan Poli Mata memiliki peralatan yang memadai, ruang tunggu dan periksa pasien selalu terjaga kebersihannya, tersedia tempat sholat yang memadai, suhu ruang tunggu dan periksa pasien nyaman, ruang tunggu dan periksa pasien memiliki penerangan yang memadai, tersedia toilet dengan bersih, perawat dan dokter berpakaian rapi, sopan dan bersih. Terdapat gap minus pada pernyataan penataan ruang/interior ruang tunggu dan periksa pasien yang nyaman, tersedia kantin yang menjual makanan & minuman yang memadai dan kursi tempat duduk ruang tunggu dan periksa yang nyaman. Secara keseluruhan terlihat bahwa harapan pasien pada dimensi *tangible* sebesar 4,31 masuk pada kriteria Sangat Diharapkan. Tanggapan pasien terhadap kondisi layanan terhadap dimensi ini sebesar 4,33 atau masuk pada kriteria sangat baik. Keduanya

menghasilkan gap positif 0,22. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan pada dimensi *tangible* melebihi harapannya. Dengan demikian secara keseluruhan pasien puas terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Poli Mata RS Sakinah pada dimensi *tangible*.

**Tabel 2. Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Pada Dimensi *Tangible***

| No. | Pernyataan  | Rata-Rata Harapan | Rata-Rata Pelayanan Saat Ini | Gap Skor |
|-----|---|-------------------|------------------------------|----------|
| 1.  | Poli Mata memiliki peralatan yang memadai                           | 4,24              | 4,26                         | 0,02     |
| 2.  | Penataan ruang/interior ruang tunggu dan periksa pasien yang nyaman | 4,14              | 4,12                         | -0,02    |
| 3.  | Ruang tunggu dan periksa pasien selalu terjaga kebersihannya        | 4,38              | 4,40                         | 0,02     |
| 4.  | Tersedia tempat sholat yang memadai                                 | 4,42              | 4,48                         | 0,06     |
| 5.  | Suhu ruang tunggu dan periksa pasien nyaman                         | 4,22              | 4,28                         | 0,06     |
| 6.  | Tersedia kantin yang menjual makanan & minuman yang memadai         | 4,34              | 4,32                         | -0,02    |
| 7.  | Kursi tempat duduk ruang tunggu dan periksa yang nyaman             | 4,36              | 4,30                         | -0,06    |
| 8.  | Ruang tunggu dan periksa pasien memiliki penerangan yang memadai    | 4,32              | 4,34                         | 0,02     |
| 9.  | Tersedia toilet dengan bersih                                       | 4,38              | 4,44                         | 0,06     |
| 10. | Perawat dan dokter berpakaian rapi, sopan dan bersih                | 4,28              | 4,32                         | 0,04     |
|     | <b>Rata-Rata</b>  | 4,31              | 4,33                         | 0,02     |

Sumber: Data primer diolah, 2017

### **Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Pada Dimensi *Reliability***

Kualitas layanan dan kepuasan pasien poli mata Rumah Sakit Islam Sakinah dimensi *reliability* diringkas pada Tabel 3. Berdasarkan tabel tersebut, terlihat gap positif terjadi pada pernyataan petugas loket memberi nomer antrian yang sesuai, peralatan untuk diagnosa pemeriksaan mata bekerja dengan lancar, ketepatan pemanggilan urutan antrian, ketersediaan obat yang diresepkan. Terdapat gap minus pada pernyataan ketepatan jam buka poli mata.

Secara keseluruhan terlihat bahwa harapan pasien pada dimensi *reliability* sebesar 4,28 masuk pada kriteria Sangat Diharapkan. Tanggapan pasien terhadap dimensi ini sebesar 4,31 atau masuk pada kriteria Sangat Baik. Kedua nilai tersebut menghasilkan gap sebesar 0,22. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan pada dimensi *reliability* melebihi harapannya. Dengan demikian secara keseluruhan, pasien Poli Mata Rumah Sakit Islam Sakinah sangat puas terhadap kualitas layanan pada dimensi *reliability*.

**Tabel 3. Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Pada Dimensi *Reliability***

| No. | No Pertanyaan   | Rata-Rata Harapan | Rata-Rata Pelayanan Saat Ini | Gap Skor |
|-----|---|-------------------|------------------------------|----------|
| 1.  | Petugas loket memberi nomer antrian yang sesuai                 | 4,23              | 4,26                         | 0,03     |
| 2.  | Peralatan untuk diagnosa pemeriksaan mata bekerja dengan lancar | 4,28              | 4,33                         | 0,05     |
| 3.  | Ketepatan jam buka poli mata                                    | 4,32              | 4,29                         | -0,03    |
| 4.  | Ketepatan pemanggilan urutan antrian                            | 4,36              | 4,38                         | 0,02     |
| 5.  | Ketersediaan obat yang diresepkan                               | 4,23              | 4,27                         | 0,04     |
|     | <b>Rata-Rata</b>  | 4,28              | 4,31                         | 0,02     |

Sumber: Data primer diolah, 2017

### **Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Pada Dimensi *Responsiveness***

Kualitas layanan dan kepuasan pasien Poli Mata Rumah Sakit Islam Sakinah pada dimensi *responsiveness* diringkas pada Tabel 4. Berdasarkan tabel tersebut, terlihat gap positif terjadi pada pernyataan Perawat menyambut dan menyapa pasien dengan ramah, Dokter dan Perawat rumah sakit tanggap terhadap keluhan pasien, kesiapan Dokter dan Perawat dalam melayani pasien, Dokter dan Perawat segera menyampaikan informasi yang penting. Terdapat gap minus pada pernyataan Perawat menawarkan bantuan sebelum diminta pasien.

Secara keseluruhan terlihat bahwa harapan pasien pada dimensi *responsiveness* sebesar 4,30 masuk pada kriteria Sangat Diharapkan. Tanggapan pasien terhadap dimensi ini sebesar 4,32 atau masuk pada kriteria Sangat Baik. Kedua nilai tersebut menghasilkan gap sebesar 0,02. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan pada dimensi *responsiveness* melebihi harapannya. Dengan demikian secara keseluruhan,

pasien Poli Mata Rumah Sakit Islam Sakinah sangat puas terhadap kualitas layanan pada dimensi *responsiveness*.

**Tabel 4. Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Pada Dimensi *Responsiveness***

| No. | No Pertanyaan  | Rata-Rata Harapan | Rata-Rata Pelayanan Saat Ini | Gap Skor |
|-----|--|-------------------|------------------------------|----------|
| 1.  | Perawat menyambut dan menyapa pasien dengan ramah              | 4,32              | 4,34                         | 0,02     |
| 2.  | Dokter dan Perawat rumah sakit tanggap terhadap keluhan pasien | 4,28              | 4,33                         | 0,05     |
| 3.  | Kesiapan Dokter dan Perawat dalam melayani pasien              | 4,34              | 4,36                         | 0,02     |
| 4.  | Perawat menawarkan bantuan sebelum diminta pasien              | 4,32              | 4,29                         | -0,03    |
| 5.  | Dokter dan Perawat segera menyampaikan informasi yang penting  | 4,26              | 4,28                         | 0,02     |
|     | <b>Rata-Rata</b>   | 4,30              | 4,32                         | 0,02     |

Sumber: Data primer diolah, 2017

**Tabel 5. Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Pada Dimensi *Assurance***

| No. | No Pertanyaan  | Rata-Rata Harapan | Rata-Rata Pelayanan Saat Ini | Gap Skor |
|-----|--|-------------------|------------------------------|----------|
| 1   | Dokter dan perawat mampu menjelaskan masalah pasien      | 4,26              | 4,32                         | 0,06     |
| 2   | Dokter dan perawat berhati-hati dalam melakukan tindakan | 4,28              | 4,30                         | 0,02     |
| 3   | Keamanan kendaraan di tempat parkir terjamin             | 4,36              | 4,38                         | 0,02     |
| 4   | Keamanan barang pasien terjamin                          | 4,34              | 4,38                         | 0,04     |
| 5   | Tersedia alat keselamatan darurat                        | 4,28              | 4,36                         | 0,08     |
|     | <b>Rata-Rata</b>   | 4,30              | 4,35                         | 0,05     |

Sumber: Data primer diolah, 2017

#### **Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Pada Dimensi *Assurance***

Kualitas layanan dan kepuasan pasien Poli Mata Rumah Sakit Islam Sakinah pada dimensi *assurance* diringkas pada Tabel 5. Berdasarkan tabel tersebut, terlihat gap positif terlihat di semua pernyataan seperti Dokter dan perawat mampu menjelaskan masalah pasien, Dokter dan perawat berhati-hati dalam melakukan tindakan, keamanan kendaraan

di tempat parkir terjamin, keamanan barang pasien terjamin dan tersedia alat keselamatan darurat.

Secara keseluruhan terlihat bahwa harapan pasien pada dimensi *assurance* sebesar 4,30 masuk pada kriteria Sangat Diharapkan. Tanggapan pasien terhadap dimensi ini sebesar 4,35 atau masuk pada kriteria Sangat Baik. Kedua nilai tersebut menghasilkan gap sebesar 0,04. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan pada dimensi *assurance* melebihi harapannya. Dengan demikian secara keseluruhan, pasien Poli Mata Rumah Sakit Islam Sakinah sangat puas terhadap kualitas layanan pada dimensi *assurance*.

**Tabel 6. Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Pada Dimensi *Empathy***

| No. | No Pertanyaan   | Rata-Rata Harapan | Rata-Rata Pelayanan Saat Ini | Gap Skor |
|-----|---|-------------------|------------------------------|----------|
| 1   | Dokter dan Perawat melayani dengan senyum.  | 4,3               | 4,32                         | 0,02     |
| 2   | Dokter dan Perawat bersikap simpatik dan bersedia mendengarkan keluhan-keluhan pasien dengan sabar. | 4,28              | 4,32                         | 0,04     |
| 3   | Dokter dan Perawat menggunakan bahasa yang mudah dimengerti pasien.                                 | 4,34              | 4,36                         | 0,02     |
| 4   | Dokter dan Perawat selalu menunjukkan sikap bersemangat   | 4,28              | 4,36                         | 0,08     |
| 5   | Dokter dan Perawat menyampaikan cepat sembuh kepada pasien setelah melakukan pemeriksaan            | 4,36              | 4,30                         | 0,08     |
|     | <b>Rata-Rata</b>  | 4,31              | 4,33                         | 0,02     |

Sumber: Data primer diolah, 2017

### **Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Pada Dimensi *Empathy***

Kualitas layanan dan kepuasan pasien Poli Mata Rumah Sakit Islam Sakinah pada dimensi *empathy* diringkas pada Tabel 6. Berdasarkan tabel tersebut, terlihat gap positif pada pernyataan Dokter dan Perawat melayani dengan senyum, Dokter dan Perawat bersikap simpatik dan bersedia mendengarkan keluhan-keluhan pasien dengan sabar, Dokter dan Perawat menggunakan bahasa yang mudah dimengerti pasien dan Dokter dan Perawat selalu menunjukkan sikap bersemangat. Terdapat gap minus pada pernyataan

Dokter dan Perawat menyampaikan cepat sembuh kepada pasien setelah melakukan pemeriksaan.

Secara keseluruhan terlihat bahwa harapan pasien pada dimensi *emphaty* sebesar 4,31 masuk pada kriteria Sangat Diharapkan. Tanggapan pasien terhadap dimensi ini sebesar 4,33 atau masuk pada kriteria Sangat Baik. Kedua nilai tersebut menghasilkan gap sebesar 0,02. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan pada dimensi *emphaty* melebihi harapannya. Dengan demikian secara keseluruhan, pasien Poli Mata Rumah Sakit Islam Sakinah sangat puas terhadap kualitas layanan pada dimensi *emphaty*.

### **Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Pasien Poli Mata Rumah Sakit Islam Sakinah**

Harapan dan penilaian pasien terhadap 5 dimensi kualitas pelayanan ditampilkan rangkuman secara keseluruhan pada tabel 7. Secara keseluruhan, pasien memiliki harapan yang sangat tinggi pada kelima dimensi kualitas pelayanan. Hal ini ditunjukkan dengan rata-rata tiap dimensi masuk pada kriteria Sangat Diharapkan.

Harapan tertinggi terdapat pada dimensi *tangible dan emphaty* yang menyangkut keberadaan dan penampilan fasilitas fisik yang dapat diamati dengan mudah oleh para pasien di rumah sakit dan kemampuan dalam pengertian dan perhatian khusus kepada pasien. Harapan terendah terjadi pada dimensi *reliability* yang menyangkut pemberian pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan memuaskan.

**Tabel 7. Rangkuman Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen**

| <b>No.</b> | <b>No Pertanyaan</b>          | <b>Rata-Rata Harapan</b> | <b>Rata-Rata Pelayanan Saat Ini</b> | <b>Gap Skor</b> |
|------------|-------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-----------------|
| 1          | Dimensi <i>Tangible</i>       | 4,31                     | 4,33                                | 0,02            |
| 2          | Dimensi <i>Reliability</i>    | 4,28                     | 4,31                                | 0,02            |
| 3          | Dimensi <i>Responsiveness</i> | 4,30                     | 4,32                                | 0,02            |
| 4          | Dimensi <i>Assurance</i>      | 4,30                     | 4,35                                | 0,05            |
| 5          | Dimensi <i>Empathy</i>        | 4,31                     | 4,33                                | 0,02            |
|            | <b>Rata-Rata</b>              | 4,30                     | 4,33                                | 0,03            |

**Sumber: Data primer diolah, 2017**

Penilaian pasien terhadap dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang diterimanya saat ini masuk dalam kategori sangat baik, hal ini ditunjukkan dengan rata-rata pada

masing-masing dimensi masuk pada kriteria tersebut. Penilaian tertinggi berturut-turut terdapat pada dimensi *tangible, empathy, responsiveness, assurance dan reliability*. Jika dilihat berdasarkan gap skor yang terjadi untuk masing-masing dimensi dan secara kumulatif, maka pasien Poli Mata Rumah Sakit Islam Sakinah berada pada posisi Sangat Puas terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa harapan pasien terhadap kualitas pelayanan untuk dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* masuk pada kriteria Sangat Diharapkan, sedangkan penilaian pasien terhadap kondisi pelayanan saat ini pada kelima dimensi kualitas pelayanan masuk pada kriteria Sangat Baik. Terdapat beberapa gap dengan skor negatif antara penilaian pasien atas layanan kesehatan yang diterimanya saat ini dengan yang diharapkan sehingga dapat diartikan bahwa pasien menyatakan ada ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan yang telah mereka terima sehingga perlu peningkatan layanan pasien Poli Mata Rumah Sakit Islam Sakinah

### **Saran**

Hasil penelitian ini memberikan implikasi bahwa pasien poli mata Rumah Sakit Islam Sakinah sudah sangat baik. Perlu meningkatkan kualitas pelayanan mereka pada masing-masing dimensi kualitas pelayanan terutama pada item dimensi dengan skor gap negatif. Rumah sakit perlu memberikan perhatian pada pasien sehingga pada akhirnya mereka akan puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pasien Poli Mata Rumah Sakit Islam Sakinah. Selanjutnya penelitian ini dapat dijadikan dasar dalam peningkatan kualitas pelayanan pasien Poli Mata Rumah Sakit Islam Sakinah

### **Keterbatasan**

Keterbatasan penelitian ini adalah jumlah responden yang terbatas. Selain itu, penelitian ini hanya dilakukan terhadap pasien Poli Mata Rumah Sakit Islam Sakinah. Penelitian lebih lanjut disarankan untuk menambah jumlah sampel dari Poli yang lain

sehingga hasilnya dapat lebih bermanfaat untuk pengembangan Rumah Sakit Islam Sakinah secara keseluruhan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Caruana, Albert, Money Arthur H dan Berthon. Pierre R. 2000. Service quality and satisfaction – the moderating role of value. *European Journal of Marketing*, Vol. 34. No. 11/12.
- Kementerian Kesehatan. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2014 Tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien*. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1609. Jakarta : Sekretariat Negara
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2012. *Prinsip Prinsip Pemasaran*. Edisi. 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. 1985. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, Vol. 49, Fall, pp. 41-50.
- Republik Indonesia. 2009. *Undang Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*. Lembaran Negara RI Tahun 2009, No. 153. Jakarta : Sekretariat Negara
- Taml, Jackie L. M. 2004. Customer Satisfaction, Service Quality and Perceived Value: An Integrative Model, *Journal Of Marketing Management*, 20.
- Tjiptono. Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia Publishing
- Woodruff, R., Scott, C., Schumann, D., Gardinal, S. and Burns, M. 1991. The Standards Issues in CS/D Research: A Historical Perspective. *Journal of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction and Complaining Behavior*, Vol. 4, pp.103-109