
**KUALITAS PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT TNI TINGKAT II KARTIKA
HUSADA KABUPATEN KUBU RAYA**

Desy Yanti

Email: intisel6@gmail.com

Program Studi Manajemen STIE Widya Dharma Pontianak

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit TNI tingkat II Kartika Husada Kubu Raya terhadap pasien rawat inap kamar kelas III. Sejuahmana kualitas yang diberikan mampu memberikan kepuasan bagi pasien yang datang berkunjung. Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pasien. Tujuan lain dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kebijakan yang diambil rumah sakit dalam meningkatkan kualitas jasa pelayanan. Metode dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan menggambarkan suatu objek penelitian pada rumah sakit TNI tingkat II Kartika Husada Kubu Raya. Pengumpulan data dikumpulkan dengan teknik survei dan kuesioner. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi 2 yaitu analisis kualitatif berupa pengolahan data dan penetapan variabel-variabel yang diteliti. Analisis kuantitatif berupa skala pengukuran likert, analisis tingkat kesesuaian dan analisis kuadran atau diagram kartesius.

KATA KUNCI: Kualitas Pelayanan

PENDAHULUAN

Pada era tahun 1990an masyarakat di Indonesia lebih mempercayai pengobatan-pengobatan tradisonal dan alternatif. Beberapa alasan umum masyarakat Indonesia enggan berobat ke dokter dan lebih memilih pengobatan alternatif. Pertama, biaya berobat ke dokter dianggap mahal seperti: biaya konsultasi, tes laboratorium. Kedua, pihak rumah sakit mempunyai prosedur yang menyulitkan terutama bagi pasien yang menggunakan surat keterangan miskin, bahkan ada rumah sakit yang harus mendeposit sejumlah dana baru pasien akan ditangani. Ketiga, diagnosis antara dokter yang berbeda-beda ketika pasien memutskan untuk memilih memeriksakan penyakitnya ke beberapa orang dokter yang berbeda, sehingga menimbulkan kebingungan bagi pasien. Kondisi saat ini, sebagian besar masyarakat Indonesia masih berada di bawah garis kemiskinan, sehingga mereka memiliki harapan untuk berobat di pelayanan kesehatan yang dikelola oleh pemerintah, yang disebabkan biayanya lebih terjangkau. Peran pemerintah dalam pelayanan publik sangat ditentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang memuaskan masyarakat Indonesia dan sejauhmana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka yaitu mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Salah satu indikator pelayanan rumah sakit yang dapat dipakai untuk mengetahui tingkat pemanfaatan, mutu dan efisiensi pelayanan di rumah sakit yaitu

BOR (*Back Occupancy Ratio* = Angka Penggunaan Tempat Tidur pada satuan waktu tertentu). Indikator ini memberikan gambaran tinggi rendahnya pemanfaatan tempat tidur di rumah sakit. Nilai parameter BOR yang ideal adalah 60 – 85 persen (DEPKES RI, 2005). Berdasarkan indikator tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada rumah sakit TNI tingkat II Kartika Husada Kubu Raya dikhususkan untuk pasien yang sedang menjalani rawat inap. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimanakah kebijakan rumah sakit TNI tingkat II Kartika Husada Kubu Raya dan bagaimanakah persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan jasa rawat inap kelas III pada rumah sakit TNI tingkat II Kartika Husada Kubu Raya. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kebijakan rumah sakit TNI tingkat II Kartika Husada Kubu Raya dalam meningkatkan kualitas jasa yang ditawarkan serta untuk mengetahui persepsi pasien terhadap kualitas jasa rawat inap kelas III pada rumah sakit TNI tingkat II Kartika Husada Kubu Raya.

KAJIAN TEORITIS

Setiap aspek pemasaran harus fokus terhadap pelanggan. Hal ini dikarenakan pelanggan merupakan juri dari bisnis yang kita jalani. Dalam bidang jasa sangat diperhatikan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan, tidak hanya untuk memuaskan pelanggan tetapi juga membuat pelanggan merasa sangat senang dan bersedia untuk kembali membeli produk jasa yang ditawarkan. “Manajemen pemasaran jasa dapat dipandang sebagai suatu proses perencanaan, pelaksanaan, pemikiran, penetapan, harga, promosi serta penyaluran gagasan barang dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang memuaskan tujuan-tujuan individu” (Armstrong dan Kotler, 2001, 8).

Jasa merupakan suatu kegiatan yang memiliki beberapa unsur ketidakberwujudan (*intangibility*) yang berhubungan dengannya, yang melibatkan beberapa interaksi dengan konsumen atau dengan *property* dalam kepemilikannya, dan tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Perubahan kondisi mungkin saja terjadi dan produksi jasa bisa saja berhubungan atau bisa pula tidak berhubungan dengan produk fisik (Payne, 2005, 8)

Salah satu cara untuk menciptakan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas pelayanan, karena pelanggan adalah fokus utama ketika berbicara tentang kepuasan dan kualitas jasa. “Kualitas merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauhmana keluaran dapat memenuhi persyaratan

kebutuhan pelanggan. Pelanggan menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu memenuhi kebutuhannya” (Lupiyoadi dan Hamdani, 2006,175).

Para pemasar menggunakan sejumlah alat untuk mendapatkan tanggapan yang diinginkan dari pasar sasaran mereka, alat itu memberntuk suatu bauran pemasaran (*marketing mix*).

Komponen-komponen bauran pemasaran jasa meliputi:

1. Produk merupakan produk atau jasa yang ditawarkan
2. Harga merupakan harga yang dibayar dan cara-cara atau syarat-syarat yang berhubungan dengan penjualan.
3. Promosi merupakan program komunikasi yang berhubungan dengan pemasaran produk atau jasa.
4. Tempat merupakan fungsi distribusi dan logistik yang dilibatkan dalam rangka menyediakan produk dan jasa sebuah perusahaan.
5. Layanan pelanggan merupakan bagian yang dianggap pesaing memandang jasa sebagai senjata kompetitif untuk mendiferensiasikan diri dan kebutuhan untuk membangun hubungan yang dekat dan lebih langgeng dengan pelanggan
6. Orang merupakan unsur yang penting baik dalam produksi maupun penyampaian jasa. Orang merupakan bagian diferensiasi dimana perusahaan jasa mencoba menciptakan nilai tambah dan memperoleh keunggulan kompetitif.
7. Proses merupakan seluruh prosedur mekanisme dan kebiasaan di mana sebuah jasa diciptakan dan disampaikan kepada pelanggan, termasuk keputusan-keputusan kebijakan tentang beberapa keterlibatan pelanggan dan persoalan-persoalan keleluasaan karyawan. Manajemen proses merupakan aspek kunci penyempurnaan kualitas jasa (Payne, 2005, 28).

Dimensi kualitas pelayanan jasa digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Dimensi kualitas pelayanan yang sering digunakan untuk menilai kualitas pelayanan meliputi lima dimensi pokok:1). Berwujud (*tangibles*), bukti fisik dari jasa yang merupakan bagian nyata dari jasa yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan pegawai, 2). Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, 3). Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan untuk memberikan pelayanan dengan segera, 4). Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, 5). Empati (*emphaty*), yaitu kemudahan melakukan hubungan, perhatian pribadi (Anatan, 2008, 71)

Adapun variabel-variabel penelitian berdasarkan dimensi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut: Pertama, berwujud (*tangible*) meliputi: peralatan medis yang dimiliki rumah sakit cukup canggih, rumah sakit memiliki kamar rawat inap yang bersih dan nyaman, karyawan rumah sakit berpenampilan rapi, materi-materi berkaitan dengan pelayanan menarik secara visual. Kedua, keandalan (*realibility*) meliputi: bila pasien

memiliki masalah rumah sakit bersungguh-sungguh memecahkan masalah, rumah sakit memberikan layanannya secara tepat sejak awal, jadwal kunjungan dokter tepat waktu, karyawan rumah sakit bersikap simpatik dan sanggup menenangkan pasien ketika menghadapi masalah, rumah sakit selalu mengupayakan pencatatan rekam medis yang akurat bebas dari kesalahan. Ketiga, daya tanggap (*responsiveness*) meliputi: karyawan rumah sakit memberitahu pasien kapan pastinya jadwal dokter berkunjung, karyawan memberikan pelayanan yang cepat kepada pasien, karyawan rumah sakit selalu bersedia membantu pasien, karyawan rumah sakit tidak pernah terlalu sibuk untuk merespon permintaan pasien. Keempat, kepastian (*assurance*) meliputi: tenaga medis yang mampu membuat pasien mempercayai mereka, pasien merasa aman selama menjalani perawatan, para karyawan yang selalu bersikap sopan, karyawan dan tenaga medis memiliki pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pasien. Kelima, empati (*emphaty*) meliputi: sikap karyawan yang tidak membedakan pasien, rumah sakit memiliki jam operasional yang fleksibel bagi pasien, rumah sakit memiliki karyawan yang memberikan perhatian secara personal kepada pasien, rumah sakit selalu mengutamakan kepentingan pasien, rumah sakit memahami kebutuhan pasien secara spesifik.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan metode penelitian deskriptif yaitu suatu jenis penelitian dengan menggambarkan dan menginterpretasikan suatu objek sesuai dengan kenyataan yang ada tanpa dilebih-lebihkan. Sedangkan teknik pengumpulan data yang menggunakan bentuk-bentuk antara lain: survei dan kuesioner. Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap kelas III di rumah sakit TNI tingkat II Kartika Husada sebanyak 4.108 orang pasien. Sedangkan sampel yang digunakan *purposive sampling*. Adapun kriteria sampel ditetapkan meliputi: jenis kelamin pria atau wanita, berusia diatas 17 tahun dan pasien yang menjalani rawat inap kelas III, besaran sampel yang diambil sebanyak 100 orang. Teknik analisis data yang digunakan terdiri dari 2 jenis: Pertama, analisis kualitatif berupa pengolahan data, penetapan dan uraian variabel-variabel yang diteliti. Kedua, analisis kuantitatif meliputi: skala pengukuran likert yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang diteliti untuk meminta responden menandai derajat persetujuan atau ketidaksetujuan terhadap

masing-masing dari serangkaian pertanyaan mengenai objek stimulus, analisis tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan skor tingkat kenyataan kinerja dan skor harapan yang diinginkan pelanggan, analisis kuadran atau diagram kartesius yang digunakan untuk menggambarkan posisi kedudukan dari masing-masing faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

PEMBAHASAN

Rumah sakit TNI tingkat II Kartika Husada Kubu Raya sebagai pemberi jasa agar dapat memenuhi apa yang menjadi keinginan pasien sehingga pasien akan loyal dan tidak akan berpaling ke rumah sakit lain. Berikut ini kebijakan yang diambil rumah sakit TNI tingkat II Kartika Husada Kubu Raya antara lain: Pertama, bukti fisik (*tangible*) setiap tahun diupayakan penganggaran pembelian peralatan medis yang baru sesuai dengan skala prioritas kebutuhan, kondisi kamar yang selalu bersih dengan mengatur *shift* kebersihan sebanyak 2 kali, memasang papan informasi tentang alur pelayanan rawat jalan dan rawat inap serta petunjuk pelayanan bagi pasien BPJS. Kedua, keandalan (*reliability*) meliputi: menyediakan 3 unit *ambulance* setiap pagi mesin dipanaskan dan diisi bahan bakar sebagai langkah antisipasi kebutuhan yang tak terduga, membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam memberikan pelayanan yang prima, melaksanakan SOP yang ditetapkan seperti rekam medis bagi pasien rawat inap berupa: mengisi formulir pasien, catatan dokter dan catatan perawat, permintaan dirawat, hasil pemeriksaan pasien, pemeriksaan fisik dan ringkasan medis. Ketiga, daya tanggap (*responsiveness*) rumah sakit memberikan pelayanan 24 jam kepada pasien yang membutuhkan perawatan, mengatur jadwal piket jaga sebanyak 2-3 orang petugas untuk melayani permintaan kebutuhan, informasi yang pasien dan keluarga butuhkan. Keempat, jaminan (*assurance*) upaya untuk menuju rumah sakit yang berkualitas tentu selain didukung peralatan medis yang canggih juga didukung tenaga medis yang terampil dan berkualitas, agar pasien merasa aman dan yakin selama menjalani pengobatan selama di rumah sakit, toilet dirumah sakit dilengkapi pengangan *handle* serta tempat tidur yang dilengkapi penahan pada tepi sebagai pembatas, sumber listrik yang dilengkapi penahan dan penutup serta penggunaan alat injeksi sekali pakai. Kelima, empati (*emphaty*) sebagai bentuk komitmen dalam memberikan pelayanan

dengan tidak membedakan pasien yang sedang ditangani sesuai dengan visi dan misi rumah sakit, kebijakan rujukan dan memulangkan pasien.

Selama melakukan penelitian dilakukan penyebaran kuesioner untuk mengetahui tanggapan responden terhadap kualitas yang diberikan rumah sakit TNI tingkat II Kartika Husada Kubu Raya. Hasil tanggapan responden diolah dan dilakukan analisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kinerja perusahaan (X_i) dengan tingkat kepentingan pasien (Y_i). Berdasarkan hasil analisis tingkat kepentingan dan tingkat kinerja serta tingkat kesesuaian yang telah dibahas di atas, maka berikut ini adalah hasil rekapitulasi nilai tingkat kepentingan, nilai tingkat kinerja dan nilai tingkat kesesuaian pada rumah sakit TNI tingkat II Kartika Husada Kubu Raya:

TABEL 1
RUMAH SAKIT TNI TINGKAT II KARTIKA HUSADA KUBU RAYA
REKAPITULASI HASIL ANALISIS TINGKAT KEPENTINGAN, TINGKAT
KINERJA DAN TINGKAT KESESUAIAN

No	Indikator Penilaian	Rata-rata Tingkat Kepentingan	Rata-Rata Tingkat Kinerja	Tingkat Kesesuaian (TKi)	Posisi Kuadran
<i>Berwujud (tangible)</i>					
1	Peralatan medis yang dimiliki rumah sakit cukup canggih.	4,89	3,70	75,66%	A
2	Rumah sakit memiliki kamar rawat inap yang bersih dan nyaman.	5,00	3,39	67,80%	A
3	Karyawan rumah sakit berpenampilan rapi.	4,98	3,97	79,72%	B
4	Materi-materi berkaitan dengan pelayanan menarik secara visual.	2,58	2,53	98,06%	C
<i>Keandalan (reliability)</i>					
5	Bila pasien memiliki masalah, rumah sakit bersungguh-sungguh membantu memecahkannya.	4,89	3,91	79,96%	A
6	Rumah sakit memberikan layannya secara tepat sejak awal.	5,00	4,79	95,80%	B
7	Jadwal kunjungan dokter tepat waktu.	4,92	3,63	73,78%	A
8	Karyawan rumah sakit bersikap simpatik dan sanggup menenangkan pasien ketika menghadapi masalah.	5,00	3,83	76,60%	A
9	Rumah sakit selalu mengupayakan pencatatan rekam medis yang akurat dan bebas dari kesalahan	5,00	3,93	78,60%	A

Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)					
10	Karyawan rumah sakit memberitahu pasien, kapan pastinya jadwal dokter berkunjung.	4,19	3,83	91,41%	C
11	Karyawan memberikan pelayanan yang cepat kepada pasien.	5,00	4,11	82,20%	B
12	Karyawan rumah sakit selalu bersedia membantu pasien.	4,97	4,94	99,40%	B
13	Karyawan rumah sakit tidak pernah terlalu sibuk merespon permintaan pasien.	4,21	3,89	92,40%	C
Kepastian (<i>assurance</i>)					
14	Tenaga medis yang mampu membuat pasien mempercayai mereka.	4,93	4,03	81,74%	B
15	Pasien merasa aman selama menjalani perawatan.	5,00	3,94	78,80%	A
16	Para karyawan yang selalu bersikap sopan.	4,87	3,97	81,52%	B
17	Karyawan dan tenaga medis memiliki pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pasien.	4,18	3,87	92,58%	C
Empati (<i>emphaty</i>)					
18	Sikap karyawan yang tidak membedakan pasien.	4,98	4,88	97,99%	B
19	Rumah sakit memiliki jam operasional yang fleksibel bagi pasien.	4,08	3,78	92,65%	C
20	Rumah sakit memiliki karyawan yang memberikan perhatian secara personal kepada pasien.	3,91	3,85	98,47%	C
21	Rumah sakit selalu mengutamakan kepentingan pasien.	5,00	4,69	93,80%	B
22	Rumah sakit memahami kebutuhan pasien secara spesifik.	4,07	3,38	83,05%	C
Jumlah		101,65	86,84		
Rata-rata		4,62	3,95		

Sumber: Data olahan, 2015

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan dengan seluruh faktor atribut yang mempengaruhi kepuasan pasien ($k = 22$) adalah $\bar{Y} = 4,62$ menunjukkan rata-rata dari rata-rata tingkat kepentingan pasien seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Nilai tersebut sebagai batasan tingkat kepentingan pasien pada diagram kartesius. Sedangkan rata-rata dari skor tingkat

kinerja rumah sakit atau kepuasan pasien dari seluruh faktor atau atribut (dalam penelitian ini k = 22) adalah $\bar{X} = 3,95$ menunjukkan rata-rata dari tingkat kinerja rumah sakit seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Nilai inilah yang akan dijadikan batasan untuk tingkat kinerja perusahaan pada diagram kartesius. Dari skor kinerja rumah sakit TNI tingkat II Kartika Husada Kubu Raya atau skor rata-rata kinerja dan skor tingkat kepentingan pasien yang menggunakan jasa layanan kesehatan pada rumah sakit TNI tingkat II Kartika Husada Kubu Raya maka diperoleh tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan secara keseluruhan adalah sebagai berikut:

$$TKi = \frac{3,95}{4,62} \times 100\% = 85,50\%$$

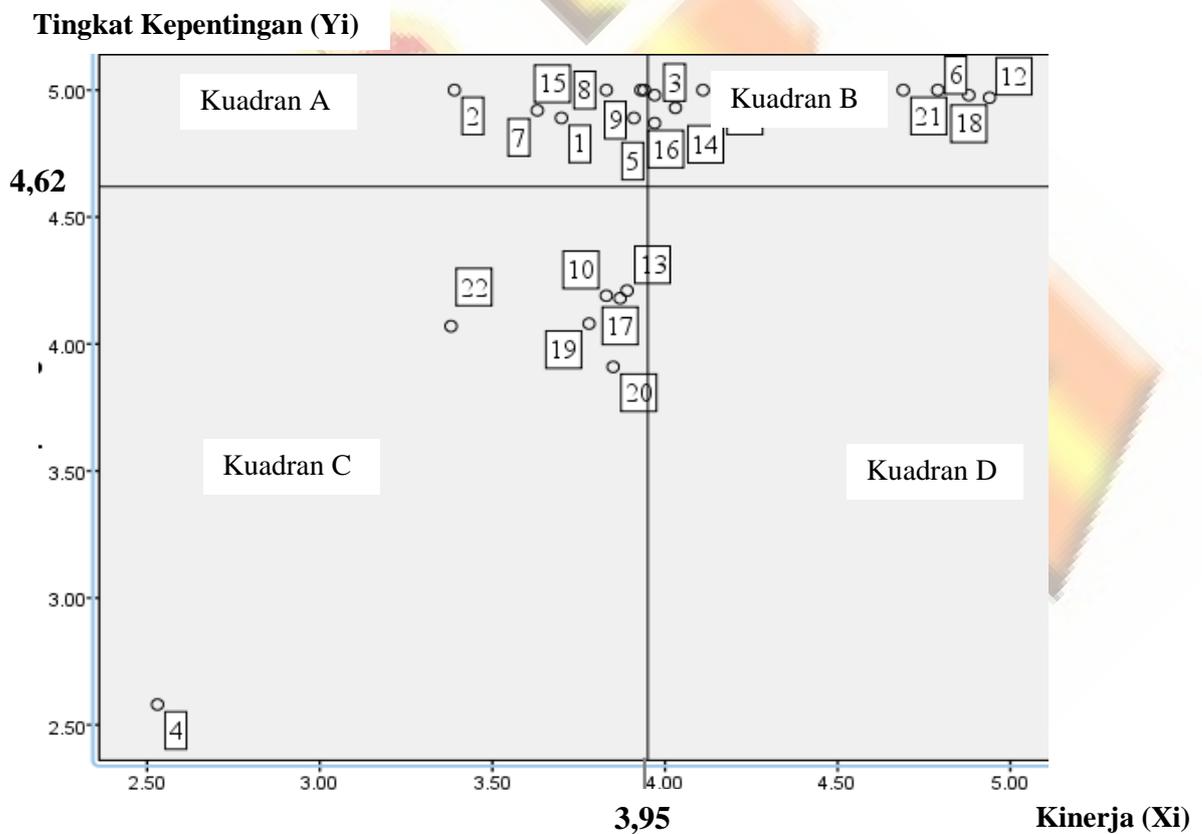
Angka 85,50 persen merupakan tingkat kesesuaian secara keseluruhan antara kinerja rumah sakit dengan kepentingan pasien yang menggunakan jasa rumah sakit. Angka tersebut berada di atas 81 persen, artinya kinerja dari jasa rumah sakit yang diberikan sangat sesuai dengan kepentingan atau harapan pasien rumah sakit TNI tingkat II Kartika Husada Kubu Raya.

Dari Gambar 1 Diagram Kartesius, dapat dilihat bahwa letak dari unsur-unsur pelaksanaan faktor-faktor atau atribut-atribut dalam dimensi *Servqual*, yang mana mempengaruhi kepuasan pasien rumah sakit TNI tingkat II Kartika Husada Kubu Raya terbagi menjadi empat kuadran. Dimana tanggapan responden terhadap atribut-atribut tersebut berbeda antara satu atribut dengan atribut lainnya. Adapun interpretasi dari gambar diagram kartesius dapat diuraikan sebagai berikut: Pertama, kuadran A (Prioritas Utama) menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pasien, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting. Sedangkan rumah sakit belum melaksanakannya dengan baik atau belum memuaskan sehingga pasien kecewa. Atribut-atribut dalam penelitian ini termasuk dalam kuadran a adalah: peralatan medis yang dimiliki rumah sakit cukup canggih (1), rumah sakit memiliki kamar rawat inap yang bersih dan nyaman (2), bila pasien memiliki masalah rumah sakit bersungguh-sungguh membantu memecahkannya (5), jadwal kunjungan dokter tepat waktu (7), karyawan rumah sakit bersikap simpatik dan sanggup menenangkan pasien ketika menghadapi masalah (8), rumah sakit selalu mengupayakan pencatatan rekam medis yang akurat bebas dari kesalahan (9), pasien merasa aman selama menjalani perawatan (15). Kedua, kuadran b (Pertahankan Prestasi) menunjukkan faktor-faktor atau atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan pasien rumah sakit TNI

tingkat II Kartika Husada yang mana pelaksanaannya telah berhasil dengan baik atau sesuai dengan kepentingan atau harapan pasien sehingga pasien merasa puas. Rumah sakit dalam hal ini perlu mempertahankan prestasi atau kinerjanya pada atribut-atribut yang berada pada kuadran ini. Adapun atribut-atribut yang dimaksud pada kuadran ini adalah karyawan rumah sakit berpenampilan rapi (3), rumah sakit memberikan layanannya secara tepat sejak awal (6), karyawan memberikan pelayanan yang cepat kepada pasien (11), karyawan rumah sakit selalu bersedia membantu pasien (12), tenaga medis yang mampu membuat pasien mempercayai mereka (14), para karyawan selalu bersikap sopan (16), sikap karyawan yang tidak membedakan pasien (18), rumah sakit selalu mengutamakan kepentingan pasien (21).

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepuasan dan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan, maka dapat digambarkan diagram kartesius sebagai berikut:

GAMBAR 1
RUMAH SAKIT TNI TINGKAT II KARTIKA HUSADA
DIAGRAM KARTESIUS ANTARA TINGKAT KEPENTINGAN DAN
TINGKAT KINERJA



Sumber: Data Olahan, 2015

Ketiga, kuadran C (Prioritas Rendah) pada kuadran ini, faktor-faktor atau atribut-atribut dirasa kurang penting pengaruhnya bagi pasien dan rumah sakit juga menjalankannya dengan biasa-biasa saja atau dinilai cukup. Tingkat kinerja rumah sakit dan kepentingan pasien pada kuadran ini prioritasnya rendah, di mana pasien menilai atribut-atribut tersebut tidak terlalu penting dan tidak memuaskan pasien. Berikut ini atribut-atribut yang berada pada kuadran c adalah materi-materi berkaitan dengan pelayanan menarik secara visual (4), karyawan rumah sakit memberitahukan kepada pasien, kapan pastinya jadwal dokter berkunjung (10), karyawan rumah sakit tidak pernah terlalu sibuk untuk merespon permintaan pasien (13), karyawan dan tenaga medis memiliki pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan pasien (17), rumah sakit memiliki jam operasional yang fleksibel (19), karyawan rumah sakit memberikan perhatian yang personal kepada pasien (20), rumah sakit memahami kebutuhan pasien secara spesifik (22). Keempat, kuadran d (Berlebihan) kuadran ini menunjukkan bahwa faktor-faktor atau atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan pasien rumah sakit TNI tingkat II Kartika Husada Kubu Raya yang berada pada kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya. Hal ini dikarenakan pasien menganggap atribut-atribut tersebut tidak terlalu penting, namun rumah sakit menjalankannya dengan sangat baik, sehingga sangat memuaskan.

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu pertama, kebijakan yang diambil pihak rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit sudah baik. Peran penting seluruh komponen yang dimiliki rumah sakit untuk mendukung kebijakan-kebijakan yang diambil agar kualitas pelayanan dapat ditingkatkan. Kedua, dari segi dimensi bukti fisik (*tangible*), sebagian besar responden merasa cukup puas dengan fasilitas, peralatan medis, kebersihan serta kerapian karyawan berpakaian. Ketiga, dari segi dimensi keandalan (*Reliability*), sebagian besar responden merasa puas dengan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan dan bagaimana keandalan karyawan mengatasi pasien yang mengalami masalah. Keempat, dari segi dimensi daya tanggap (*Responsiveness*), sebagian besar responden merasa puas dengan kemauan karyawan dalam membantu serta selalu memberikan pelayanan yang cepat dan memuaskan. Kelima, dari segi jaminan

(*Assurance*), sebagian besar responden merasa puas. Keenam, dari segi Empati (*Empathy*) sebagian besar responden merasa puas dengan kesediaan karyawan dalam memberikan perhatian secara pribadi kepada pasien yang mengalami masalah.

2. Saran-saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan diatas, untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Rumah sakit TNI tingkat II Kartika Husada Kubu Raya, maka penulis memberikan saran-saran yang kiranya bermanfaat bagi rumah sakit untuk perkembangan dimasa yang akan datang yaitu: Pertama, dimensi bukti fisik (*tangible*) rumah sakit tetap mempertahankan kebersihan area pelayanan dan kamar rawat inap pasien. Namun, perlu diupayakan perencanaan anggaran di masa mendatang untuk merenovasi bentuk area pelayanan (*frontliner*) serta sebagian kamar rawat inap sebagai upaya untuk memberikan rasa nyaman bagi pasien. Kedua, dimensi keandalan (*reliability*) dengan memberikan penghargaan kepada karyawan teladan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Ketiga, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan mengatur jadwal shift tugas piket untuk melayani pasien. Keempat, dimensi jaminan (*assurance*) keterampilan karyawan dalam melayani pasien harus ditingkatkan dengan cara memberikan kesempatan pendidikan dan pelatihan kepada seluruh *staff* baik melalui jalur mandiri maupun beasiswa. Kelima, dimensi empati (*emphaty*) rumah sakit harus terus mengkomunikasikan dan menanamkan *spirit* caring kepada seluruh *staff* rasa pengabdiaan kemanusiaan dengan membantu orang lain, mengingatkan akan peran kemanusiaan yang dijalankan yaitu menyelamatkan jiwa manusia dengan keahlian yang dimiliki.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta, 2011
- Anatan, Lina. *Service Excellence Competing Through Competitiveness*. Bandung: Alfabeta, 2008.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- [Http://www.healthyentusiast.com](http://www.healthyentusiast.com)
- Kotler, Phillip dan Gary Amstrong. *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (judul asli: Principles Of Marketing), edisi kedelapan. Penerjemah Damos Sihombing. Jakarta: Erlangga, 2001.

- Lupiyoadi, Rambat, A. Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- Malholtra, Maresh K. *Riset Pemasaran: Pendekatan Terapan* (judul asli: Marketing Research: An Applied Orientation), edisi keempat, jilid 1. Penerjemah Doddi Prastuti. Klaten: PT Intan Sejati Klaten, 2004.
- Payne, Adrian. *Pemasaran Jasa* (judul asli: Ten Essence of Service Marketing), edisi kedua. Penerjemah Fandy Tjiptono. Yogyakarta: Andi, 2005.
- Rumah Sakit TNI Tingkat II Kartika Husada Kubu Raya. *Profil Rumah Sakit TNI Tingkat II Kartika Husada Kubu Raya*. Sungai Raya: Rumah Sakit TNI tingkat II Kartika Husada Kubu Raya, 2012.
- Santosa, Purbayu Budi, dan Muliawan Hamdani. *Statistika Deskriptif Dalam Bidang Ekonomi dan Niaga*. Jakarta: Erlangga, 2007.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- _____. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006.
- Swastha, Basu dan Ibnu Sukotjo. *Pengantar Bisnis Modern*. Yogyakarta: Liberty Offset, 2002.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*, edisi pertama. Malang: Bayumedia Publishing, 2005.
- Umar, Husein. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka, 2005.