

ANALISIS MUTU PELAYANAN KESEHATAN BERDASARKAN DIMENSI DABHOLKAR DI PAVILIUN MINA RUMAH SAKIT SITI KHODIJAH SEPANJANG

ANALYSIS OF HEALTH SERVICE QUALITY ACCORDING TO THE DIMENSIONS OF DABHOLKAR IN MINA PAVILION SITI KHODIJAH HOSPITAL SEPANJANG

Anni Rohmatul Ummah, Stefanus Supriyanto
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas-Airlangga
E-mail: Annirohmatul@yahoo.com

ABSTRACT

BOR during 2010-2013 in Mina Pavilion Siti Khodijah Hospital Sepanjang declined from 58,4% to 35,5%. This study aimed to analyze the service quality according to the dimensions of Dabholkar concept. This study was a analitic study with cross sectional approach. The subject of this research were 57 respondent. Sampling was selected by sistematic random sampling. Study result with 2x2 matrix position showed that the variables in Quadrant I (high assessment and low satisfaction) was the arrangement of interior tidiness. In Quadrant II (high assessment and high satisfaction) were the cleanliness, lighting, presence, ability to motivate physicians, physician empathy, empathy of nurses, doctors and nurses courtesy, and responsiveness doctor. In Quadrant IV (low assessment and low satisfaction) were the coolness space, precision doctor visit, the nurse's ability to develop confidence recovered (motivate), the ability of physicians to treat patients, the ability of nurses to handle patients, responsiveness of nurses and visiting hours schedule. The conclusion that strategic issue of service quality were the coolness space, precision doctor visit, the nurse's ability to develop confidence recovered (motivate), the ability of physicians to treat patients, the ability of nurses to handle patients, responsiveness of nurses, visiting hours schedule and arrangement of interior tidiness.

Keywords: customer's satisfaction, dimensional assessment Dabholkar, 2x2 matrix position

PENDAHULUAN

Angka perputaran tempat tidur atau BOR (*Bed Occupancy Ratio*) di Paviliun Mina Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang mengalami penurunan sebesar 22,9% yaitu 58,4% menjadi 35,5% dari tahun 2010-2013. BOR juga masih 10% di bawah MOR (*Maximal Occupational Rate*). MOR merupakan standar ideal untuk penggunaan BOR. Hal tersebut merupakan keadaan *inefisiensi*-nya tempat tidur di Paviliun Mina Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang. Kemungkinan penyebab *inefisiensi* adalah penilaian yang kurang serta ketidakpuasan pasien di Paviliun Mina.

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi mutu Dabholkar di Paviliun Mina Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang. Hasil penelitian yang telah dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam

mengembangkan kebijakan mutu dan manajemen mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang.

PUSTAKA

Mutu merupakan gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan pelanggan baik berupa kebutuhan yang dinyatakan maupun kebutuhan yang tersirat (Supriyanto dan Wulandari, 2011). Pengertian mutu pelayanan kesehatan adalah derajat atau tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan yang berguna dalam pengukuran peningkatan mutu untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Tujuan memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan adalah untuk mencapai mutu pelayanan yang optimum (Supriyanto dan Wulandari, 2011)

Rumah sakit merupakan pelayanan jasa, terdapat mutu pelayanan rumah sakit yang diartikan

sebagai derajat kesempurnaan pelayanan rumah sakit untuk memahami kebutuhan masyarakat. Masyarakat membutuhkan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan, menggunakan potensi sumber daya yang tersedia dirumah sakit secara wajar, efisien dan efektif. Masyarakat juga membutuhkan pelayanan yang aman dan memuaskan sesuai norma, etika, hukum dan sosio budaya serta memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat/ konsumen.

Tjiptono (2006) menjelaskan dimensi kualitas jasa ritel dimensi Dabholkar meliputi lima faktor utama. Kelima dimensi tersebut antar lain: aspek fisik (*physical aspects*), reliabilitas (*reliability*), interaksi personal (*personal interaction*), pemecahan masalah (*problem solving*), dan kebijakan (*policy*). Dimensi kualitas jasa dijelaskan oleh Rahmawati (2013) aspek fisik (*Physical Aspect*) meliputi penampilan fisik dan kenyamanan yang ditawarkan kepada pelanggan berkaitan dengan *layout* fasilitas fisik. Penampilan fisik menyangkut tatanan interior dan eksterior rumah sakit yang modern dan menarik secara visual; perlengkapan yang berkaitan dengan perlengkapan rumah sakit, kebersihan dan kenyamanan rumah sakit.

Reliabilitas (*reliability*), Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Reliabilitas disini dipilah ke dalam dua sub dimensi. Kedua sub dimensi tersebut yaitu memenuhi janji (*keeping*

promise) dan memberikan layanan dengan tepat (*doing it right*).

Interaksi personal (*personal interaction*) mengacu pada kemampuan karyawan jasa dalam menumbuhkan kepercayaan kepada pasien dan sikap sopan atau suka membantu. Dimensi ini merefleksikan cara karyawan memperlakukan para pelanggan. Hal tersebut dapat dicontohkan dengan bagaimana pengetahuan tenaga rumah sakit dalam menjawab pertanyaan dari pasien dan keluarganya, kemudian menumbuhkan kepercayaan pada pasien serta memberikan perhatian yang tulus.

Pemecahan masalah (*problem solving*), dimensi ini berkaitan kepekaan tenaga rumah sakit dalam mengatasi keluhan dari pasien dan keluarganya. Aspek ini akan melibatkan interaksi antara pasien dan pegawai rumah sakit. Secara spesifik berkaitan dengan penanganan masalah.

Kebijakan (*Policy*) dimensi ini mencakup aspek kualitas jasa yang secara langsung dipengaruhi kebijakan rumah sakit. Kebijakan rumah sakit mencerminkan bahwa rumah sakit tersebut responsif terhadap kebutuhan pelanggan atau tidak. Dimensi ini meliputi jam buka yang sesuai dengan kebutuhan pasien, fasilitas parkir yang luas, nyaman dan teduh serta dekat dengan fasilitas umum.

Pengukuran mutu pelayanan rumah sakit dapat diketahui penilaian dan kepuasan pelanggan. Kepuasan pasien (pelanggan) merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2006).

Strategi pengelolaan keluhan atau kepuasan dan dengan menggunakan matrix posisi 2x2. Matrik posisi adalah matriks kontingensi atau matriks 2x2. Masing-masing atribut dihitung nilai meannya, lalu dihitung pula nilai mean komposit keseluruhan. Nilai mean komposit keseluruhan digunakan sebagai nilai batas (*cut off point*).

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan rancang bangun *cross sectional*. Pengambilan sampel untuk penelitian ini menggunakan teknik sampling *probability sampling* yaitu teknik *systematic random sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang dirawat di Paviliun Mina Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang berada di Jl. Pahlawan No. 260 Sepanjang, Sidoarjo. Waktu penelitian selama 4 minggu sejumlah 57 responden.

Variabel yang diteliti dalam penelitian ini yaitu penilaian dan kepuasan pasien pada mutu pelayanan di Paviliun Mina Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang. Objek yang diteliti dari mutu pelayanan meliputi aspek fisik, reliabilitas, interaksi personal, pemecahan masalah dan kebijakan. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan lembar kuesioner yang dikembangkan dari teori kualitas jasa berdasarkan dimensi Dabholkar. Data diolah melalui beberapa tahap yaitu *editing*, *coding*, *skoring* dan analisis menggunakan matrix posisi 2x2.

Editing dengan memeriksa data yang telah dikumpulkan. Data yang telah di edit selanjutnya dilakukan *coding*, dengan cara memberi tanda atau kode berbentuk angka pada masing-masing jawaban. Angka yang digunakan pada variabel

penilaian yaitu, tidak sesuai atribut: 1, kurang sesuai atribut: 2, cukup sesuai atribut: 3, sesuai atribut: 4, sangat sesuai atribut: 5. Kode jawaban pada variabel kepuasan yaitu, tidak puas: 1, kurang puas: 2, biasa saja: 3, puas: 4, sangat puas: 5.

Tahap selanjutnya yaitu *skoring*. *Skoring* dilakukan dengan memberikan skor atas jawaban responden pada tiap atribut. Menghitung skor penilaian dan kepuasan dengan cara:

$$\text{Skor} = (n_1 \times 1) + (n_2 \times 2) + (n_3 \times 3) + (n_4 \times 4) + (n_5 \times 5)$$

Keterangan:

n_1 = frekuensi penilaian atau kepuasan 1

n_2 = frekuensi penilaian atau kepuasan 2

n_3 = frekuensi penilaian atau kepuasan 3

n_4 = frekuensi penilaian atau kepuasan 4

n_5 = frekuensi penilaian atau kepuasan 5

Pengolahan data selanjutnya dengan menghitung mean komposit masing-masing atribut pada penilaian dan kepuasan. Cara menghitung mean komposit pada masing-masing atribut pertanyaan penilaian dan kepuasan adalah:

$$\text{Mean komposit} = \frac{\text{Skor} : \text{jumlah responden}}$$

Hasil dari mean komposit dari masing-masing atribut dilanjutkan dengan mencari mean komposit keseluruhan dengan cara:

$$\text{mean komposit keseluruhan} = \frac{\text{Jumlah mean komposit}}{\text{jumlah atribut}}$$

dan kepuasan dengan matrix posisi 2x2. Mean komposit keseluruhan merupakan garis perpotongan yang membagi menjadi 4 kuadran pada matrix posisi. Masing-masing atribut (sub variabel) yang mempunyai penilaian atau kepuasan mean

kompositnya di bawah mean komposit keseluruhan berada pada di bawah axis atau nilai batas (*cut off point*) sebagai garis perpotongan, yang berarti penilaian atau kepuasan rendah. Begitu juga dengan masing-masing atribut (sub variabel) yang mempunyai penilaian atau kepuasan mean kompositnya di atas mean komposit keseluruhan berada pada di atas axis atau nilai batas (*cut off point*) sebagai garis perpotongan, yang berarti penilaian atau kepuasan tinggi.

Matrix posisi membagi karakteristik produk dalam 4 kuadran. Kuadran I, pelanggan menilai tinggi pada karakteristik pelayanan jasa tersebut, namun kepuasan pelanggan rendah. Pada Kuadran II, pelanggan menilai tinggi pada pelayanan jasa tersebut dan kepuasan pelanggan tinggi. Sub variabel yang berada pada Kuadran III berarti pelanggan menilai rendah pada pelayanan jasa tersebut, tetapi kepuasan pelanggan tinggi. Sub variabel yang berada di Kuadran IV berarti pelanggan menilai rendah pada pelayanan jasa tersebut dan kepuasan pelanggan rendah.

Hasil dari analisis matrix posisi 2x2 diketahui sub variabel yang merupakan isu strategis. Isu strategis adalah sub variabel yang terletak pada Kuadran I, III, dan IV. Atribut (sub variabel) yang menjadi isu strategis merupakan atribut yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan pada mutu pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan penelitian penilaian mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi Dabholkar di Paviliun Mina Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang dijelaskan pada Tabel 1.

Hasil penelitian pada Tabel 1 diketahui penilaian terhadap penampilan ruangan di Paviliun Mina Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang memiliki mean komposit keseluruhan 3,25. Sub variabel yang menilai mean kompositnya $\geq 3,25$ yang berarti penilaian tinggi yaitu pada kebersihan ruangan dan penataan kerapian *interior* (di dalam ruangan). Sub variabel yang nilai mean kompositnya $\leq 3,25$ dapat diartikan penilaian rendah yaitu pada penataan kerapian *eksterior* (di luar ruangan). Hasil observasi penataan *eksterior* (di luar) ruangan di Paviliun Mina Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang diketahui bahwa tidak ada ruang tunggu dan jumlah kursi tunggu kurang untuk keluarga pasien yang menyebabkan masih terdapat keluarga pasien yang menunggu di luar ruangan. Sehingga terlihat kurang rapi. Tata letak merupakan hal yang penting untuk diperhatikan karena Tata letak yang baik membantu produsen agar bisa menampilkan produknya dengan baik dan meningkatkan efisiensi kerja petugas. Tata letak akan mempengaruhi perilaku atau persepsi konsumen (Sumarwan, 2004).

Tabel 1 Penilaian Pasien pada Mutu Pelayanan di Paviliun Mina Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang

Variabel	Item Deskriptif	n	Penilaian					Skor	Mean	Mean total
			1	2	3	4	5			
Aspek Fisik	Penampilan									
	Kebersihan ruang di Paviliun Mina	n	0	4	33	17	3	190	3,33	3,25
		%	0	7	57,9	29,8	5,3			
	Penataan kerapian <i>eksterior</i> (di luar ruangan)	n	0	11	29	15	2	179	3,14	
		%	0	19,3	50,9	26,3	3,5			
	Penataan kerapian <i>interior</i> (di dalam ruangan)	n	0	15	30	8	4	187	3,28	
		%	0	26,3	52,6	14	7			
	Kenyamanan									
	Penerangan ruang di Paviliun Mina	n	0	1	13	37	6	219	3,84	
		%	0	1,8	22,8	64,9	10,5			
Ketenangan ruang di Paviliun Mina	n	0	16	26	14	1	171	3		
	%	0	28,1	45,6	24,6	1,8				
Kesejukan ruang di Paviliun Mina	n	1	22	23	10	1	159	2,79		
	%	1,8	38,6	40,4	17,5	1,8				
Reliabilitas	Ketepatan <i>visite</i> dokter (Janji)	n	0	10	15	30	2	195	3,42	
		%	0	17,5	26,3	52,6	3,5			
	Keberadaan petugas saat dibutuhkan (<i>doing it right</i>)	n	0	0	10	42	5	223	3,91	
		%	0	0	17,5	73,7	8,8			
Keyakinan										
Dokter memotifasi untuk sembuh	n	0	0	10	39	8	226	3,94		
	%	0	0	17,5	68,4	14				
Perawat memotifasi untuk sembuh	n	1	1	10	39	6	219	3,84		
	%	1,8	1,8	17,5	68,4	10,5				
Sopan/ Suka Membantu										
Interaksi Personal	Empati dokter	n	0	0	9	38	10	223	3,91	
		%	0	0	15,8	66,8	17,5			
	Empati perawat	n	0	2	10	36	9	223	3,91	
		%	0	3,5	17,5	63,2	15,8			
	Responsif dokter	n	0	3	14	34	6	214	3,75	
		%	0	5,3	24,6	59,6	10,5			
	Responsif perawat	n	0	2	17	33	5	212	3,72	
		%	0	3,5	29,8	57,9	8,8			
	Kesopanan dokter	n	0	0	11	36	10	227	3,98	
		%	0	0	19,3	63,2	17,5			
Kesopanan perawat	n	0	1	11	37	8	223	3,91		
	%	0	1,8	19,3	64,9	14				
Pemecahan Masalah	Reaksi ketanggapan dokter	n	0	1	10	35	11	227	3,98	
		%	0	1,8	17,5	61,4	19,3			
	Reaksi ketanggapan perawat	n	0	3	12	33	9	219	3,84	
		%	0	5,3	21,2	57,9	15,8			
Kebijakan	Jam besuk	n	0	19	19	17	2	173	3,04	
		%	0	33,3	33,3	29,8	3,5			
	Prosedur pelayanan	n	1	2	12	37	5	214	3,75	
		%	1,8	3,5	21,2	64,9	8,8			

Penilaian terhadap kenyamanan ruang di Paviliun Mina Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang memiliki mean komposit keseluruhan 3,21. Sub variabel penerangan ruang menilai mean kompositnya $\geq 3,21$ yang berarti penilaian tinggi.

Sub variabel yang nilai mean kompositnya $\leq 3,21$ (penilaian rendah) yaitu pada ketenangan ruang dan kesejukan ruang. Penampilan ruangan pemeriksaan yang nyaman dan bersih, serta tempat tidur yang nyaman dan bersih merupakan

penilaian yang penting (Muninjaya, 2004). Hasil observasi di Paviliun Mina Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang kurang patuhnya terhadap jam besuk untuk keluarga pasien karena bagian keamanan tidak melarang keluarga pasien yang menjenguk di luar jam besuk, sehingga pasien yang lain merasa bising saat jam istirahat.

Kesejukan ruang di Paviliun Mina Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang kurangnya fasilitas penyejuk ruangan seperti kipas angin atau AC (*Air Conditioner*). Jumlah kipas angin tidak ada untuk setiap tempat tidur jadi pasien harus menyesuaikan kecepatan kipas angin dengan kesepakatan pasien lainnya. Hasil observasi pada penerangan ruang di paviliun Mina Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang, penerangan sudah cukup baik, oleh sebab itu pasien dapat menilai penerangan di paviliun Mina Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang melebihi mean komposit keseluruhan.

Penilaian terhadap reliabilitas di Paviliun Mina Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang memiliki mean komposit keseluruhan 3,67. Sub variabel yang menilai mean kompositnya $\geq 3,67$ yang berarti penilaian tinggi yaitu pada keberadaan petugas saat dibutuhkan. Sub variabel yang nilai mean kompositnya $\leq 3,67$ dapat diartikan sebagai penilaian rendah yaitu pada ketepatan visite dokter.

Hasil observasi di masing-masing ruangan di Paviliun Mina Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang terdapat bel yang dapat dipergunakan saat pasien membutuhkan petugas kesehatan. Sehingga pasien lebih mudah untuk memanggil petugas kesehatan saat membutuhkan bantuan. Sub variabel ketepatan janji pada jam visite dokter, perawat saat menjawab

pertanyaan jam visite dokter dengan memperkirakan jam visite dokter yang biasa dilakukan oleh dokter. Namun, jam kedatangan visite dokter tidak sama dengan yang diperkitrakan perawat. Sehingga diperlukan antara perawat dan dokter berkomunikasi dengan baik mengenai jam *visite* dokter, dikarenakan terkadang terjadi ketidaksesuaian saat pasien menanyakan kepada perawat jam *visite* dokter. Sehingga pasien perlu menunggu visite dokter. Kegiatan menunggu yang terlalu lama memiliki dampak yang negatif bagi pelanggan. Kegiatan ini dapat merugikan waktu pasien, menimbulkan rasa bosan, jenuh bahkan mengakibatkan stress bagi pelanggan yang terpaksa harus menunggu lama (Sumarwan, 2004).

Penilaian pasien terhadap sopan/ suka membantu petugas di Paviliun Mina Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang memiliki mean komposit keseluruhan 3,86. Sub variabel yang menilai mean kompositnya $\geq 3,86$ (penilaian tinggi) yaitu pada kemampuan dokter mendengarkan keluhan pasien (empati), kemampuan perawat mendengarkan keluhan pasien (empati), kesopanan dokter dan kesopanan perawat. Sub variabel yang nilai mean kompositnya $\leq 3,86$ yang berarti penilaian rendah adalah pada kemampuan dokter menangani keluhan pasien (*responsif*) dan kemampuan perawat menangani keluhan pasien (*responsif*).

Pengalaman menunjukkan bahwa pasien yang diperlakukan kurang baik cenderung akan mengabaikan nasihat dan tidak akan mau melakukan kunjungan ulang (Pohan, 2006). Kesopanan dan empati petugas baik dokter maupun

perawat sudah baik. Sub variabel yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan adalah sikap responsif dokter dan perawat saat menangani pasien.

Penilaian pasien terhadap pemecahan masalah oleh petugas di Paviliun Mina Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang memiliki mean komposit keseluruhan 3,91. Sub variabel yang menilai mean kompositnya $\geq 3,91$ yang berarti penilaian tinggi yaitu pada reaksi ketanggapan dokter terhadap masalah pasien di Paviliun Mina Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang. Sub variabel yang nilai mean kompositnya $\leq 3,91$ atau penilaian rendah yaitu pada reaksi ketanggapan perawat terhadap masalah pasien.

Perlu diluangkan waktu untuk berusaha memahami situasi yang dirasakan oleh pelanggan tersebut (Tjiptono, 2006). Ketanggapan perlu dilakukan oleh semua pemberi pelayanan selama di rawat inap, tidak terkecuali dokter dan perawat. Hasil penilaian yaitu pasien menilai dokter lebih tanggap terhadap masalah pasien dibandingkan dengan ketanggapan perawat.

Penilaian pasien terhadap kebijakan memiliki mean komposit keseluruhan 3,4. Sub variabel yang menilai mean kompositnya $\geq 3,4$ (penilaian tinggi) yaitu pada prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit. Sub variabel yang nilai mean kompositnya $\leq 3,4$ (penilaian rendah) yaitu pada kebijakan jam besuk di Paviliun Mina Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang. Sub variabel pada kebijakan jam besuk, sebenarnya kebijakan jam besuk sudah ada di papan pintu masuk rumah sakit, namun pada kenyataannya bagian keamanan tidak melarang pada keluarga pasien yang menjenguk diluar jam

besuk. Pada aspek kebijakan mencakup aspek kualitas jasa yang secara langsung dipengaruhi oleh kebijakan dari rumah sakit (Rahmawati, 2013).

Demikian hasil penilaian pasien terhadap mutu pelayanan di Paviliun Mina Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang. Pembahasan selanjutnya yaitu kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan. Hasil penelitian kepuasan mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi Dabholkar di Paviliun Mina Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang dijelaskan pada Tabel 2.

Hasil penelitian pada Tabel 2 kepuasan pasien terhadap penampilan ruangan di Paviliun Mina Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang memiliki mean komposit keseluruhan 3,15. Sub variabel yang menilai mean kompositnya $\geq 3,15$ yang mempunyai arti kepuasan tinggi yaitu pada kebersihan ruangan. Sub variabel yang nilai mean kompositnya $\leq 3,15$ atau kepuasan rendah yaitu pada penataan kerapian *eksterior* (di luar ruangan) dan penataan kerapian *interior* (di dalam ruangan).

Hasil observasi didapatkan tidak ada ruang tunggu untuk keluarga pasien dan jumlah kursi tunggu kurang sehingga banyak keluarga pasien yang duduk di lantai, sehingga terlihat kurang rapi. Kepuasan pasien terhadap penataan kerapian interior (di dalam ruangan) masih dibawah mean komposit keseluruhan dikarenakan pada sebagian ruangan tidak terdapat kelambu pembatas ruangan, tidak terdapat rak sandal sehingga terlihat tidak rapi, serta keluarga pasien masih membawa tikar ke dalam ruangan. Tata letak akan mempengaruhi perilaku atau persepsi konsumen (Sumarwan, 2004).

Tabel 2 Kepuasan Pasien pada Mutu Pelayanan di Paviliun Mina Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang

Variabel	Item Deskriptif	n	Penilaian					Skor	Mean	Mean total
			1	2	3	4	5			
Aspek Fisik	Penampilan									
	Kebersihan ruang di Paviliun Mina	n	0	6	32	15	4	188	3,30	3,15
		%	0	10,5	56,1	26,3	7			
	Penataan kerapian <i>eksterior</i> (di luar ruangan)	n	0	11	31	14	1	176	3,09	
		%	0	19,3	54,4	24,6	1,8			
	Penataan kerapian <i>interior</i> (di dalam ruangan)	n	3	15	30	8	4	175	3,07	
		%	5,3	26,3	52,6	14	7			
	Kenyamanan									
	Penerangan ruang di Paviliun Mina	n	0	1	21	31	4	209	3,67	
%		0	1,8	36,8	54,4	7				
Ketenangan ruang di Paviliun Mina	n	0	15	27	14	1	172	3,02		
	%	0	26,3	47,4	24,6	1,8				
Kesejukan ruang di Paviliun Mina	n	0	22	24	10	1	161	2,82		
	%	0	38,6	42,1	17,5	1,8				
Reliabilitas	Ketepatan <i>visite</i> dokter (Janji)	n	0	9	13	33	2	199	3,49	3,66
		%	0	15,8	22,8	57,9	3,5			
	Keberadaan petugas saat dibutuhkan (<i>doing it right</i>)	n	0	0	12	43	2	218	3,82	
		%	0	0	21,1	75,4	35,5			
	Keyakinan									
	Dokter memotifasi untuk sembuh	n	0	0	11	43	3	220	3,86	
%		0	0	19,3	75,4	5,3				
Perawat memotifasi untuk sembuh	n	1	1	12	41	2	213	3,74		
	%	1,8	1,8	21,1	71,9	3,5				
Sopan/ Suka Membantu										
Interaksi Personal	Empati dokter	n	0	0	11	42	4	221	3,88	3,83
		%	0	0	19,3	73,7	7			
	Empati perawat	n	0	1	8	44	4	222	3,89	
		%	0	1,8	14	77,2	7			
	Responsif dokter	n	0	3	12	40	2	212	3,72	
		%	0	5,3	21,1	70,2	3,5			
	Responsif perawat	n	0	2	13	40	2	213	3,74	
		%	0	3,5	22,8	70,2	3,5			
Kesopanan dokter	n	0	0	12	40	5	220	3,88		
	%	0	0	21,1	70,2	8,8				
Kesopanan perawat	n	0	1	10	42	4	22	3,86		
	%	0	1,8	17,5	73,7	7				
Peme- cahan Masa lah	Reaksi ketanggapan dokter	n	0	1	10	41	5	221	3,88	3,81
		%	0	1,8	17,5	71,9	8,8			
	Reaksi ketanggapan perawat	n	1	2	12	38	4	213	3,74	
		%	1,8	3,5	21,2	66,7	7			
Kebijakan	Jam besuk	n	1	16	22	17	1	172	3,02	3,37
		%	1,8	28,1	38,6	29,8	1,8			
	Prosedur pelayanan	n	0	3	13	38	3	212	3,72	
		%	0	5,3	22,8	66,7	5,3			

Kepuasan terhadap kenyamanan mean komposit keseluruhan adalah 3,17. Sub variabel yang menilai mean kompositnya $\geq 3,17$ (kepuasan tinggi) yaitu pada penerangan ruang dan kesejukan ruang. Sub variabel yang nilai mean kompositnya $\leq 3,17$

(kepuasan rendah) yaitu pada ketenangan ruang. Salah satu komponen yang membentuk kepuasan pelanggan adalah stimulus. Stimulus adalah rangsangan yang dapat diterima oleh pelanggan baik melalui indra (mata, telinga, peraba, rasa dan

bau). Rangsangan bisa berupa fisik dan non fisik (Supriyanto dan Wulandari, 2011). Stimulus pada sub variabel kenyamanan di Paviliun Mina Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang adalah penerangan, kesejukan dan ketenangan ruang.

Hasil observasi di Paviliun Mina Rumah Sakit Siti Khodijah mengenai kurang patuhnya terhadap jam besuk untuk keluarga pasien, sehingga pasien yang lain merasa bising saat jam istirahat masih ada kebisingan dari suara keluarga pasien yang menjenguk. Pada kesejukan ruang di Paviliun Mina Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang kurangnya fasilitas penyejuk ruangan seperti kipas angin atau AC (*Air Conditioner*). Jumlah kipas angin tidak ada untuk setiap tempat tidur jadi pasien harus menyesuaikan kecepatan kipas angin dengan kesepakatan pasien lainnya. Kepuasan responden di Paviliun Mina Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang. Hasil observasi penerangan ruang di Paviliun Mina Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang, penerangan cukup baik. Oleh sebab itu pasien puas terhadap penerangan di paviliun Mina Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang dengan mean komposit 3,30 melebihi mean komposit keseluruhan yaitu 3,15.

Kepuasan pasien terhadap reliabilitas di Paviliun Mina Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang yaitu puas karena nilai rata-rata komposit keseluruhan adalah 3,66. Sub variabel yang menilai mean kompositnya $\geq 3,66$ (kepuasan tinggi) yaitu pada keberadaan petugas saat dibutuhkan. Sub variabel yang nilai mean kompositnya $\leq 3,66$ (kepuasan rendah) yaitu pada ketepatan visite dokter.

Reliabilitas adalah pelayanan yang diberikan dapat diandalkan, dipercaya,

dipertanggungjawabkan tepat sesuai janji, terutama dalam hal memenuhi janji dan memberikan layanan yang tepat (Tjiptono, 2006). Pemenuhan kepuasan pasien pada pemenuhan janji pada ketepatan visite dokter masih dibawah mean komposit keseluruhan dikarenakan terjadi ketidaksesuaian saat pasien menanyakan kepada perawat jam *visite* dokter dengan kedatangan visite dokter, pasien perlu menunggu visite dokter. Untuk keberadaan petugas pasien merasa nilai mean komposit di atas rata-rata mean komposit keseluruhan dikarenakan di masing-masing ruangan di Paviliun Mina Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang terdapat bel yang dapat dipergunakan saat pasien membutuhkan petugas kesehatan. Sehingga pasien lebih mudah untuk memanggil petugas kesehatan saat membutuhkan bantuan.

Kepuasan pasien terhadap keyakinan petugas di Paviliun Mina Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang mean komposit keseluruhan adalah 3,8. Sub variabel yang menilai mean kompositnya $\geq 3,8$ yang berarti kepuasan tinggi yaitu pada kemampuan dokter menumbuhkan keyakinan pasien untuk sembuh (memotifasi). Sub variabel yang nilai mean kompositnya $\leq 3,8$ atau kepuasan rendah yaitu pada kepuasan pasien pada kemampuan perawat memotifasi pasien untuk sembuh. Kepuasan pasien tercipta dengan cara bagaimana keluhan dari pasien dengan cepat diterima oleh penyedia jasa dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien (Purwanto, 2007).

Kepuasan pasien pada keyakinan terhadap petugas di Paviliun Mina Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang yaitu kepuasan pasien pada kemampuan

dokter menumbuhkan keyakinan untuk sembuh (memotifasi) di Paviliun Mina Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang diketahui pasien merasa lebih puas pada sub variabel dokter menumbuhkan keyakinan pasien untuk sembuh (memotifasi) dari pada kemampuan perawat.

Kepuasan pasien terhadap sopan/ suka membantu petugas di Paviliun Mina Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang mean komposit keseluruhan adalah 3,83. Sub variabel yang menilai mean komposit kepuasannya $\geq 3,83$ (kepuasan tinggi) yaitu kemampuan dokter mendengarkan keluhan pasien (empati), kemampuan perawat mendengarkan keluhan pasien (empati), kesopanan dokter dan kesopanan perawat. Sedangkan sub variabel yang nilai mean kompositnya $\leq 3,89$ (kepuasan rendah) yaitu pada kemampuan dokter dan perawat menangani keluhan pasien (responsif). Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas jasa pelayanan terutama bagi mereka yang berinteraksi dengan petugas (Gerpez, 2002). Hasil penelitian ini kesopanan petugas sudah diatas mean komposit keseluruhan. Kepuasan pada kesopanan dan empati petugas baik dokter maupun perawat sudah puas, namun perlu diperhatikan dan ditingkatkan sikap responsif dokter dan perawat saat menangani pasien.

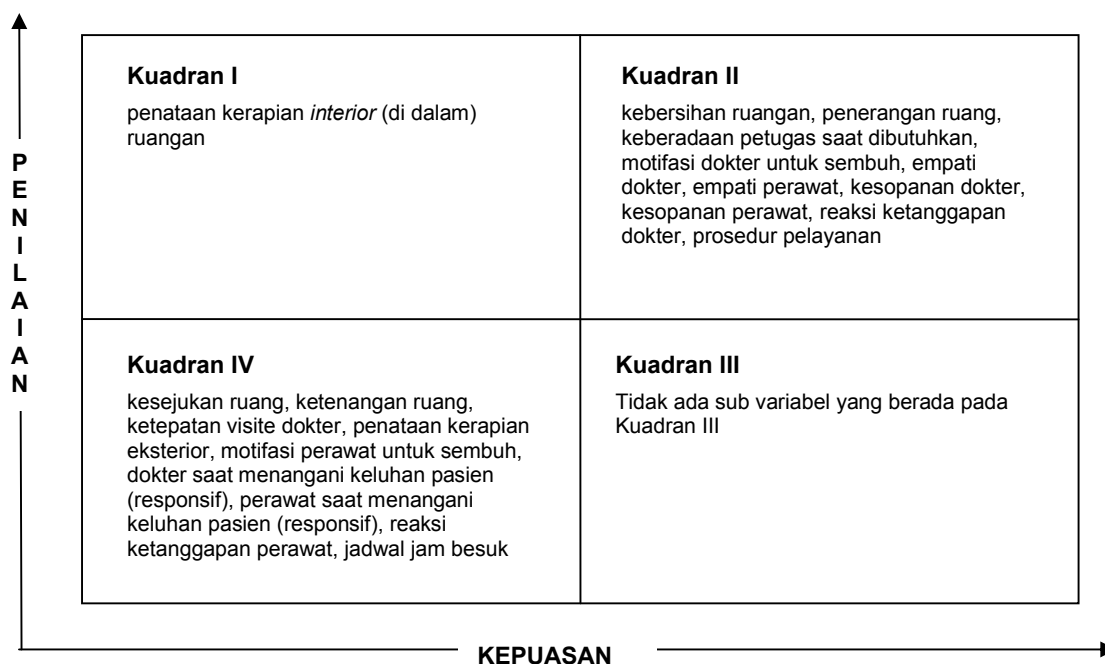
Kepuasan pasien terhadap pemecahan masalah oleh petugas di Paviliun Mina Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang keseluruhan adalah 3,81. Sub variabel yang menilai mean komposit kepuasannya $\geq 3,81$ atau kepuasan tinggi yaitu pada reaksi ketanggapan dokter terhadap masalah pasien. Sub

variabel yang nilai mean komposit kepuasannya $\leq 3,81$ atau kepuasan rendah yaitu pada reaksi ketanggapan perawat terhadap masalah pasien di Paviliun Mina Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang. Kecepatan merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan. Apabila keluhan tidak segera ditanggapi (responsif) maka rasa tidak puas akan menjadi permanen dan tidak dapat diubah kembali. (Tjiptono, 2006). Hasil penelitian kepuasan, pasien merasa dokter lebih tanggap terhadap masalah pasien dibandingkan dengan ketanggapan perawat.

Kepuasan pasien terhadap kebijakan di Paviliun Mina Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang mean komposit keseluruhan adalah 3,37. Sub variabel yang menilai mean kompositnya $\geq 3,37$ yang berarti kepuasan tinggi yaitu pada prosedur pelayanan Sub variabel yang nilai mean kompositnya $\leq 3,37$ atau kepuasan rendah yaitu pada kebijakan jam besuk.

Pihak pengelola rumah sakit dituntut harus selalu berpikir dan bertindak untuk memuaskan pelanggan. Salah satunya adalah dengan prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit (Arifin dan Prasetya, 2006).

Sub variabel pada kebijakan jam besuk, pasien merasa kepuasan masih dibawah mean komposit keseluruhan, dikarenakan bagian keamanan tidak melarang pada keluarga pasien yang menjenguk diluar jam besuk. Hasil dan pembahasan analisis penilaian dan kepuasan dijelaskan pada Gambar 1



Gambar 1. Matrix posisi 2x2 Analisis Penilaian dan Kepuasan Mutu Pelayanan di Paviliun Mina Rumah Saki Siti Khodijah Sepanjang

Analisis dengan menggunakan matrix posisi 2x2 penilaian dan kepuasan pada Kuadran I yaitu penataan kerapian *interior* (di dalam) ruangan. Variabel yang terletak pada Kuadran I merupakan isu strategis yang harus diperbaiki.

Area Kuadran II (*Bravo*). Sub variabel yang berada pada Kuadran II merupakan aspek yang harus dapat dipertahankan dan ditingkatkan (Supriyanto dan Ernawaty, 2010). Terdiri dari kebersihan ruangan, penerangan ruang, keberadaan petugas saat dibutuhkan, kemampuan dokter menumbuhkan keyakinan untuk sembuh (memotifasi), kemampuan dokter dan perawat mendengarkan keluhan pasien (empati), kesopanan dokter dan perawat, reaksi ketanggapan dokter dan prosedur pelayanan. Pada area Kuadran III, tidak ada variabel yang berada pada area Kuadran III.

Area Kuadran IV menunjukkan bahwa penilaian yang harus diprioritaskan karena bersifat *urgency* (Supriyanto dan Wulandari, 2011). Sub variabel yang berada dalam Kuadran IV yang merupakan isu strategis antara lain kesejukan ruang, ketenangan ruang, ketepatan visite dokter, penataan kerapian *eksterior*, kemampuan perawat menumbuhkan keyakinan untuk sembuh (memotifasi), dokter dan perawat saat menangani keluhan pasien (responsif), reaksi ketanggapan perawat dan jadwal jam besuk.

SIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah analisis penilaian dan kepuasan pasien di Paviliun Mina Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang dengan matrix posisi 2x2 didapatkan isu strategis berada pada area Kuadran I dan IV yaitu pada penataan kerapian *interior* (di dalam) ruangan, kesejukan ruang, ketenangan ruang, ketepatan visite dokter,

penataan kerapian *eksterior*, kemampuan perawat menumbuhkan keyakinan untuk sembuh (memotifasi), dokter dan perawat menangani keluhan pasien (responsif), kesopanan dokter dan perawat serta reaksi ketanggapan perawat.

Beberapa saran dari peneliti yaitu, memberikan ruang tunggu agar keluarga pasien yang datang menjenguk di luar jam besuk sebaiknya menunggu di ruang tunggu supaya pasien dapat beristirahat

lebih tenang dan tidak bising. Pada kerapian *interior* dan *eksterior* dengan merapikan kembali misalnya dengan memberikan rak sandal di masing-masing ruangan, memberikan kelambu di semua pembatas ruangan. Pada pasien yang merasa gerah sebaiknya memberikan kipas angin ditiap-tiap tempat tidur. Saran yang terakhir yaitu bagi dokter dan perawat untuk mengikuti pelatihan *service excellence*.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Prasetya. 2006. *Manajemen Rumah Sakit Modern Berbasis Komputer: Mencakup Aspek Pemasaran dan Manajemen Keuangan*. PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Anggota IKAPI. Jakarta.
- Gerpez, V. 2002. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa, Manajemen Bisnis Total*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Rahmawati, A. F. 2013. Mutu Pelayanan Kesehatan berdasarkan Dimensi Dabholkar di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* 1(2): 134.
- Pohan, I. S. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. ECG. Jakarta.
- Purwanto, S. 2007. Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rumah Sakit. *Jurnal Psikologi Klini Perkembangan dan Sosial*.
- Sumarwan, U. 2004. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Supriyanto, S., Ernawaty. 2010. *Pemasaran Industri Jasa kesehatan*. Andi. Yogyakarta.
- Supriyanto, S., Wulandari, R. D. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Health Advocacy. Surabaya.
- Tjiptono, F. 2006. *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Cetakan Kedua. Bayumedia Publishing. Malang.