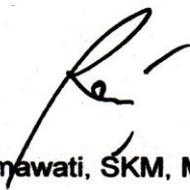


HALAMAN PENGESAHAN KARYA ILMIAH

METODE IMPOTRANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) KEPUASAN PASIEN POLIKLINIK SEMARANG TAHUN 2013

Telah diperiksa dan disetujui untuk di *upload* di Sistem Informasi Tugas Akhir
(SIADIN)

Pembimbing I



Eti Rimawati, SKM, M. Kes

Pembimbing II



dr. Massudi Suwandi, M. Kes

METODE IMPOTRANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) KEPUASAN PASIEN POLIKLINIK SEMARANG TAHUN 2013

Dwi Siwi Asmanningtyas¹, Eti Rimawati², Massudi Suwandi³

¹Alumni Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro Semarang

²Staf Pengajar Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro Semarang

Email : ininonasiwi@yahoo.com

ABSTRACT

Quality health care is a level of excellence that can meet the health care needs of a given patient by medical personnel, paramedics, and medical support. Excellence of health care provided covers aspects of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible. While the level of satisfaction a response or feelings (happy or upset) patients were obtained after patients receive health care services products by comparing the performance or outcomes perceived by patients' expectations. This study aims to determine the level of compatibility between the expectations of the performance of health services on reliability aspects, aspects of responsiveness, empathy aspects, security aspects and aspects of physical appearance.

This study is using a cross sectional method using questionnaires and melibatkan 90 respondents. The study population in the study were students who seek treatment at the University Clinic Dian Nuswantoro. The level of compliance was measured by using Importance Performance Analysis (IPA) with the distribution of questionnaires. Each of these statements were scored using a Likert scale of 1-5. The results showed the level of compliance of the performance expectations of patients with clinic staff.

On the reliability aspects of reliability have the adjustability 90.64%, 89.00% aspects of responsiveness, assurance aspects of 89.17%, 88.98% and empathy aspects aspects of physical appearance with the benchmark 90.89% 89.74% compliance rate . Dian University Polyclinic Nuswantoro need to improve services.

Some things that need to be considered to be improved such as the presence of workers on time, have enough time to communicate with patients, responding to complaints properly, and provide information clearly.

Keywords : *improtance performance analysis*

ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan tingkat keunggulan pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan pasien yang diberikan oleh tenaga medis, paramedis, dan penunjang medis. Keunggulan pelayanan kesehatan yang diberikan meliputi aspek reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible. Sedangkan kepuasan

merupakan respon atau tingkat perasaan (senang atau kecewa) pasien yang diperoleh setelah pasien menerima produk jasa layanan kesehatan dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan dengan kinerja pelayanan kesehatan pada aspek kehandalan, aspek cepat tanggap, aspek empati, aspek jaminan dan aspek tampilan fisik.

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode cross sectional dengan menggunakan kuesioner dan melibatkan 90 responden. Penelitian ini populasi pada penelitian adalah mahasiswa yang berobat di Poliklinik Universitas Dian Nuswantoro. Tingkat kesesuaian diukur dengan menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) dengan pembagian kuesioner. Masing-masing pernyataan diberi skor dengan menggunakan skala likert 1-5. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kesesuaian antara harapan pasien dengan kinerja petugas poliklinik.

Pada aspek kehandalan kehandalan memiliki tingkat kesesuaian 90,64%, aspek cepat tanggap 89,00%, aspek jaminan 89,17%, aspek empati 88,98% dan aspek tampilan fisik 90,89% dengan tolak ukur tingkat kesesuaian 89,74%. Poliklinik Universitas Dian Nuswantoro perlu meningkatkan pelayanan.

Beberapa hal yang perlu menjadi bahan pertimbangan untuk lebih ditingkatkan misalnya saja kehadiran petugas yang tepat waktu, mempunyai waktu yang cukup untuk berkomunikasi dengan pasien, menanggapi keluhan dengan baik, serta memberikan informasi dengan jelas.

Kata kunci : tingkat kesesuaian, *importance performance analysis*

PENDAHULUAN

Mutu Pelayanan kesehatan adalah penampilan yang pantas dan sesuai (yang sesuai dengan standar-standar) dari suatu intervensi yang diketahui aman, yang dapat memberikan hasil kepada masyarakat yang bersangkutan dan yang telah mempunyai kemampuan untuk menghasilkan dampak pada kematian, kesakitan, ketidakmampuan dan kekurangan gizi. ⁽¹⁾

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya, sedangkan Wilkie mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa⁽²⁾. Kepuasan merupakan tingkat perasaan konsumen yang diperoleh setelah konsumen melakukan/menikmati sesuatu. Dengan demikian dapat diartikan bahwa kepuasan konsumen merupakan perbedaan antara yang diharapkan konsumen (nilai harapan) dengan situasi yang diberikan perusahaan di dalam usaha memenuhi harapan konsumen. ⁽³⁾

Pengukuran tingkat kepuasan pasien mutlak diperlukan, dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Melalui pengukuran tersebut, maka dapat diketahui sejauh mana dimensi – dimensi mutu pelayanan kesehatan yang memiliki 5 dimensi, yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (keyakinan), *empathy* (perhatian), dan *tangible* (penampilan) yang telah diselenggarakan dapat memuni harapan pasien.⁽⁴⁾

Untuk pengukuran tingkat kepuasan dan harapan dengan kinerja pelayanan kesetun menggunakan metode ***Importance Performance Analysis (IPA)*** yang mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan. Penerapan teknik ***IPA*** dimulai dengan identifikasi atribut-atribut yang relevan terhadap situasi pilihan yang diamati. Teknik ini mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan penawaran pasar dengan menggunakan dua kriteria yaitu kepentingan relatif atribut dan kepuasan konsumen. Salah satu bentuk pelayanan kesehatan adalah poliklinik.

Poliklinik Udinus adalah fasilitas yang disediakan oleh pihak Universitas Dian Nuswantoro untuk mahasiswa, karyawan dan masyarakat sekitar. Pelayanan yang disediakan adalah BP Umum, BP Gigi, dan Kencantikan. Untuk meningkatkan pelayanan pada karyawan, mahasiswa dan masyarakat secara bertahap Poliklinik Udinus melakukan upaya peningkatan pelayanan baik dari segi tenaga, sarana dan prasarana. Semua upaya ini dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan di Poliklinik Udinus.

PERUMUSAN MASALAH

Bagaimanakah kepuasan konsumen Poliklinik Universitas Dian Nuswantoro dinilai dengan penerapan Metode ***Importance Performance Analysis (IPA)***

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah observasi dengan metode survei, untuk menjelaskan hubungan antara variabel terikat dengan variabel bebas dengan pendekatan kuantitatif. Pendekatan waktu penelitian *cross-sectional*, artinya mengadakan pengamatan sekali terhadap beberapa variabel dalam waktu bersamaan, mencakup semua jenis penelitian yang pengukuran variabel-variabelnya dilakukan hanya satu kali, pada satu saat.⁽⁵⁾ Untuk keperluan analisa data secara kuantitatif, maka penentuan sampel yang dilakukan dengan cara sebagai berikut : Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *accidental sampling* yaitu menjaring setiap

pasien yang datang ke poliklinik pada bulan agustus dan sampai tercapai jumlah yang sesuai dengan besar sampel yang ditentukan.⁽⁶⁾ Besar sampel diambil dari data kunjungan poliklinik tiga bulan terakhir. Besar sampel dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus *sample minimal size*.

HASIL

1. Tingkat kesesuaian antara harapan pasien dan kenyataan terhadap aspek keandalan (*reliability*)

Pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA) juga terdapat perhitungan untuk menentukan urutan prioritas perbaikan layanan, yang diukur dengan tingkat kesesuaian antara harapan pasien dan kenyataan terhadap aspek keandalan.

Tabel 4.2

Tingkat Kesesuaian antara harapan pasien dan kenyataan terhadap aspek keandalan (*Reliability*)

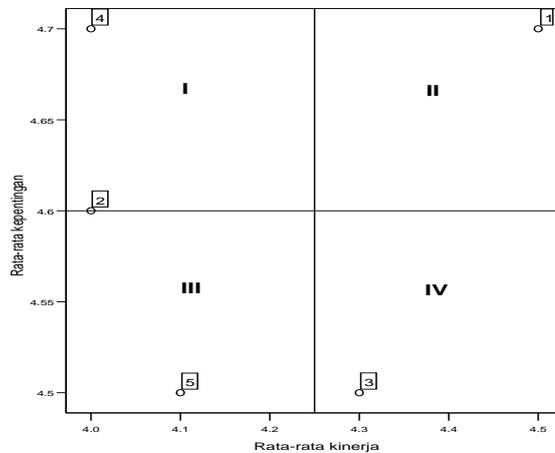
No	Variabel Pertanyaan	Tingkat Kepentingan Y	Tingkat Kinerja X	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Terdapat informasi jadwal buka pelayanan yang mudah diketahui pasien	423	407	96,21
2	Jam buka pelayanan tepat waktu	416	362	87,01
3	Syarat pendaftaran pasien mudah dipenuhi	411	389	94,64
4	Pasien tidak menunggu lama (5-10 menit) untuk pelayanan administrasi	424	362	85,37
5	Pasien yang mendaftar segera mendapatkan pelayanan	410	369	90,00
Total		2084	1889	90,64

Sumber : Data Primer Tahun 2012

Berdasarkan tabel 4.2 diatas maka diketahui tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan terhadap aspek keandalan (*reliability*) pasien sebesar 90,64%.

Hasil dari tingkat-tingkat unsur yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada variabel keandalan (*reliability*) akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian kedalam diagram kartesius. Untuk secara jelasnya ditunjukkan pada gambar 4.8 :

Gambar 4.8
Diagram Kartesius Variabel Keandalan (*Reliability*)



2. Tingkat kesesuaian antara harapan pasien dan kenyataan terhadap aspek cepat tanggap (*responsiveness*)

Pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA) juga terdapat perhitungan untuk menentukan urutan prioritas perbaikan layanan, yang diukur dengan tingkat kesesuaian antara harapan pasien dan kenyataan terhadap aspek cepat tanggap.

Tabel 4.3

Tingkat kesesuaian antara harapan pasien dan kenyataan terhadap aspek cepat tanggap (*responsiveness*)

No	Variabel Pertanyaan	Tingkat Kepentingan Y	Tingkat Kinerja X	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Dokter memberikan waktu konsultasi bagi pasien	406	358	88,17
2	Perawat membantu dokter ketika dokter memberikan pemeriksaan	415	375	90,36
3	Perawat cepat tanggap dalam memberikan pelayanan	421	377	89,54
4	Petugas poliklinik memberikan informasi yang mudah dimengerti oleh pasien	422	371	87,91
Total		1664	1481	89,00

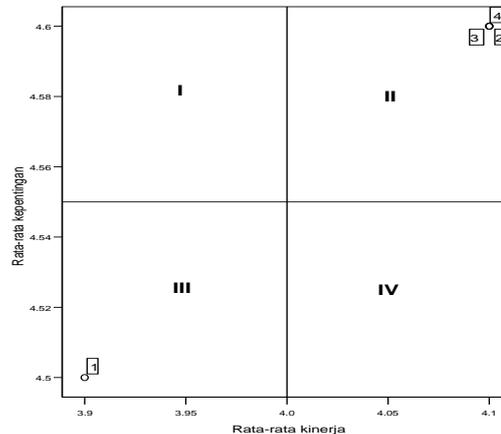
Sumber : Data Primer Tahun 2012

Berdasarkan tabel 4.3 diatas maka diketahui tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan terhadap aspek cepat tanggap (*responsiveness*) pasien

sebesar 89,00%. Hasil dari tingkat-tingkat unsur yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada variabel daya tanggap (*responsiveness*) akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian kedalam diagram kartesius. Untuk secara jelasnya ditunjukkan pada gambar 4.9 :

Gambar 4.9

Diagram Kartesius Variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*)



3. Tingkat kesesuaian antara harapan pasien dan kenyataan terhadap aspek jaminan (*assurance*)

Pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA) juga terdapat perhitungan untuk menentukan urutan prioritas perbaikan layanan, yang diukur dengan tingkat kesesuaian antara harapan pasien dan kenyataan terhadap aspek jaminan (*assurance*).

Tabel 4.4

Tingkat kesesuaian antara harapan pasien dan kenyataan terhadap aspek jaminan (*assurance*)

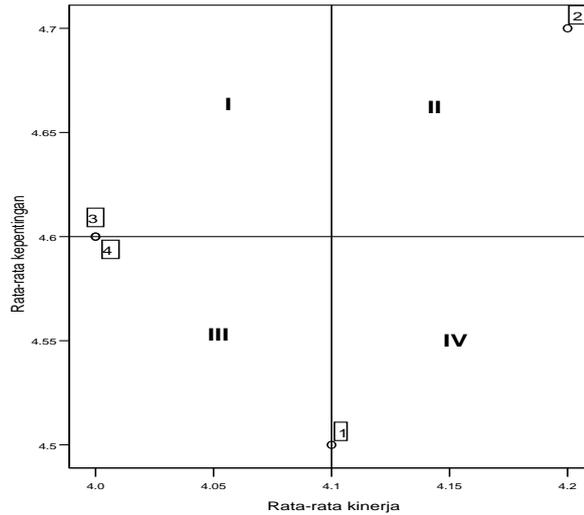
No	Variabel Pertanyaan	Tingkat Kepentingan Y	Tingkat Kinerja X	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Dokter memberikan kesempatan kepada pasien untuk menceritakan keluhannya	409	374	91,44
2	Petugas poliklinik bagian farmasi memberikan informasi tentang aturan minum obat	424	380	89,62
3	Ketika pasien bertanya, petugas poliklinik menjawab dengan sabar	414	360	86,95
4	Petugas poliklinik memberikan pelayanan yang ramah	415	368	88,67
Total		1662	1482	89,17

Sumber : Data Primer Tahun 2012

Berdasarkan tabel 4.4 diatas maka diketahui tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan terhadap aspek jaminan (*assurance*) pasien sebesar 89,17%. Hasil dari tingkat-tingkat unsur yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada variabel jaminan (*Assurance*) akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian kedalam diagram kartesius. Untuk secara jelasnya ditunjukkan pada gambar 4.10 :

Gambar 4.10

Diagram Kartesius Variabel Jaminan (*Assurance*)



4. Tingkat Kesesuaian antara harapan pasien dan kenyataan terhadap aspek empati (*empathy*)

Pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA) juga terdapat perhitungan untuk menentukan urutan prioritas perbaikan layanan, yang diukur dengan tingkat kesesuaian antara harapan pasien dan kenyataan terhadap aspek empati (*empathy*)

Tabel 4.5

Tingkat kesesuaian antara harapan pasien dan kenyataan terhadap aspek empati (*empathy*)

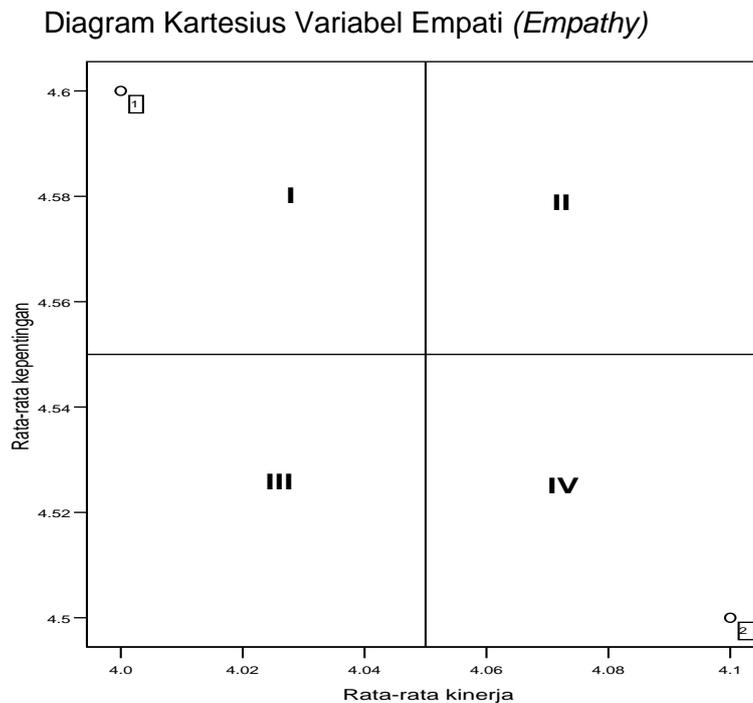
No	Variabel Pertanyaan	Tingkat Kepentingan Y	Tingkat Kinerja X	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Dokter memberi perhatian kepada pasien	416	364	87,50
2	Perawat memberi perhatian pasien	410	371	90,48
Total		826	735	88,98

Sumber : Data Primer Tahun 2012

Berdasarkan tabel 4.5 diatas maka diketahui tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan terhadap aspek empati (*empathi*) pasien sebesar 90,64%.

Hasil dari tingkat-tingkat unsur yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada variabel empati (*Empathy*) akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian kedalam diagram kartesius. Untuk secara jelasnya ditunjukkan pada gambar 4.11 :

Gambar 4.11



5. Tingkat Kesesuaian antara harapan pasien dan kenyataan terhadap aspek penampilan fisik (*tangible*)

Pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA) juga terdapat perhitungan untuk menentukan urutan prioritas perbaikan layanan, yang diukur dengan tingkat kesesuaian antara harapan pasien dan kenyataan terhadap aspek tampilan fisik (*tangible*).

Tabel 4.6

Tingkat kesesuaian antara harapan pasien dan kenyataan terhadap aspek tampilan fisik (*tangible*)

No	Variabel Pertanyaan	Tingkat Kepentingan Y	Tingkat Kinerja X	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Tersedia ruang tunggu untuk pasien	417	377	90,40
2	Tersedia tempat sampah di ruang tunggu poliklinik	409	374	91,44

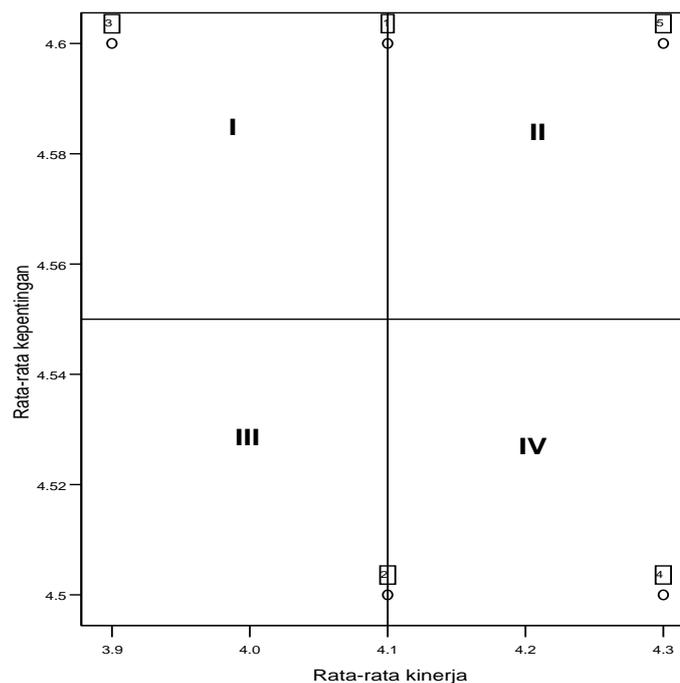
3	Ruangan ber – AC	420	352	83,80
4	Alat kesehatan (stetoskop/tensimeter) untuk menunjang pemeriksaan tersedia	410	389	94,87
5	Petugas kesehatan berpenampilan rapi	420	395	94,04
Total		2076	1887	90,89

Sumber : Data Primer Tahun 2012

Berdasarkan tabel 4.5 diatas maka diketahui tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan terhadap aspek tampilan fisik (*tangible*) pasien sebesar 90,89%. Hasil dari tingkat-tingkat unsur yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada variabel tampilan fisik (*Tangible*) akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian kedalam diagram kartesius. Untuk secara jelasnya ditunjukkan pada gambar 4.12 :

Gambar 4.12

Diagram Kartesius Variabel Tampilan Fisik (*Tangible*)



PEMBAHASAN

1. Reliability

Reliability adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang optimal, dapat diandalkan dan akurat, meliputi: kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan dan kelancaran pelayanan. Tidak tepatnya jam buka pelayanan, atribut ini berada di kuadran satu yang berarti faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dan dianggap

sangat penting, sedangkan tingkat kinerjanya belum memuaskan, sehingga penanganannya perlu diprioritaskan.

Pada distribusi data yang ada 41,1% responden menyatakan kurang puas pada jam buka pelayanan poliklinik jam buka pelayanan tidak sesuai dengan apa yang ada tertulis di pintu poliklinik atau tidak sesuai jadwal yang ada. Ketidakpuasan memiliki dampak yaitu pasien akan memilih pelayanan kesehatan lain. Seperti halnya jam buka pelayanan, pelayanan administrasi pasien juga berada di kuadran satu. Harapan pasien pada pelayanan administrasi pasien tidak menunggu lama (5-10 menit) tetapi pada kenyataannya 36,7% pasien menyatakan kurang puas. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan.

Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila sakitnya tidak sembuh – sembuh, antri lama, dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun profesional.⁷⁾ Adanya keluhan ketidakpuasan ini dapat menjadikan masukan kepada poliklinik untuk melakukan perbaikan. Dalam hal ini jam buka tidak sesuai dengan jadwal. Kroeger menyatakan bahwa untuk tujuan perbaikan pelayanan, maka dari sekian variabel yang ada perlu memfokuskan perhatian pada variabel tertentu sehingga variabel yang penting untuk penggunaan pelayanan kesehatan dapat diketahui.⁸⁾ Perbaikan yang dapat dilakukan adalah dengan lebih menekankan kedisiplinan waktu kepada petugas poliklinik dan memberi peringatan apabila petugas datang terlambat yang menyebabkan jam buka poliklinik tidak sesuai jadwal yang tertera. Ketidakpuasan pasien ini akan berdampak terhadap poliklinik secara tidak langsung.

Hal ini sesuai dengan pendapat Juran yang dikutip oleh Yoeti yang menyatakan bahwa apabila pelanggan tidak puas terhadap kualitas maupun pelayanan yang diberikan, maka pelanggan dengan inisiatifnya sendiri akan menceritakan kepada orang lain sebagai komplain atas ketidakpuasannya. Selain itu, kepuasan pelanggan juga selama ia mendapatkan beberapa tahapan pelayanan, ketidakpuasan yang diperoleh pada tahap awal pelayanan menimbulkan persepsi berupa kualitas yang buruk untuk pelayanan selanjutnya, sehingga pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan selanjutnya, termasuk pada pelayanan perawatnya.⁹⁾

Perlu adanya perbaikan dalam kasus ini. Perbaikan yang dapat dilakukan adalah pembuatan SOP perihal waktu tunggu pelayanan administrasi maupun pelayanan dokter.

2. Variabel Responsiveness

Responsiveness adalah respon atau kesigapan karyawan dalam membantu

pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan keluhan pasien.

Pada variabel responsiveness terlihat tidak terdapat atribut – atribut yang berada di kuadran I. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan poliklinik pada variabel responsiveness sudah cukup baik. Apabila keluhan ditanggapi dengan cepat, maka ada kemungkinan pelanggan tersebut menjadi puas dan kualitas menjadi baik.

Senada dengan hal tersebut Hadi mengatakan bahwa responsiveness adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis, harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan dan kecepatan untuk tanggap menyelesaikan keluhan, hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu.

3. Variabel Empathy

Empathy adalah kemudahan melakukan hubungan, penuh perhatian untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Empathy yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan menghubungi perusahaan, kemampuan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

Atribut dokter memberi perhatian kepada pasien menjadi prioritas karena terletak pada kuadran satu dan 36,7% responden menyatakan kurang puas. Dalam kasus ini, tenaga kesehatan khususnya di klinik yang selalu berinteraksi dengan pasien diperlukan suatu tindakan ataupun diagnosa yang sesuai dengan prosedur dan membuat nyaman para pasien yang datang.

Azrul Azwar berhasil membuktikan adanya penilaian dimensi kualitas pelayanan kesehatan oleh pemakai jasa pelayanan, mereka menilai bahwa mutu pelayanan kesehatan lebih terkait dengan dimensi empati. Sehingga penilaian terhadap dokter dan profesi kesehatan dalam menangani pasien merupakan salah satu penilaian pasien terhadap mutu pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan penggunaan pelayanan kesehatan.¹⁾

4. Variabel Assurance

Assurance meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk/jasa secara tepat, kualitas keramah tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap kesusahan.

Pada atribut dokter memberikan kesempatan kepada pasien untuk menceritakan keluhannya, 48,9% responden menyatakan kurang puas. Pada atribut ketika pasien bertanya petugas poliklinik menjawab dengan sabar 34,4% responden

juga menyatakan kurang puas. Dan pada atribut petugas memberikan pelayanan dengan ramah ada 40% responden yang menyatakan kurang puas. Dari hasil dapat diketahui bahwa pelayanan pada variabel assurance belum memuaskan maka harus ada perbaikan.

Berbagai penelitian memilah kepuasan pelanggan kedalam komponen-komponennya. Umumnya proses ini terdiri atas dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan. Pelanggan menilai produk atau jasa berdasarkan item spesifik, seperti : Harga, Kecepatan layanan, Fasilitas layanan, Keramahan staf layanan pelanggan.¹⁰⁾ Azwar mengemukakan bahwa mengupayakan terselenggaranya pelayanan yang nyaman adalah salah satu dari kewajiban etik. Agar dapat terselenggaranya pelayanan yang bermutu, maka suasana pelayanan yang nyaman tersebut harus dipertahankan. Jaminan yang dimaksudkan tidak hanya menyangkut fasilitas akan tetapi yang lebih penting adalah menyangkut sikap serta tindakan dari pelaksana ketika menyelenggarakan pelayanan kesehatan. ¹⁾

5. Variabel Tangibel

Tangible adalah penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan. Karena suatu service tidak dapat dilihat, tidak bisa dicium, dan tidak bisa diraba maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pelayanan yang menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan.

Variabel tangibel adalah variabel tampilan fisik, atribut – atribut pada variabel ini juga cukup penting dalam proses pelayanan sehingga pasien merasa puas dalam mendapat pelayanan. Adapun atribut – atribut yang perlu ditingkatkan kinerjanya adalah ruang tunggu yang nyaman dan kinerja AC 45,6% responden menyatakan kurang puas dan 47, 7% responden menyatakan kurang puas terhadap ketersediaan ruang tunggu. Menurut Jacobalis Samsi, penampilan fisik berpengaruh terhadap mutu pelayanan. Petugas pelayanan perlu meningkatkan penataan dan kerapian ruangan pelayanan dalam mengatasi persepsi buruk mutu kebersihan di suatu pelayanan kesehatan sehingga dapat menjamin pasien datang kembali apabila membutuhkan pengobatan.²⁸⁾

DAFTAR PUSTAKA

- 1 Azwar , Azrul. *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Yayasan Penerbitan IDI, Jakarta. 1994
- 2 Pohan S. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Blanc. Jakarta. 2003
- 3 Sulastomo. *Manajemen kesehatan*. PT. Gramedia Pustaka Tama. Jakarta. 2007
- 4 Kotler, P. *Manajemen Pemasaran (Terjemahan Jilid II)*. PT. Indeks, Jakarta. 2004
- 5 Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan ke 8. CV. Alfabeta. Bandung. 2005
- 6 Umar, Husein. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi Baru. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2005
- 7 Williams. J.R. *Medical Ethics Manual*. Ethics Unit Of The World Medical Association, 2005
- 8 Depkes, 2007
- 9 Jacobalis, Samsi. *Manajemen Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. Persi. Jakarta 2000
- 10 Yoety, Oka A. *Costumer Service, Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Pradya Paramitha. Jakarta.1999