

# SURVEY KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT ISLAM IBNU SINA BUKITTINGGI

Abdi Setia Putra<sup>1)</sup>

<sup>1)</sup>Dosen STIKes YARSI SUMBAR Bukittinggi

---

## Abstrak

Setiap rumah sakit membutuhkan survei untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan yang dirasakan oleh para pasiennya. Survei digunakan oleh pihak rumah sakit agar lebih memahami kebutuhan dan keinginan para pasiennya serta mampu memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada apa yang dilakukan oleh. Dalam penelitian ini digunakan metode deskriptif-kuantitatif. Untuk menjawab masalah mengenai sampai sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja unit kegiatan di RSI Ibnu Sina Bukittinggi digunakan *Importance Performance Analysis* atau *Analisis Tingkat Kepentingan* dan *Kinerja/Kepuasan Pelanggan*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling* atau sampling bertujuan, dimana sampel dipilih berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu yaitu menghitung pelanggan berdasarkan dengan keadaan yang ada dilapangan saat itu. Penelitian dilakukan selama 1 hari di RSI Ibnu Sina Bukittinggi terhadap pelayanan gawat darurat dan poliklinik umum dan spesialis tanggal 12 September 2012. Dalam pengambilan Sampel dilakukan oleh Tim Enumerator sebanyak 10 orang yang sudah dilatih sebelumnya oleh Tim Koordinator dari Kantor Pusat Yarsi Sumbar pada tanggal 10 September 2012. Populasi penelitian adalah : Seluruh pasien rawat jalan antara lain; pasien gawat darurat, pasien poliklinik umum dan pasien poliklinik spesialis. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien poliklinik yang terdiri dari poliklinik umum, gawat darurat dan poliklinik spesialis. Dengan ketentuan responden adalah sadar, bersedia dan dapat berkomunikasi dengan baik, dan untuk pasien anak yang ditanya adalah orang tuanya. Pengambilan data dilakukan saat pasien sedang menunggu obat/menunggu pembayaran/menunggu dokter/menunggu antrian bayar dan diambil secara acak (*random sampling*) berdasarkan keadaan yang ada saat itu (*purposive sampling*). Jumlah sampel yang akan disurvei adalah 127 responden yang diambil berdasarkan pada rumus Slovin. Diperoleh gambaran umum penilaian responden terhadap kinerja pelayanan rawat jalan terdiri dari kategori sangat puas, puas, biasa saja dan tidak puas. Responden menilai sangat puas terhadap atribut kelengkapan fasilitas modern yang tersedia (80,3%), tetapi merasa tidak puas dengan atribut ketersediaan pusat pengaduan pasien dan kelengkapan obat-obatan di Apotik (7,9%). Analisis tingkat kinerja kualitas jasa RSI Ibnu Sina Bukittinggi memiliki nilai rata-rata tingkat kepuasan tertinggi (4,15) pada dimensi *assurance* (jaminan) dan terendah (3,95) pada dimensi *reliability* (keandalan). Analisis tingkat kenyataan dan tingkat harapan ....., sedangkan nilai rata – rata untuk tingkat kepentingan dan tingkat kinerja (CSI) sebesar 81,41% (0,8141) pasien merasa sangat puas terhadap kinerja pelayanan RSI Ibnu Sina Bukittinggi secara keseluruhan. Tingkat kepuasan ini masih harus diperbaiki karena masih terdapat GAP Analysis dari 25 atribut yang diteliti yang menunjukkan perbedaan antara tingkat harapan dengan kenyataan yaitu sebesar -0,58 (tergolong perbedaan kenyataan dengan harapan yang buruk).

**Key Word:** Kepuasan, *Importance Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI), *GAP Analysis*

---

## 1. Pendahuluan

Sejalan dengan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan medis menyebabkan masyarakat menjadi lebih selektif dalam memilih jasa pelayanan dari suatu rumah sakit. Perubahan tersebut disebabkan pula oleh makin meningkatnya pendidikan dan tingkat sosial ekonomi masyarakat untuk menuntut pelayanan rumah sakit yang lebih baik dan berkualitas. Keadaan tersebut menyebabkan persaingan yang ketat antar rumah sakit dimana setiap rumah sakit berlomba-lomba menjadi yang terbaik.

Kunci utama dalam pelaksanaan orientasi rumah sakit adalah pasien, maka, keberhasilan sebuah rumah sakit dalam mengelola pelayanan rawat kesehatan dapat dilihat dari tingkat kepuasan pasien. Apabila kunci utama tersebut telah tercukupi dan berhasil diwujudkan, maka pelanggan (pasien) akan merasa

puas terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit. Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang abstrak dan hasilnya pun sangat bervariasi karena pada dasarnya sangat tergantung kepada masing-masing persepsi individu.

Kepuasan pelanggan akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka. Sebaliknya, bila suatu rumah sakit memberikan pelayanan yang belum sesuai dengan harapan pelanggan maka pelanggan akan merasa tidak puas. Ketidakpuasan pelanggan tersebut mengakibatkan pelanggan memilih untuk menggunakan jasa pesaing sehingga perlu adanya perbaikan dimana perbaikan tersebut pada dasarnya tertuju pada kualitas pelayanan karena kepuasan pelanggan erat kaitannya dengan kualitas.

Setiap rumah sakit membutuhkan survei untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan yang

dirasakan oleh para pasiennya. Survei digunakan agar dapat lebih memahami kebutuhan dan keinginan para pasiennya serta mampu memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada apa yang dilakukan oleh pesaing.

Berdasarkan hasil survei akan terlihat dan diketahui atribut-atribut kualitas pelayanan yang dianggap telah mampu memberikan kepuasan serta atribut atribut yang dianggap belum mampu untuk memenuhi dan memberikan kepuasan sehingga perusahaan dapat melakukan dengan segera untuk memperbaiki pelayanannya guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang mampu memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan.

## 2. Metodologi Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan metode deskriptif-kuantitatif. Untuk menjawab masalah mengenai sampai sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja unit kegiatan di Yarsi Sumbar digunakan *Importance Performance Analisis* atau *Analisis Tingkat Kepentingan* dan *Kinerja/Kepuasan Pelanggan*

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling* atau *sampling bertujuan*, dimana sampel dipilih berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu yaitu menghitung pelanggan berdasarkan dengan keadaan yang ada dilapangan saat itu

### Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan selama 1 hari di RSI Ibnu Sina Bukittinggi terhadap pelayanan poliklinik spesialis, poliklinik umum dan gawat darurat selama 1 hari.

### Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan.

Sampel dalam penelitian ini adalah pasien poliklinik yang terdiri dari poliklinik umum, gawat darurat dan poliklinik spesialis. Dengan ketentuan responden adalah sadar, bersedia, dapat berkomunikasi dengan baik, dan untuk pasien anak yang ditanya adalah orang tuanya. Sampel dihitung menggunakan rumus Slovin sebanyak 127 orang pasien.

Pengambilan data dilakukan saat pasien sedang menunggu obat/menunggu pembayaran/menunggu dokter/ menunggu antrian bayar dan diambil secara acak (*random sampling*) berdasarkan keadaan yang ada saat itu (*purposive sampling*). Pengukuran jawaban responden digunakan skala likert atas lima skala.

## Analisa Data

### Importance Performance Analysis

Hasil skor penilaian terhadap tingkat harapan dan kinerja serta skor rata-rata tingkat harapan dan kinerja. Dengan Diagram Analisis Kepentingan Kinerja sebagai berikut :



### Customer-Satisfaction Index (CSI)

CSI diperlukan karena proses pengukuran kepuasan pelanggan bersifat kontinyu. Tingkat kepuasan responden secara keseluruhan dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan pelanggan, dengan kriteria berikut :

- 0,00 – 0,25 = Sangat Tidak Puas
- 0,26 – 0,50 = Tidak Puas
- 0,51 – 0,75 = Puas
- 0,76 – 1,00 = Sangat Puas

### Gap Analysis

*Gap* atau kesenjangan merupakan ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima pelanggan (*perceived service*) dengan pelayanan yang diharapkan (*expected service*) perhitungan nilai *gap* masing-masing atribut dilakukan dengan menghitung selisih antara tingkat kenyataan dengan tingkat harapan. Kategori penilaian metode *ServQual (Gap)*:

- Sangat baik :  $gap \geq 0$
- Baik : gap antara -0,01 sampai -0,49
- Buruk : gap antara -0,50 sampai -0,99
- Sangat buruk:  $gap \leq -1$

## 3. Hasil dan Pembahasan

### Produk Pelayanan di RSI Ibnu Sina Bukittinggi

Jenis kegiatan pelayanan kesehatan di RSI Ibnu Sina Bukittinggi

**Tabel 1. Kegiatan Pelayanan Kesehatan**

Rawat Jalan	Rawat Inap	Penunjang Medik	Alat Canggih	Pelayanan Spesialis Dan Sub Spesialis
1. UGD	1. Bed = 135	1. Apotik	1. USG 2D	1. Penyakit Dalam
2. Poli Umum	2. OK/RR	2. Laboratorium	2. USG 3D	2. Syaraf
3. Poli Gigi	3. ICU	3. Radiologi	3. CT Scan	3. Jantung
4. Poli Spesialis	4. Perinatologi	4. Fisioterapi	4. Treadmill	4. Anak
5. KIA		5. Kons. Gizi	5. Facho	5. Mata
6. Praktek Sore		6. Kons. Ruhis	6. Laparaskopi	6. THT
7. MCU		7. Kons. Psikologi		7. Jiwa
				8. Paru
				9. Kebidanan
				10. Ginekologi/Onk
				11. Bedah Umum
				12. Bedah Orthopedi
				13. Bedah Onkologi
				14. Bedah Urologi
				15. Bedah Digestif
				16. Bedah Syaraf
				17. Kulit&Kelamin

### Karakteristik Responden

**Tabel 2: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Distribusi Frekuensi	
	Jumlah	Persen
Laki – Laki	60	47,2%
Perempuan	67	52,8%
Total	127	100%

Dari 127 responden yang diambil, responden laki – laki dan perempuan hampir merata. Responden laki – laki sebanyak 47,2% dan perempuan 52,8%. Rata – rata (mean) umur responden adalah 43 – 44 tahun, dengan umur terbanyak (modus) adalah 60 tahun.

**Tabel 3: Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Kunjungan**

Asal Kunjungan	Distribusi Frekuensi	
	Jumlah	Persen
UGD	13	10,2%
Poliklinik Umum	51	40,2%
Poliklinik Spesialis	63	49,6%
Total	127	100%

Asal kunjungan responden sesuai dengan pembagian penghitungan jumlah sampel yaitu, 10,2% dari UGD, 40,2% dari poliklinik umum dan 49,6% dari poliklinik spesialis.

**Tabel 4: Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal**

Asal Tempat Tinggal	Distribusi Frekuensi	
	Jumlah	Persen
Kota Bukittinggi	91	71,9%
Luar Kota Bukittinggi	36	29,1%
Total	127	100%

71,9% responden yang berkunjung ke RSI Ibnu Sina Bukittinggi adalah pasien yang berasal dari dalam Kota Bukittinggi. Sedangkan 29,1% lainnya responden berasal dari luar Kota Bukittinggi.

**Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Informasi RS**

Informasi Mengetahui RS	Distribusi Frekuensi	
	Jumlah	Persen
Teman/Keluarga	116	91,3%

Brosur	--	--
Radio	--	--
Surat Kabar	1	0,8%
Lainnya	10	7,9%
Total	127	100%

Pasien mendapatkan informasi mengenai RSI Ibnu Sina Bukittinggi 91,3% mendapatkan informasi dari teman atau keluarga artinya RSI Ibnu Sina Bukittinggi dikenal dari mulut ke mulut bukan dari promosi yang dilakukan melalui media massa atau elektronik.

### Distribusi Frekuensi Tingkat Kenyataan

**Tabel 6. Atribut Tingkat Kenyataan (Kinerja) RSI Ibnu Sina Bukittinggi**

No	Atribut	Sangat puas	Puas	Biasa saja	Tidak puas	Sangat tidak puas
1	Ketersediaan pelayanan kesehatan 24 jam	23 18,1%	93 73,2%	11 8,7%	--	--
2	Tata ruang yang rapi dan bersih dan ketersediaan parkir	14 11%	91 72,4%	20 15,7%	2 1,6%	--
3	Ketersediaan petunjuk arah	32 25,2%	78 61,4%	15 11,8%	2 1,6%	--
4	Kemudahan mendapatkan informasi	33 26%	70 55,1%	21 16,5%	3 2,4%	--
5	Keamanan lingkungan rumah sakit	31 24,4%	77 60,6%	18 14,2%	1 0,8%	--
6	Keramahan, kesopanan, kejelasan informasi petugas pendaftaran	46 36,3%	76 59,8%	5 3,9%	--	--
7	Kesesuaian jadwal dokter	20 15,7%	76 61,4%	21 16,5%	8 6,3%	--
8	Ketepatan diagnosa dan tindakan pengobatan dokter	31 24,4%	86 67,7%	8 6,3%	2 1,6%	--
9	Keterangan dokter mengenai pengobatan mudah dipahami	37 29,1%	82 64,6%	5 3,95	3 2,4%	--
10	Pelayanan yang diberikan dokter dan perawat cepat	19 15%	82 64,6%	23 18,1%	3 2,4%	--
11	Ketanggapan dokter dan perawat terhadap keluhan pasien	26 20,5%	81 63,8%	19 15%	1 0,8%	--
12	Kemauan dokter dan perawat memberikan bantuan	25 19,7%	78 61,4%	24 18,95	--	--
13	Pengetahuan dan keterampilan medis dokter	51 40,2%	71 55,9%	5 3,9%	--	--
14	Pemahaman yang sama antara dokter dan perawat	40 31,5%	69 54,3%	18 14,2%	--	--
15	Keyakinan pasien terhadap tindakan medis dokter dan perawat	51 40,2%	64 50,4%	12 9,4%	--	--
16	Dokter dan perawat melayani dengan ramah dan sopan	60 47,2%	61 48%	4 3,1%	2 1,65	--
17	Dokter dan perawat tidak pilih-pilih pasien	35 27,6%	77 60,6%	12 9,4%	3 2,4%	--
18	Penampilan dokter dan perawat rapi dan bersih.	35 27,6%	85 66,95	6 4,7%	1 0,8%	--

19	Petugas apotik tidak pilih-pilih pasien.	26 20,5%	79 62,2%	18 14,2%	4 3,1%	--	21	Kelengkapan obat-obat di apotik	89 70,1%	37 29,1%	1 0,8%	--	--
20	Petugas apotik menjelaskan pemberian obat.	23 18,1%	70 55,1%	27 21,3%	7 5,5%	--	22	Kelengkapan fasilitas modern	87 68,5%	37 29,1%	3 2,4%	--	--
21	Kelengkapan obat-obat di apotik	24 18,9%	80 63%	13 10,2%	10 7,9%	--	23	Pelayanan kasir yang cepat dan tepat.	82 64,6%	42 33,1%	3 2,4%	--	--
22	Kelengkapan fasilitas modern	15 11,8%	102 80,3%	9 7,1%	1 0,8%	--	24	Biaya terperinci dengan jelas dan benar.	73 57,5%	53 41,7%	1 0,8%	--	--
23	Pelayanan kasir yang cepat dan tepat.	23 18,1%	73 57,5%	28 22%	3 2,4%	--	25	Tersedia pusat pengaduan pasien	85 66,9%	38 29,9%	4 3,1%	--	--
24	Biaya terperinci dengan jelas dan benar.	21 16,5%	84 66,1%	14 11%	8 6,3%	--							
25	Tersedia pusat pengaduan pasien	12 9,4%	79 62,2%	26 20,5%	10 7,9%	--							

### Urutan Prioritas Atribut

Tabel 8: Urutan Prioritas Tingkat Kenyataan Terhadap Harapan

No	Atribut	Skor tingkat kenyataan	Skor tingkat harapan	Tingkat kesesuaian	Prioritas
1	Ketersediaan pelayanan kesehatan 24 jam	520	599	86,81%	14
2	Tata ruang yang rapi dan bersih dan ketersediaan parker	498	586	84,98%	19
3	Ketersediaan petunjuk arah	521	591	88,16%	9
4	Kemudahan mendapatkan informasi	514	589	87,27%	4
5	Keamanan lingkungan rumah sakit	519	599	86,64%	15
6	Keramahan, kesopanan, kejelasan informasi petugas pendaftaran	549	592	92,74%	4
7	Kesesuaian jadwal dokter	491	585	83,93%	22
8	Ketepatan diagnosa dan tindakan pengobatan dokter	527	603	87,40%	10
9	Keterangan dokter mengenai pengobatan mudah dipahami	534	600	89,00%	7
10	Pelayanan yang diberikan dokter dan perawat cepat.	498	590	84,41%	13
11	Ketanggapan dokter dan perawat terhadap keluhan pasien	513	587	87,39%	11
12	Kemauan dokter dan perawat memberikan bantuan	509	585	87,01%	12
13	Pengetahuan dan keterampilan medis dokter	554	595	93,11%	3
14	Pemahaman yang sama antara dokter dan perawat	530	582	91,07%	5
15	Keyakinan pasien terhadap tindakan medis dokter dan perawat	547	587	93,19%	2
16	Dokter dan perawat melayani dengan ramah dan sopan	560	592	94,59%	1
17	Dokter dan perawat tidak pilih-pilih pasien	525	590	88,98%	8
18	Penampilan dokter dan perawat rapi dan bersih.	535	591	90,52%	6
19	Petugas apotik tidak pilih-pilih pasien.	508	590	86,10%	17
20	Petugas apotik menjelaskan pemberian obat.	490	585	83,76%	23
21	Kelengkapan obat-obat di apotik	499	596	83,72%	24
22	Kelengkapan	512	592	86,49%	16

### Tingkat Harapan

Tabel 7. Atribut Tingkat Harapan

No	Atribut	Sangat penting	Penting	Biasa saja	Tidak penting	Sangat tidak penting
1	Ketersediaan pelayanan kesehatan 24 jam	92 72,4%	34 26,8%	1 0,8%	--	--
2	Tata ruang yang rapi dan bersih dan ketersediaan parker	82 64,6%	42 33,1%	2 1,6%	1 0,8%	--
3	Ketersediaan petunjuk arah	87 68,5%	37 29,1%	2 1,6%	1 0,8%	--
4	Kemudahan mendapatkan informasi	83 65,4%	42 33,1%	2 1,6%	--	--
5	Keamanan lingkungan rumah sakit	93 73,2%	32 25,2%	2 1,6%	--	--
6	Keramahan, kesopanan, kejelasan informasi petugas pendaftaran	85 66,9%	41 32,3%	1 0,8%	--	--
7	Kesesuaian jadwal dokter	79 62,2%	46 36,2%	2 1,6%	--	--
8	Ketepatan diagnosa dan tindakan pengobatan dokter	96 75,6%	30 23,6%	1 0,8%	--	--
9	Keterangan dokter mengenai pengobatan mudah dipahami	95 74,8%	29 22,8%	3 2,4%	--	--
10	Pelayanan yang diberikan dokter dan perawat cepat.	83 65,4%	43 33,9%	1 0,8%	--	--
11	Ketanggapan dokter dan perawat terhadap keluhan pasien	80 63%	46 36,2%	1 0,8%	--	--
12	Kemauan dokter dan perawat memberikan bantuan	80 63%	44 34,6%	3 2,4%	--	--
13	Pengetahuan dan keterampilan medis dokter	89 70,1%	36 28,3%	2 1,6%	--	--
14	Pemahaman yang sama antara dokter dan perawat	76 59,8%	49 38,6%	2 1,6%	--	--
15	Keyakinan pasien terhadap tindakan medis dokter dan perawat	80 63%	46 36,2%	1 0,8%	--	--
16	Dokter dan perawat melayani dengan ramah dan sopan	86 67,7%	39 30,7%	2 1,6%	--	--
17	Dokter dan perawat tidak pilih-pilih pasien	85 66,9%	39 30,7%	3 2,4%	--	--
18	Penampilan dokter dan perawat rapi dan bersih.	85 66,9%	40 31,5%	2 1,6%	--	--
19	Petugas apotik tidak pilih-pilih pasien.	83 65,4%	43 33,9%	1 0,8%	--	--
20	Petugas apotik menjelaskan pemberian obat.	81 63,8%	43 33,9%	2 1,6%	1 0,8%	--

	fasilitas modern				
23	Pelayanan kasir yang cepat dan tepat.	497	587	84,67%	20
24	Biaya terperinci dengan jelas dan benar.	499	580	86,03%	18
25	Tersedia pusat pengaduan pasien	474	589	80,48%	25

Urutan prioritas peningkatan kualitas pelayanan RSI Ibnu Sina Bukittinggi pada atribut-atribut kualitas jasa diperoleh dari tingkat kesesuaian pada masing-masing atribut. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan antara nilai kinerja (kenyataan) dengan nilai harapan.

Tingkat kinerja (kenyataan) merupakan tindakan yang dilakukan oleh instansi pelayanan untuk mengelola dan menjalankan usahanya. Sedangkan tingkat kepentingan (harapan) merupakan tingkat harapan pelanggan atau pasien akan suatu produk atau jasa, baik dari segi kualitas produk maupun layanannya. Tabel 25, menunjukkan tingkat kesesuaian yang diperoleh dari perbandingan antara tingkat harapan dan tingkat kinerja terhadap 25 atribut kualitas pelayanan RSI Ibnu Sina Bukittinggi.

Diperoleh gambaran umum tingkat kesesuaian dari seluruh atribut produk belum ada yang mencapai 100% atau kinerja RSI Ibnu Sina Bukittinggi terhadap 25 atribut kualitas pelayanan belum memenuhi harapan pasien secara keseluruhan, namun dapat dikatakan bahwa tingkat kinerja RSI Ibnu Sina Bukittinggi cukup baik (mendekati 100%). Atribut dengan tingkat kesesuaian tertinggi yaitu atribut 16, dokter dan perawat melayani dengan ramah dan sopan sebesar 94,59%, sedangkan tingkat kesesuaian terendah yaitu atribut 25, ketersediaan pusat pengaduan pasien.

### Penilaian Kinerja Atribut

Analisis tingkat kinerja kualitas jasa RSI Ibnu Sina Bukittinggi dilakukan dengan cara responden diminta untuk menilai kinerja rumah sakit berdasarkan dimensi-dimensi pelayanan yang diberikan oleh RSI Ibnu Sina Bukittinggi. Penilaian mengenai sejauh mana dimensi atau atribut tersebut diuraikan dalam pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner. Kemudian selanjutnya pasien diminta untuk menilai tingkat kepuasan mereka terhadap kinerja setiap atribut pelayanan yang mereka terima.

Pada tabel 9, dapat dilihat bahwa dimensi *assurance* (jaminan) memiliki nilai rata-rata tingkat kepuasan tertinggi (4,15) dibandingkan dimensi pelayanan lainnya. Artinya, tingkat kepuasan yang paling tinggi terdapat pada dimensi assurance, hal ini disebabkan karena pasien RSI Ibnu Sina Bukittinggi selalu menekankan pada karyawannya untuk bersikap profesional, bekerja secara maksimal dan berperilaku sopan dan ramah terutama dokter dan perawat kepada para pasien, agar tercapai kepuasan dari para pasiennya. Selain itu, dengan kemampuan medis dan keterampilan medis yang baik, maka akan memberikan kepercayaan kepada para pasiennya untuk tidak beraliah ke rumah sakit lain.

Dimensi *reliability* (keandalan) memiliki nilai rata-rata tingkat kepuasan yang paling rendah (3,95) hal ini diartikan bahwa pasien menganggap RSI Ibnu Sina Bukittinggi belum dapat dipercaya yang terdiri dari kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Hal ini disebabkan karena masih belum maksimal pelayanan 24 jam yang tersedia di RSI Ibnu Sina Bukittinggi, belum adanya kepastian dan kesesuaian jadwal kedatangan dokter memberikan pelayanan sehingga selalu datang terlambat tidak sesuai dengan informasi pelayanan yang sudah diberikan oleh RSI Ibnu Sina Bukittinggi disaat pasien mendaftar berobat, pelayanan kasir yang masih lambat dan kurang tepat dalam proses penjumlahan biaya, serta biaya yang belum terperinci dengan jelas dan benar.

Atribut kualitas jasa yang memiliki nilai tertinggi adalah atribut 16, tingkat kepuasan tertinggi adalah pelayanan yang diberikan dokter dan perawat ramah dan sopan kepada pasien dengan nilai rata-rata atribut terbesar (4,41). Hal ini disebabkan RSI Ibnu Sina Bukittinggi lebih mengutamakan kenyamanan pasien dalam mendapatkan pelayanan agar pasien merasa nyaman disaat dokter dan perawat akan melakukan tindakan pengobatan.

Ketersediaan pusat pengaduan terhadap keluhan pasien menjadi atribut dengan nilai rata-rata paling rendah kinerjanya (3,73). Hal ini disebabkan belum maksimalnya pelayanan RSI Ibnu Sina Bukittinggi berupa pusat pengaduan keluhan pasien seperti belum maksimalnya keberadaan kotak saran yang sudah disediakan oleh RSI Ibnu Sina Bukittinggi, dan ruangan khusus bagi pasien untuk menampung keluhan yang mereka rasakan terhadap pelayanan sesuai dengan keluhan/saran pasien untuk RSI Ibnu Sina Bukittinggi.

**Tabel 9: Rata-rata Kepuasan Responden RSI Ibnu Sina Bukittinggi**

No	Atribut	Rata-Rata Kepuasan
<b>Dimensi Reliability</b>		
1	Ketersediaan pelayanan kesehatan 24 jam	4,10
7	Kesesuaian jadwal dokter	3,87
23	Pelayanan kasir yang cepat dan tepat.	3,91
24	Biaya terperinci dengan jelas dan benar.	3,93
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,95</b>
<b>Dimensi Responsive</b>		
8	Ketepatan diagnosa dan tindakan pengobatan dokter	4,15
10	Pelayanan yang diberikan dokter dan perawat cepat	3,92
12	Kemauan dokter dan perawat memberikan bantuan	4,01
<b>Rata-Rata</b>		<b>4,03</b>
<b>Dimensi Assurance</b>		
4	Kemudahan mendapatkan informasi	4,05
5	Keamanan lingkungan rumah sakit	4,09
9	Keterangan dokter mengenai pengobatan mudah dipahami	4,20
13	Pengertian dan keterampilan medis dokter	4,36
14	Pemahaman yang sama antara dokter dan perawat	4,17
15	Keyakinan pasien terhadap tindakan medis dokter dan perawat	4,31
20	Petugas apotik menjelaskan pemberian obat.	3,86
<b>Rata-Rata</b>		<b>4,15</b>
<b>Dimensi Empathy</b>		
6	Keramahan, kesopanan, kejelasan informasi petugas pendaftaran	4,32
11	Ketanggapan dokter dan perawat terhadap keluhan pasien	4,04
16	Dokter dan perawat melayani dengan ramah dan sopan	4,41
17	Dokter dan perawat tidak pilih-pilih pasien	4,13

19	Petugas apotik tidak pilih-pilih pasien.	4,00
25	Tersedia pusat pengaduan pasien	3,73
<b>Rata-Rata</b>		<b>4,13</b>
<b>Dimensi Tangible</b>		
2	Tata ruang yang rapi dan bersih dan ketersediaan parker	3,92
3	Ketersediaan petunjuk arah	4,10
18	Penampilan dokter dan perawat rapi dan bersih.	4,21
21	Kelengkapan obat-obat di apotik	3,93
22	Kelengkapan fasilitas modern	4,03
<b>Rata-Rata</b>		<b>4,04</b>

### Keluhan/Saran

Dari 127 responden di RSI Ibnu Sina Bukittinggi, 117 responden memberikan komentar berupa keluhan dan saran, 10 responden lainnya tidak mau memberikan komentar berupa keluhan/saran, 5 orang responden memberikan keluhan/saran lebih dari 1. Terdapat 12 keluhan/saran yang mengacu ke pelayanan rawat jalan yang disediakan oleh RSI Ibnu Sina Bukittinggi.

**Tabel 10: Keluhan/Saran RSI Ibnu Sina Bukittinggi**

No	Keluhan/Saran	Jumlah
1	Sediakan kotak saran	35
2	Perlu ditingkatkan kembali kualitas pelayanan, karena perawat dan petugas tidak sigap	26
3	Perhatikan kebersihan toilet pasien	23
4	Kedatangan dokter tidak tepat waktu, tidak sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan	16
5	Perluas bangunan rumah sakit serta tambah saran dan prasaran	7
6	Antrian menunggu obat sangat lama, lebih dari 1 jam	5
7	Penerangan rumah sakit di malam hari sangat kurang	3
8	Ketersediaan parkir sangat kurang	2
9	Dokter belum memberikan informasi mengenai diagnosa penyakit dengan jelas	2
10	Penerangan tempat parkir sangat kurang dan masih gelap	1
11	Biaya pengobatan terlalu mahal	1
12	Beri diskon biaya	1
13	Tidak memberikan komentar	10
<b>Total Keluhan/Saran</b>		<b>132</b>

### Analisis Tingkat Kenyataan dan Tingkat Harapan Importance Performance Analysis (IPA)

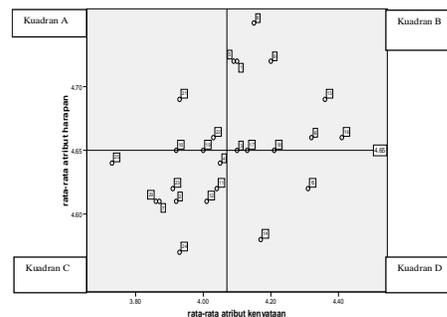
Dengan menampilkan diagram kartesius yang membandingkan antara tingkat harapan pasien RSI Ibnu Sina Bukittinggi (Y) dengan tingkat kenyataan (kinerja) pelayanan RSI Ibnu Sina Bukittinggi (X), serta dengan menggunakan tabulasi sederhana untuk melihat tanggapan konsumen mengenai kualitas dari kenyataan (kinerja) pelayanan rawat jalan RSI Ibnu Sina Bukittinggi dan harapan pasien RSI Ibnu Sina Bukittinggi terhadap keseluruhan atribut rumah sakit.

*Importance and Performance Matrix* merupakan suatu bentuk diagram yang terbagi menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X,Y). Kepuasan pasien diketahui dengan cara melakukan penilaian terhadap tingkat harapan/kepentingan dan kepuasan selama pasien berobat ke RSI Ibnu Sina Bukittinggi. Skor penilaian harapan/kepentingan dan kenyataan kinerja masing-masing atribut dapat dilihat pada tabel 11

**Tabel 11: Skor Rataan Penilaian Tingkat Harapan dan Tingkat Kenyataan pada Atribut Kualitas Pelayanan RSI Ibnu Sina Bukittinggi**

No	Atribut	Skor Rataan Tingkat Kepuasan	Skor Rataan Tingkat Harapan
1	Ketersediaan pelayanan kesehatan 24 jam	4,10	4,72
2	Tata ruang yang rapi dan bersih dan ketersediaan parker	3,92	4,61
3	Ketersediaan petunjuk arah	4,10	4,65
4	Kemudahan mendapatkan informasi	4,05	4,64
5	Keamanan lingkungan rumah sakit	4,09	4,72
6	Keramahan, kesopanan, kejelasan informasi petugas pendaftaran	4,32	4,66
7	Kesesuaian jadwal dokter	3,87	4,61
8	Ketepatan diagnosa dan tindakan pengobatan dokter	4,15	4,75
9	Keterangan dokter mengenai pengobatan mudah dipahami	4,20	4,72
10	Pelayanan yang diberikan dokter dan perawat cepat	3,92	4,65
11	Ketanggapan dokter dan perawat terhadap keluhan pasien	4,04	4,62
12	Kemauan dokter dan perawat memberikan bantuan	4,01	4,61
13	Pengetahuan dan keterampilan medis dokter	4,36	4,69
14	Pemahaman yang sama antara dokter dan perawat	4,17	4,58
15	Keyakinan pasien terhadap tindakan medis dokter dan perawat	4,31	4,62
16	Dokter dan perawat melayani dengan ramah dan sopan	4,41	4,66
17	Dokter dan perawat tidak pilih-pilih pasien	4,13	4,65
18	Penampilan dokter dan perawat rapi dan bersih.	4,21	4,65
19	Petugas apotik tidak pilih-pilih pasien.	4,00	4,65
20	Petugas apotik menjelaskan pemberian obat.	3,86	4,61
21	Kelengkapan obat-obat di apotik	3,93	4,69
22	Kelengkapan fasilitas modern	4,03	4,66
23	Pelayanan kasir yang cepat dan tepat.	3,91	4,62
24	Biaya terperinci dengan jelas dan benar.	3,93	4,57
25	Tersedia pusat pengaduan pasien	3,73	4,64
<b>Skor Rataan Keseluruhan</b>		<b>X = 4,07</b>	<b>Y = 4,65</b>

**Gambar 1: Diagram Kartesius Atribut Atribut Kualitas Pelayanan RSI Ibnu Sina Bukittinggi**



Terlihat pada gambar 1 bahwa letak atribut-atribut kualitas jasa yang dianalisis tersebut menjadi empat bagian kuadran A (Prioritas Utama), kuadran B (Pertahankan Prestasi), kuadran C (Prioritas Rendah) dan kuadran D (Berlebihan). Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

### **Kuadran A (Prioritas Utama)**

Atribut – atribut kualitas jasa yang ada dalam kuadran ini dianggap paling penting dan memiliki hubungan kuat terhadap kepuasan pelanggan, karena keberadaan atribut-atribut ini dinilai sangat penting oleh pelanggan/pasien tetapi kinerja yang dihasilkan oleh pihak RSI Ibnu Sina Bukittinggi dinilai belum memuaskan bagi pasien. maka dari itu, penanganan terhadap atribut-atribut yang berada dalam kuadran ini perlu diprioritaskan dan ditingkatkan. Apabila tidak ditingkatkan dan diprioritaskan maka akan berdampak berpindahannya pasien ke rumah sakit lain yang dirasa dapat memuaskan kebutuhan mereka. Atribut-atribut kualitas jasa yang termasuk dalam kuadran ini ada 4 antara lain :

- **Pelayanan yang diberikan dokter dan perawat tidak cepat (atribut 10)**

Atribut pelayanan yang diberikan dokter dan perawat cepat belum memuaskan oleh pasien. Hal ini disebabkan karena beberapa dokter banyak yang berbicara (ngobrol) dengan perawat sebelum memberikan tindakan terhadap pasien, atau melakukan hal-hal lain dulu seperti menelpon, sms atau BBM dengan orang lain sebelum melakukan pemeriksaan terhadap pasien, sehingga pasien menjadi terlambat mendapatkan pelayanan.

- **Petugas apotik pilih – pilih pasien (atribut 19)**

Atribut ini dirasakan belum memuaskan karena petugas apotik melayani resep obat orang yang dikenal oleh petugas terlebih dahulu daripada resep pasien yang menjadi pelanggan saat itu

- **Kelengkapan obat-obat di apotik (atribut 21)**

Obat-obatan yang ada di apotik dirasakan belum dapat memuaskan pasien. Hal ini dikarenakan, sering habisnya persediaan obat yang dibutuhkan oleh pasien sehingga pasien harus membelinya di apotik lain, yang dapat berdampak berpindah pasien ke apotik-apotik lain.

- **Kelengkapan obat-obat di apotik (atribut 21)**

Obat-obatan yang ada di apotik dirasakan belum dapat memuaskan pasien. Hal ini dikarenakan, sering habisnya persediaan obat yang dibutuhkan oleh pasien sehingga pasien harus membelinya di apotik lain, yang dapat berdampak berpindah pasien ke apotik-apotik lain.

- **Kelengkapan fasilitas modern (atribut 22)**

Kelengkapan akan fasilitas peralatan modern juga dirasakan belum memuaskan dikarenakan masih kurang lengkapnya jenis pemeriksaan peralatan modern di RSI Ibnu Sina Bukittinggi, walaupun sudah memiliki alat CT Scan, tetapi belum memiliki jenis pemeriksaan yang lengkap serta belum memiliki alat USG 4D.

### **Kuadran B (Pertahankan Prestasi)**

Atribut yang terletak pada kuadran B merupakan atribut kualitas jasa yang perlu dipertahankan atau ditingkatkan, sehingga pasien merasa puas karena tingkat kinerja aktual pada umumnya telah sesuai dengan tingkat harapan pasien. atribut-atribut kualitas jasa yang berada pada kuadran ini berjumlah 10 atribut, antara lain :

- **Ketersediaan pelayanan kesehatan 24 jam (atribut 1)**

Kemampuan RSI Ibnu Sina Bukittinggi menyediakan pelayanan kesehatan 24 jam terutama gawat darurat, walaupun hasilnya belum semaksimal yang diharapkan pasien, untuk itu perlu dilakukan pelayanan yang berkualitas tinggi, cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan selama 24 jam.

- **Ketersediaan petunjuk arah (atribut 3)**

Tingkat harapan pada atribut ini dinilai tinggi karena RSI Ibnu Sina Bukittinggi sudah menyediakan petunjuk arah yang jelas bagi pasien, sehingga tidak membuat pasien begitu kebingungan berada di lingkungan RSI Ibnu Sina Bukittinggi.

- **Keamanan lingkungan rumah sakit (atribut 5)**

Pasien merasa puas dengan keadaan keamanan lingkungan RSI Ibnu Sina Bukittinggi karena rendahnya terjadi kasus kehilangan dan pasien merasakan kenyamanan terhadap barang milik mereka.

- **Keramahan, kesopanan dan kejelasan informasi petugas pendaftaran (atribut 6)**

RSI Ibnu Sina Bukittinggi selalu menekankan kepada para karyawannya untuk mampu melayani semua pasien dengan ramah, sopan dan mampu menjelaskan informasi yang diberikan kepada pasien, terutama oleh petugas pendaftaran yang merupakan tonggak awal proses pengobatan, dengan kemampuan petugas pendaftaran di RSI Ibnu Sina Bukittinggi memberikan pelayanan yang baik maka pasien akan merasa terbantu dengan proses pendaftaran selama mendapatkan pelayanan kesehatan.

- **Ketepatan diagnosa dan tindakan pengobatan dokter (atribut 8)**

Atribut dokter memberitahukan diagnosa penyakit dan melakukan tindakan pengobatan dengan tepat dirasakan sudah memuaskan oleh pasien. Hal ini disebabkan memiliki tingkat kemampuan dan keahlian dibidangnya sehingga dapat memberikan diagnosa penyakit dan melakukan tindakan pengobatan yang tepat. Disamping itu, dokter ahli yang tersedia di RSI Ibnu Sina Bukittinggi sebagian merupakan dokter konsulen yang sudah ahli di bidangnya.

- **Keterangan dokter mengenai pengobatan mudah dipahami (atribut 9)**

Kemampuan para dokter di RSI Ibnu Sina Bukittinggi dalam menjelaskan secara lengkap dan mudah dipahami sudah dianggap memuaskan oleh para pasien. pasien menjadi lebih mengerti akan penyakit yang sedang diderita ataupun keadaan kesehatannya.

- **Pengetahuan dan keterampilan medis dokter (atribut 13)**

Pengetahuan dan keterampilan medis yang baik yang dimiliki oleh para dokter di RSI Ibnu Sina Bukittinggi membuat pasien merasa aman untuk terus berobat di RSI Ibnu Sina Bukittinggi. Kepuasan yang mereka dapatkan dikarenakan tindakan para dokter yang cekatan dan sesuai dengan

prosedur kedokteran saat memeriksa kesehatan atau penyakit.

• **Dokter dan perawat melayani dengan ramah dan sopan (atribut 16)**

RSI Ibnu Sina Bukittinggi selalu menekankan kepada para karyawannya terutama para dokter dan perawat untuk bersikap ramah dan sopan kepada pasien. Hal tersebut membuat para pasien merasakan kenyamanan saat berobat di RSI Ibnu Sina Bukittinggi. Keramahan dan kesopanan dokter dan perawat menghasilkan kepuasan pasien sehingga mereka senang untuk terus berobat ke RSI Ibnu Sina Bukittinggi dan dapat menghindari kemungkinan beralihnya pasien ke rumah sakit lain.

• **Dokter dan perawat tidak pilih-pilih pasien (atribut 17)**

Pelayanan yang diberikan oleh dokter dan perawat di RSI Ibnu Sina Bukittinggi diberikan untuk semua lapisan, tidak memberikan perlakuan khusus untuk kalangan atau golongan tertentu. Semua pasien sama haknya untuk mendapatkan pelayanan, hal inilah yang menjadi nilai lebih bagi RSI Ibnu Sina Bukittinggi dalam memperlakukan pasien sesuai dengan haknya dan tidak memberikan perlakuan khusus pada pasien lain yang membuat terjadinya kesenjangan diantara seluruh pasien yang sedang berobat dan sesuai antrian.

• **Penampilan dokter dan perawat rapi dan bersih (atribut 18)**

Atribut penampilan dokter dan perawat yang rapi dan bersih dianggap telah memuaskan pasien. hal ini dikarenakan, setiap dokter, perawat serta karyawan lainnya ditekankan untuk selalu memperhatikan kerapian dan kebersihan penampilan mereka.

### **Kuadran C (Prioritas Rendah)**

Kuadran C merupakan prioritas yang dianggap sebagai prioritas kedua setelah kuadran A. Prioritas ini dianggap rendah karena merupakan prioritas setelah dilakukannya perbaikan terhadap kuadran A, tetapi bukan berarti atribut-atribut pada kuadran ini tidak menjadi prioritas.

Terdapat 9 atribut pada kuadran C, yang menjadi prioritas perbaikan kedua setelah perbaikan pada kuadran A (terdiri dari 4 atribut) sebagai berikut :

- Tata ruang yang rapi dan bersih dan ketersediaan parkir (atribut 2)
- Kemudahan mendapatkan informasi (atribut 4)
- Kesesuaian jadwal dokter dengan kehadiran dokter (atribut 7)
- Ketanggapan dokter dan perawat terhadap keluhan pasien (atribut 11)
- Kemauan dokter dan perawat memberikan bantuan (atribut 12)
- Petugas apotik menjelaskan pemberian obat (atribut 20)
- Pelayanan kasir yang cepat dan tepat (atribut 23)
- Biaya terperinci dengan jelas dan benar (atribut 24)
- Tersedianya pusat pengaduan pasien (atribut 25)

### **Kuadran D (Berlebihan)**

Atribut yang terletak pada kuadran D merupakan atribut kualitas pelayanan jasa RSI Ibnu Sina Bukittinggi yang mempunyai tingkat kinerja yang sangat memuaskan dan dianggap sangat baik oleh pelanggan/pasien, tetapi atribut-atribut kualitas jasa ini memiliki tingkat harapan yang tidak begitu penting. Dengan demikian, atribut-atribut kualitas jasa ini perlu dipertimbangkan kembali pelaksanaannya karena dirasakan terlalu berlebihan. Adapun atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- Pemahaman yang sama antara dokter dan perawat (atribut 14)
- Keyakinan pasien terhadap tindakan medis dokter dan perawat (atribut 15).

### **Customer Satisfaction Index**

#### *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Menurut Irawan (2007), pengukuran terhadap CSI diperlukan karena hasil dari pengukuran dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran-sasaran di tahun-tahun mendatang. CSI juga diperlukan karena proses pengukuran kepuasan pelanggan bersifat berkelanjutan (continue).

Nilai rata – rata untuk tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atau kepuasan masing-masing atribut kualitas jasa digunakan untuk menghitung *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

Terlihat pada tabel 13 bahwa atribut terhadap harapan agar ketepatan diagnosa dan tindakan pengobatan dokter (atribut 8) memiliki *weighted factor (WF)* tertinggi (4,09). Hal ini menjelaskan bahwa pasien/pelanggan membutuhkan kejelasan terhadap ketepatan diagnosa dan tindakan yang diberikan oleh dokter terhadap mereka, dan ini menjadi hal yang sangat penting karena sangat mempengaruhi kualitas pelayanan di RSI Ibnu Sina Bukittinggi. Seperti halnya pada metode IPA, ketepatan diagnosa dan tindakan pengobatan dokter merupakan andalan dari RSI Ibnu Sina Bukittinggi. Sedangkan untuk *weighted score (WS)* harapan terhadap kenyataan yang tertinggi pada atribut 16, dokter dan perawat melayani dengan ramah dan sopan (0,177).

Kedua atribut diatas merupakan hal yang harus diperbaiki dan dipertahankan oleh manajemen rumah sakit dalam mempertahankan pelanggan/pasien.

Tingkat kepuasan secara keseluruhan yang diperoleh dari penilaian yang dilakukan oleh pasien RSI Ibnu Sina Bukittinggi terhadap kualitas jasa pelayanan kesehatan yang diberikan RSI Ibnu Sina Bukittinggi mendapatkan predikat “sangat puas”. Hal ini dapat dilihat dari CSI dengan nilai 81,41% yang memiliki arti bahwa tingkat kepuasan total terletak diantara rentang 0,76 – 1,00 yang berarti pasien telah merasa sangat puas terhadap kinerja pelayanan RSI Ibnu Sina Bukittinggi secara keseluruhan.

Pembobotan tiap atribut pada metode CSI yang digunakan merupakan pembeda dari metode IPA. Hasil

dari IPA menggambarkan pemetaan atribut yang perlu ditingkatkan kinerjanya, namun tidak menggunakan pembobotan. Hasil dari CSI menggunakan pembobotan, sehingga atribut yang akan ditingkatkan kinerjanya adalah atribut yang masih mempunyai nilai rata-rata skor kepuasan berada dibawah nilai *weighted total*, dapat dilihat pada tabel 13.

Atribut – atribut kinerja yang perlu diperbaiki ada 12 atribut sebagai berikut :

- Tata ruang yang kurang rapi dan bersih dan ketersediaan parkir (atribut 2)
- Kemudahan mendapatkan informasi (atribut4)
- Kesesuaian jadwal dokter yang suka telat (atribut 7)
- Pelayanan yang diberikan dokter dan perawat masih lambat (atribut 10)
- Masih kurang tanggapnya dokter dan perawat terhadap keluhan pasien (atribut 11)
- Dokter dan perawat belum mau memberikan bantuan terhadap pasien (atribut 12)
- Petugas apotik tidak memberlakukan sistem antrian saat menunggu obat (atribut 19)
- Petugas apotik belum menjelaskan pemberian obat dengan baik (atribut 20)
- Obat-obatan di apotik tidak lengkap dan mengharuskan pasien membeli diluar apotik rumah sakit (atribut 21)
- Fasilitas modern yang masih belum lengkap seperti USG 4D (atribut 22)
- Pelayanan kasir yang masih lambat dan kurang tepat menghitungnya (atribut 23)
- Biaya yang belum terperinci dengan jelas dan benar (atribut 24)
- Pusat pengaduan belum bisa menjadi tempat pengaduan bagi pasien (atribut 25)

**Tabel 13: Perhitungan CSI (Customer Satisfaction Index) Atribut Kualitas Jasa**

Atribut	Y	WF	X	WS
Ketersediaan pelayanan kesehatan 24 jam	4.72	4.06	4.10	0.166
Tata ruang yang rapi dan bersih dan ketersediaan parkir	4.61	3.97	3.92	0.155
Ketersediaan petunjuk arah	4.65	4.00	4.10	0.164
Kemudahan mendapatkan informasi	4.64	3.99	4.05	0.162
Keamanan lingkungan rumah sakit	4.72	4.06	4.09	0.166
Keramahan, kesopanan, kejelasan informasi petugas pendaftaran	4.66	4.01	4.32	0.173
Kesesuaian jadwal dokter	4.61	3.97	3.87	0.153
Ketepatan diagnosa dan tindakan pengobatan dokter	4.75	4.09	4.15	0.170
Keterangan dokter mengenai pengobatan mudah dipahami	4.72	4.06	4.2	0.171
Pelayanan yang diberikan dokter dan perawat cepat	4.65	4.00	3.92	0.157
Ketanggapan dokter dan perawat terhadap keluhan pasien	4.62	3.97	4.04	0.161
Kemauan dokter dan perawat memberikan bantuan	4.61	3.97	4.01	0.159
Pengetahuan dan keterampilan medis dokter	4.69	4.03	4.36	0.176
Pemahaman yang sama antara dokter dan perawat	4.58	3.94	4.17	0.164
Keyakinan pasien terhadap	4.62	3.97	4.31	0.171

tindakan medis dokter dan perawat				
Dokter dan perawat melayani dengan ramah dan sopan	4.66	4.01	4.41	0.177
Dokter dan perawat tidak pilih-pilih pasien	4.65	4.00	4.13	0.165
Penampilan dokter dan perawat rapi dan bersih.	4.65	4.00	4.21	0.168
Petugas apotik tidak pilih-pilih pasien.	4.65	4.00	4.00	0.160
Petugas apotik menjelaskan pemberian obat.	4.61	3.97	3.86	0.153
Kelengkapan obat-obat di apotik	4.69	4.03	3.93	0.159
Kelengkapan fasilitas modern	4.66	4.01	4.03	0.162
Pelayanan kasir yang cepat dan tepat.	4.62	3.97	3.91	0.155
Biaya terperinci dengan jelas dan benar.	4.57	3.93	3.93	0.154
Tersedia pusat pengaduan pasien	4.64	3.99	3.73	0.149
	116.25	100	101.75	
	Weighted Total			4.071
	CSI			81.41%

### GAP Analysis

Gap atau kesenjangan merupakan ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima pelanggan (*perceived service*) dengan pelayanan yang diharapkan (*expected service*). Apabila pelayanan yang diterima pelanggan lebih kecil daripada harapan pelanggan maka akan terjadi kesenjangan negative, sedangkan apabila pelayanan yang diterima pelanggan lebih besar daripada harapan pelanggan maka akan terjadi kesenjangan positif.

Nilai *gap* atau kesenjangan akan memberikan informasi mengenai seberapa besar suatu atribut jasa pelayanan RSI Ibnu Sina Bukittinggi telah memenuhi harapan pasiennya. Sebagian *gap* yang dihasilkan adalah negatif dan semakin kecil nilai negatifnya maka akan semakin baik. Kemungkinan terjadinya gap positif adalah sangat kecil. Secara keseluruhan *gap* antara kenyataan dengan harapan di RSI Ibnu Sina Bukittinggi tergolong buruk karena berada diantara -0,50 sampai -0,99 (-0,58).

**Tabel 14: Gap Antara Tingkat Kenyataan dan Tingkat Harapan Atribut Jasa Pelayanan RSI Ibnu Sina Bukittinggi**

No. Atribut	Rata-Rata Kenyataan	Rata-Rata Harapan	Gap
p1	4.10	4.72	-0.62
p2	3.92	4.61	-0.69
p3	4.10	4.65	-0.55
p4	4.05	4.64	-0.59
p5	4.09	4.72	-0.63
p6	4.32	4.66	-0.34
p7	3.87	4.61	-0.74
p8	4.15	4.75	-0.60
p9	4.20	4.72	-0.52
p10	3.92	4.65	-0.73
p11	4.04	4.62	-0.58

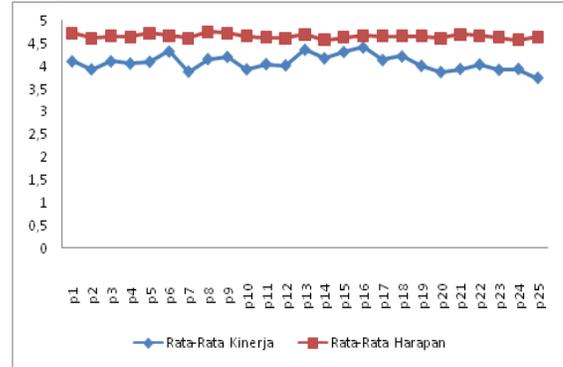
p12	4.01	4.61	-0.60
p13	4.36	4.69	-0.33
p14	4.17	4.58	-0.41
p15	4.31	4.62	-0.31
p16	4.41	4.66	-0.25
p17	4.13	4.65	-0.52
p18	4.21	4.65	-0.44
p19	4.00	4.65	-0.65
p20	3.86	4.61	-0.75
p21	3.93	4.69	-0.76
p22	4.03	4.66	-0.63
p23	3.91	4.62	-0.71
p24	3.93	4.57	-0.64
p25	3.73	4.64	-0.91
<b>Rata-Rata</b>			<b>-0,58</b>

Dari perhitungan pada tabel 14 diatas, dapat diketahui bahwa atribut yang mempunyai terbesar adalah ketersediaan pusat pengaduan (0,91) dan gap terendah adalah dokter dan perawat mampu melayani pasien dengan ramah dan sopan.

Secara keseluruhan terdapat 20 atribut memiliki gap yang buruk antara lain:

- Atribut 1 :Ketersediaan pelayanan kesehatan 24 jam.
- Atribut 2 :Tata ruang yang rapi dan bersih dan ketersediaan parker.
- Atribut 3 :Ketersediaan petunjuk arah.
- Atribut 4 :Kemudahan mendapatkan informasi.
- Atribut 5 :Keamanan lingkungan rumah sakit.
- Atribut 7 :Kesesuaian jadwal dokter.
- Atribut 8 :Ketepatan diagnosa dan tindakan pengobatan dokter.
- Atribut 9 :Keterangan dokter mengenai pengobatan mudah dipahami.
- Atribut 10 :Dokter dan perawat melayani pasien dengan cepat
- Atribut 11 :Ketanggapan dokter dan perawat terhadap keluhan pasien.
- Atribut 12 :Kemauan dokter dan perawat memberikan bantuan.
- Atribut 16 :Dokter dan perawat melayani dengan ramah dan sopan.
- Atribut 17 :Dokter dan perawat tidak pilih-pilih pasien.
- Atribut 19 :Petugas apotik tidak pilih-pilih pasien.
- Atribut 20 :Petugas apotik menjelaskan pemberian obat.
- Atribut 21 :Kelengkapan obat-obat di apotik.
- Atribut 22 :Kelengkapan fasilitas modern.
- Atribut 23 :Pelayanan kasir yang cepat dan tepat.
- Atribut 24 :Biaya terperinci dengan jelas dan benar.
- Atribut 25 :Tersedia pusat pengaduan pasien.

**Gambar 2: Diagram Garis Gap Analysis RSI Ibnu Sina Bukittinggi**



#### 4. Kesimpulan dan Saran

Diperoleh beberapa informasi yang berguna bagi pihak RSI Ibnu Sina Bukittinggi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada pasien berdasarkan pembahasan di atas. Informasi tersebut disajikan berupa implikasi manajerial berdasarkan 4 bidang manajemen yaitu pemasaran, SDM, produksi dan operasional, dan keuangan yang berdasarkan 5 dimensi mutu jasa yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*.

Konsep pemasaran berbasis hubungan (*relationship-based marketing*) merupakan konsep penting dalam strategi mempertahankan pelanggan yaitu melalui jalinan hubungan pihak rumah sakit dengan pasien yang berkesinambungan. Hal mendasar yang perlu diperhatikan dalam menciptakan hubungan dengan pelanggan (*customer relationship*) adalah survey kepuasan pelanggan untuk mengetahui kebutuhan dasar pelanggan, perilaku pelanggan, dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan. Customer relationship perlu dikelola secara intensif dan terus menerus, sebagai contoh dilakukan pengukuran terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan secara berkala (6 bulan sampai 1 tahun sekali). Kegiatan manajemen pemasaran rumah sakit pun dapat tetap mengikuti konsep 7P (*price*, *product*, *promotion*, *place*, *people*, *physical evidence*, *process*) yang sudah dilaksanakan dengan tetap mempertahankan hal-hal yang telah baik kinerjanya, sehingga dapat bersaing dengan rumah sakit lainnya khususnya di wilayah Kota Bukittinggi. Strategi pemasaran dalam menentukan pasar (*segmenting*, *targeting*, *positioning*) dapat juga dilakukan oleh pihak rumah sakit sebagai perwujudan terciptanya layanan konsumen dan salah satu cara dalam upayan mempertahankan pelanggan.

Peningkatan kualitas kinerja pada bidang SDM pun diperlukan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Adapun beberapa cara yang dapat dilakukan oleh pihak RSI Ibnu Sina Bukittinggi antara lain mengadakan pelatihan keterampilan dan sikap untuk karyawan baik medis maupun non medis, penambahan personil non medis yang dirasakan masih kurang

## Daftar Pustaka

- Assauri, Sofjan (2003). Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction dalam Usahawan, No. 01, Tahun XXXII, Januari, hal.25-30: Jakarta.
- Azwar (1996). Loyalitas Pasien Terhadap Rumah Sakit. <http://researchkesehatan.blogspot.com>
- Ditjen Yankes (1991/ 1992). Pedoman Kerja Rumah Sakit Jilid III, Depkes RI, Jakarta.
- Donabedian. AV (1980). Exploration In Quality Assesment and Monitoring, Michigan, USA.
- Griffin, Jill (2005). Customer Loyalty. Edisi Revisi dan Terbaru. Jakarta: Erlangga.
- Hendrajana (2005). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rawat Jalan di RSUD Dr. Moewardi Surakarta (Tesis). Surakarta: Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Idris (2008). Aplikasi Model Analisis Data Kuantitatif Dengan Program SPSS. Edisi Revisi III. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Padang.
- Jati, Sutopo Patria (2009). Beberapa Konsep Dasar Tentang Rumah Sakit. <http://www.scribd.com/doc/10911297/Namabah-Ilmunya-Tentang-Manajemen-Rumah-Sakit>
- Kotler, Philip (2000). Manajemen Pemasaran di Indonesia: Buku 1 Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Jakarta : Salemba Empat.
- (2003). Marketing Management. New Jersey: Prentice Hall
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane (2007). Manajemen Pemasaran. Edisi 12 (Terjemahan Benjamin Molan). Jakarta: PT. Indeks.
- Lovelock, Cristopher H (2004). Services Marketing. New Jersey : Prentice-Hall.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A (2008). Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Pohan, Imbalo S (2008). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran: EGC
- Purnama, Nursya, bani (2006). Manajemen Kualitas Perspektif Global. Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.
- Rangkuti, Freddy (1997). Riset Pemasaran. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sabarguna, Boy (2004). Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit. Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY, Surakarta. <http://www.damandiri.or.id>
- (2008). Pemasaran Pelayanan Rumah Sakit. Jakarta : Sagung Seto.
- Tjiptono, Fandi (2000). Manajemen Jasa. Yogyakarta: Penerbit Andi
- (2004). Prinsip-Prinsip Total Quality Service. Yogyakarta: Penerbit Andi
- (2005). Loyalitas Pelanggan. [researchkesehatan.blogspot.com](http://researchkesehatan.blogspot.com)
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra (2005). Service, Quality, and Satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, H. (2008) . Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Zeithaml, A, Valerie and Marry Jo Bitner. (2000). Service Marketing. New Jersey. Mc. Grawhill.
- Zulian, Yamit. (2005). Manajemen Produksi dan Operasi. Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta