

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT ISLAM KOTA MAGELANG

Happy Ayuningrum Putri Immas<sup>1</sup>, Saryadi<sup>2</sup> & Reni Shinta Dewi<sup>3</sup>

happy\_ayu@rocketmail.com

## Abstract

*This research purpose to find out influence of service quality on hospitalized patient satisfaction at Islamic Hospital Magelang City. This research included in explanatory. Taked 100 respondents as sample with stratified proportionate random sampling method. Collecting data used questionnaire. Hypotheses tested by correlation coefficient, simple linear regression, multiple linear regression, t test, F test, and determination coefficient. The result of this research show that realibility dimension have significant influence to patient satisfaction, responsiveness dimension have significant influence to patient satisfaction, assurance dimension have significant influence to patient satisfaction, empathy dimension have significant influence to patient satisfaction, tangibles dimension have significant influence to patient satisfaction. Realibility, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles dimension in partial and simultaneous have significant influence to patient satisfaction.*

**Keyword:** *dimension realibility, responsiveness, assurance, empathy, tangibles, patient satisfaction.*

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. Penelitian termasuk eksplanatory. Jumlah sampel yang diambil adalah 100 responden dengan metode *stratified proportionate random sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Pengujian hipotesis menggunakan koefisien korelasi, koefisien determinasi, regresi linear sederhana, regresi linear berganda, uji t, dan uji F. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa dimensi keandalan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, dimensi daya tanggap mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, dimensi jaminan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, dimensi empati mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, dimensi berwujud mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan berwujud secara parsial dan simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

**Kata kunci :** *Dimensi Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Berwujud, Kepuasan Pasien*

## Pendahuluan

Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan yang bergerak di bidang kesehatan telah menjadi sebuah perhatian serius oleh masyarakat. Kebutuhan jasa pelayanan kesehatan sangat penting untuk menunjang kesehatan serta keberlangsungan hidup di masa yang akan datang. Rumah sakit merupakan salah satu bentuk organisasi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan dimana salah

---

<sup>1</sup>Happy Ayuningrum Putri Immas, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, happy\_ayu@rocketmail.com

<sup>2</sup> Saryadi, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

<sup>3</sup> Reni Shinta Dewi, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

satu upaya yang dilakukannya adalah menjadi tujuan rujukan layanan kesehatan, maka rumah sakit perlu menjaga kualitas layanannya terhadap masyarakat yang membutuhkan.

Pelayanan prima (*service excellent*) adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada perusahaan (Atep Adya Barata 2004 : 21). Sepuluh dimensi kualitas pelayanan yang telah dikemukakan para pakar pemasaran sebelumnya, dirangkum menjadi lima dimensi pokok, yaitu: Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, peralatan, personel dan sarana komunikasi. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan tanggap. Jaminan (*assurance*), mencakup kesopanan, kemampuan dan pengetahuan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, kepedulian atau kesedihan karyawan untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan (Lupiyoadi, 2006: 182).

Dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan dan dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis. Dimensi-dimensi tersebut adalah Kinerja (*performance*) karakteristik operasi pokok dari produk inti, Ciri – ciri atau keistimewaan tambah (*features*), Keandalan (*reability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai, kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*) yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar – standar yang telah ditetapkan sebelumnya, daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama suatu produk dapat digunakan, *serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, serta penanganan keluhan yang memuaskan, estetika yaitu daya tarik produk terhadap panca indera, kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya (Lupiyoadi, 2006: 176).

Kualitas pelayanan kesehatan adalah tingkat kesempatan pelayanan kesehatan, yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan kepuasan rata-rata penduduk, serta dilain pihak tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan (Sulistyo, 2005: 27)

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja / hasil yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas (Supranto 2006: 233). Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapannya (Kotler, 2009: 138).

Obyek yang akan diambil dalam penelitian ini adalah Rumah Sakit Islam Kota Magelang. Rumah Sakit Islam Kota Magelang merupakan salah satu rumah sakit swasta yang ada di Kota Magelang dan memiliki jumlah pasien yang cukup tinggi. Dapat dilihat dari jumlah pasien tahun 2008 sebesar 1.824, lalu pada tahun 2009-2011 mengalami penurunan. Tahun 2009 sebesar 1.550, tahun 2010 sebesar 1.359, tahun 2011 1.089. Pada tahun 2012 mengalami peningkatan sebesar 1.220.

Tujuan penelitian ini yaitu: 1) Untuk mengetahui pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. 2) Untuk mengetahui pengaruh bukti langsung (*tangibles*) terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. 3) Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. 4) Untuk mengetahui pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. 5) Untuk mengetahui pengaruh empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. 6) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Kota Magelang.

## **Kajian Teori**

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan menurut Parasuraman (dalam Lupiyoadi, 2006: 182) dipengaruhi 5 dimensi mutu pelayanan yaitu keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), empati (*Emphaty*), berwujud (*Tangibles*).

Menurut (Atep, 2004 : 38) Kualitas pelayanan dapat dikaitkan dengan harapan (*expectation*) dan kepuasan (*satisfaction*) yang dapat dijelaskan sebagai berikut 1. Kinerja < Harapan (*performance < expectation*) Bila kinerja layanan menunjukkan keadaan di bawah harapan pelanggan, maka pelayanan pelanggan dianggap tidak memuaskan. 2. Kinerja = Harapan (*performance = expectation*) Bila kinerja pelayanan menunjukkan sama / sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, maka pelayanan dianggap memuaskan, tetapi tingkat kepuasannya adalah minimal karena pada keadaan seperti ini dapat dianggap belum ada keistimewaan layanan. Jadi pelayanan dianggap biasa saja. 3. Kinerja > Harapan (*performance > expectation*) Bila kinerja ini menunjukkan lebih dari yang diharapkan pelanggan, maka pelayanan dianggap istimewa atau sangat istimewa atau sangat memuaskan.

Menurut (Sulistyo, 2005: 27) Kualitas pelayanan adalah tingkat kesempatan pelayanan, yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pelanggan sesuai dengan kepuasan rata-rata penduduk, serta dilain pihak tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan.

### **Kepuasan Pasien**

Menurut Supranto (2006: 233) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja / hasil yang dirasakan dengan harapannya. Menurut Kotler (2009: 138) Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapannya.

Menurut Rambat Lupiyoadi (2006 : 192), pencapaian kepuasan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan pendekatan sebagai berikut yaitu 1) Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan. Misalnya melakukan penelitian dengan metode fokus pada konsumen yang mengedarkan kuesioner dalam beberapa periode, untuk mengetahui persepsi pelayanan menurut pelanggan. Demikian juga penelitian dengan metode pengamatan bagi pegawai perusahaan tentang pelaksanaan pelayanan. 2) Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi perbaikan proses pelayanan. Yang termasuk di dalamnya adalah memperbaiki cara berfikir, perilaku, kemampuan, dan pengetahuan dari semua sumber daya manusia yang ada. 3) Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan. Dengan membentuk sistem saran dan kritik. 4) Perusahaan menghubungi pelanggan setelah proses pelayanan terjadi untuk mengetahui kepuasan dan harapan pelanggan (*accountable*). Perusahaan menghubungi pelanggan dari waktu ke waktu untuk mengetahui perkembangan pelayanannya (*proactive*).

Jika suatu perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik, secara langsung atau tidak langsung, citra layanannya akan tersebar luas karena kepuasan yang dirasakan pelanggannya akan disampaikan pelanggan yang satu ke pelanggan lainnya secara berantai. Layanan yang baik merupakan daya tarik yang besar bagi pelanggan (Atep Adya Brata, 2004 : 23).

Kepuasan pasien dapat dicapai atau tidak dapat dilihat dari awal yaitu tujuan rumah sakit, salah satunya memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga mempunyai dampak yang baik kepada pasien, salah satunya membuat pasien merasa nyaman melakukan rawat inap di rumah sakit tersebut. Setelah itu rumah sakit harus mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan dari pasien, sehingga rumah sakit dapat memenuhi apa yang menjadi harapan pasien. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit sesuai dengan harapan pasien maka tingkat kepuasan pasien akan tercapai (Guntur, 2012: 70)

### **Metode**

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *eksplanatory*. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Kota Magelang dari tahun 2008-2012. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden dengan menggunakan perhitungan rumus Slovin. Teknik sampling yang digunakan adalah *stratified proportionate random sampling*. Skala pengukuran yang digunakan yaitu skala likert. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier dengan bantuan SPSS For Windows.

## Hasil

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka didapat hasil sebagai berikut:

No	Uji Hipotesis	Hasil				Keterangan
		t hitung	Signifikansi	Korelasi	Determinasi	Hipotesis
1	Pengaruh Dimensi Keandalan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Pasien (Y)	18,402	0,000	0,881	77,6%	Ha diterima
2	Pengaruh Dimensi Daya Tanggap ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pasien (Y)	24,444	0,000	0,927	85,9%	Ha diterima
3	Pengaruh Dimensi Jaminan ( $X_3$ ) terhadap Kepuasan Pasien (Y)	27,590	0,000	0,941	88,6%	Ha diterima
4	Pengaruh Dimensi Empati ( $X_4$ ) terhadap Kepuasan Pasien (Y)	23,577	0,000	0,922	85,0%	Ha diterima
5	Pengaruh Dimensi Berwujud ( $X_5$ ) terhadap Kepuasan Pasien (Y)	35,075	0,000	0,962	92,6%	Ha diterima

6	Pengaruh Keandalan ( $X_1$ ), Daya Tanggap ( $X_2$ ), Jaminan ( $X_3$ ), Empati ( $X_4$ ), Berwujud ( $X_5$ ) terhadap Kepuasan Pasien (Y)	49,841	0,000	0,995	99%	Ha diterima
---	--	--------	-------	-------	-----	-------------

Sumber: Hasil Penelitian yang Diolah, 2013

Berdasarkan hasil penelitian di atas diketahui bahwa dimensi keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dimana hasil uji korelasi antara keduanya yaitu 0,881 yang berarti hubungan antara keduanya adalah kuat. Hasil uji determinasi antara dimensi keandalan terhadap kepuasan pasien sebesar 77,6%, yang berarti 77,6% variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh dimensi keandalan.

Dimensi daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dimana hasil uji korelasi antara keduanya yaitu 0,927, yang berarti hubungan antara keduanya adalah sangat kuat. Hasil uji determinasi antara dimensi daya tanggap terhadap kepuasan pasien sebesar 85,9%, ini berarti 85,9% variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh dimensi daya tanggap.

Dimensi jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dimana hasil uji korelasi antara keduanya yaitu 0,941, yang berarti hubungan antara keduanya adalah sangat kuat. Hasil uji determinasi antara dimensi jaminan terhadap kepuasan pasien sebesar 88,6%, ini berarti 88,6% variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh dimensi jaminan.

Dimensi empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dimana hasil uji korelasi antara keduanya yaitu 0,922, yang berarti hubungan antara keduanya adalah sangat kuat. Hasil uji determinasi antara dimensi empati terhadap kepuasan pasien sebesar 85,0%, ini berarti 85,0% variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh dimensi empati.

Dimensi berwujud berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dimana hasil uji korelasi antara keduanya yaitu 0,962, yang berarti hubungan antara keduanya adalah sangat kuat. Hasil uji determinasi antara dimensi berwujud terhadap kepuasan pasien sebesar 92,6%, ini berarti 92,6% variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh dimensi berwujud.

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dimana hasil uji korelasi antara keduanya yaitu 0,995, yang berarti hubungan antara keduanya adalah sangat kuat. Hasil uji determinasi antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 99,0%, ini berarti 99,0% variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan

## Pembahasan

Dalam penelitian ini ada pengaruh yang signifikan antara keandalan (*reability*) terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. Dimana semakin tinggi dimensi keandalan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula kepuasan pasien. Dimensi keandalan penting untuk mencapai kepuasan pasien. Rumah Sakit Islam Kota Magelang sebagai penyedia jasa yang fokus kepada kualitas pelayanan salah satunya dimensi keandalan diberikan kepada pasien.

Daya tanggap (*responsiveness*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. Dimana semakin baik daya tanggap yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Daya tanggap merupakan salah satu faktor penentu kemajuan rumah sakit karena apabila daya tanggap yang diberikan pihak rumah sakit memuaskan maka pasien akan merekomendasikan kepada saudara atau orang lain apabila memerlukan perawatan.

Berdasarkan penelitian ada pengaruh yang signifikan antara jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. Dimana semakin baik jaminan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Jaminan merupakan salah satu faktor penentu kenyamanan dan keamanan pasien selama dalam perawatan di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. Jaminan dalam hal ini adalah pasien terjamin selama menjalani perawatan (tidak terjadi mal praktek). Rumah Sakit Islam Kota Magelang termasuk salah satu rumah sakit yang fokus terhadap jaminan yang diberikan kepada pasien.

Terdapat pengaruh yang signifikan antara empati (*empathy*) terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. Dimana semakin baik empati yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Empati adalah salah satu faktor pendorong kemajuan rumah sakit. Karena empati sangat dibutuhkan oleh orang yang sedang sakit atau yang sedang dalam perawatan. Apabila empati yang diberikan tidak sesuai maka pasien tidak akan menggunakan jasa di rumah sakit tersebut apalagi merekomendasikan kepada orang lain. Empati dalam hal ini mencakup perhatian tenaga medis, pelayanan tenaga medis, dan kemampuan tenaga medis.

Dimensi berwujud (*tangibles*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. Dimana semakin baik bukti langsung atau berwujud yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Dimensi berwujud adalah penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan. Berwujud mencakup kenyamanan kamar rawat inap, kebersihan lingkungan, penampilan tenaga medis, dan kelengkapan fasilitas pelayanan. Rumah Sakit Islam Kota Magelang termasuk salah satu rumah sakit yang fokus terhadap bukti langsung yang diberikan kepada pasien.

Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. Dimana semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah tingkat kesempatan pelayanan, yang satu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien serta dilain pihak tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan mencakup kecepatan prosedur penerimaan pasien, tindakan yang cepat pada saat pasien membutuhkan, keramahan dokter dan perawat, pelayanan terhadap semua pasien tanpa memandang status sosial, dan kebersihan dan kerapian dari fasilitas yang tersedia.

## **Kesimpulan**

Dimensi keandalan di Rumah Sakit Islam Kota Magelang menurut sebagian besar responden yaitu sebesar (54%) dinilai sangat baik. Namun (3%) responden menyatakan bahwa prosedur penerimaan pasien khususnya pada bagian administrasi kurang cepat. Pengaruh dimensi keandalan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Kota Magelang, berdasarkan hasil penelitian menunjukkan secara signifikan terdapat pengaruh yang positif sebesar (77,6%) didapat dari nilai koefisien determinasi.

Dimensi daya tanggap di Rumah Sakit Islam Kota Magelang menurut sebagian besar responden yaitu sebesar (56%) dinilai sangat baik. Tetapi sebesar (5%) responden menilai bahwa ketrampilan perawat dalam menangani pasien kurang terampil. Pengaruh dimensi daya tanggap terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Kota Magelang, berdasarkan hasil penelitian didapat nilai koefisien determinasi yang menunjukkan bahwa secara signifikan terdapat pengaruh yang positif sebesar 85,9%.

Dimensi jaminan di Rumah Sakit Islam Kota Magelang menurut sebagian besar responden yaitu sebesar (71%) dinilai sangat baik, namun sebanyak (4%) responden menyatakan perawat kurang ramah. Pengaruh dimensi jaminan terhadap kepuasan pasien di rumah Sakit Islam Kota Magelang, berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara signifikan terdapat pengaruh yang positif sebesar 88,6% dari hasil nilai koefisien determinasi.

Dimensi empati di Rumah Sakit Islam Kota Magelang menurut sebagian besar responden yaitu sebesar (74%) dinilai sangat baik, Tetapi (7%) responden menyatakan kurangnya perhatian dari perawat. Pengaruh dimensi empati terhadap kepuasan pasien di rumah Sakit Islam Kota Magelang, berdasarkan hasil penelitian didapat nilai koefisien determinasi yang secara signifikan menunjukkan terdapat pengaruh yang positif sebesar 85,0%.

Dimensi berwujud di Rumah Sakit Islam Kota Magelang menurut sebagian besar responden yaitu sebesar (77%) dinilai sangat baik, Namun sebanyak (6%) responden menilai kebersihan kamar perawatan yang kurang. Pengaruh dimensi berwujud terhadap kepuasan pasien di rumah Sakit Islam Kota Magelang, berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara signifikan terdapat pengaruh yang positif sebesar 92,6% yang didapat dari nilai koefisien determinasi.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah Sakit Islam Kota Magelang, berdasarkan hasil penelitian didapat nilai koefisien determinasi yang menunjukkan bahwa secara signifikan terdapat pengaruh yang positif sebesar 99%.

Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Kota Magelang menurut sebagian besar responden yaitu sebesar (82%) mempunyai kepuasan yang tergolong tinggi, hal ini berarti pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Islam Kota Magelang sudah sesuai dengan harapan pasien.

## **Saran**

Pihak Rumah Sakit Islam Kota Magelang hendaknya memperhatikan aspek kecepatan prosedur penerimaan pasien. Khususnya pada bagian administrasi, serta memberikan informasi yang jelas kepada pasien-pasien yang dianggap kurang mampu sebaiknya telah mempersiapkan kartu miskin untuk mengurus administrasi sehingga tidak membutuhkan waktu yang lama.

Selanjutnya pihak Rumah Sakit Islam Kota Magelang memperhatikan ketrampilan perawat dalam menangani pasien yang dianggap kurang terampil. Pihak rumah sakit dapat melakukan pelatihan sehingga ketrampilan tenaga medis dapat ditingkatkan.

Sebaiknya pihak Rumah Sakit Islam Kota Magelang memperhatikan keramahan perawat. Hal ini dapat dilakukan dengan pelatihan agar perawat dapat melayani pasien dengan ramah.

Pihak Rumah Sakit Islam Kota Magelang sebaiknya memperhatikan dalam hal perawat memberi perhatian kepada pasien. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan *upgrading* pelatihan bagi perawat agar dapat melayani pasien dengan baik.

Pihak Rumah Sakit Islam Kota Magelang memperhatikan kebersihan dan penerangan di kamar perawatan terutama kamar perawatan di kelas 3 yang dipisahkan oleh gorden dan jarang diganti sehingga mengesankan kamar perawatan kurang bersih. Sehingga perlu ditambah penerangan yang cukup dan mengganti lampu apabila sudah terlihat redup, dan gorden pemisah sebaiknya rutin diganti.

## **Daftar Referensi**

- Atep Adya Barata. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Guntur, M Effendi SE. 2010. *Transformasi Manajemen Pemasaran+Membangun Citra Negara.*, Jakarta : Sagung Seto.
- J, Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : TS Rineka Cipta.
- Kotler, Philip. 2009. *Kepuasan Pelanggan Jilid Satu Edisi Ketiga Belas*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sulistyo, Hadi Prasetyo. 2005. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Ditinjau dari Dimensi Kualitas Pelayanan di RS. Bhayangkara Semarang*. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang.