

PENGARUH PELATIHAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT PERMATA HATI DURI

NOFIYADI

Akademi Kebidanan Salma

Abstract: *Satisfactions are felt by a person (client/patient) after suffering an actor result of the action that meets his expectations. Excellent service area activities undertaken by business owners in the sale of serving customers make the best. At the hospital Jewel Heart Thorn number of out patient visit in 2013 were 76001 patients, but from the initial survey conducted in one hundred visitors valuation given by the patient after receiving out patient services at Permata Hati Hospital spines of 100 consumers 37 patients gave values 6, 30 patients gave a score of 5, and only 5 patients who provide value above 7, and there are patients who give value under five by 2 patients. This study was conducted to determine the effect of training on the excellent service of the officer out patient patient satisfaction seen from the relationship between worker and patients (friendliness, Informative, Communicative, Responsive, Supportive and Deft officers in providing services). This study is an analytic comparative pair with out control, by using the one-group pretest-posttest design. With the number of samples as the recipient to all employees of the hospital intervention Permata Hati Duri located in out patient installation, while the appraiser out patient 100 patients. From the data processing using the Wilcoxon test showed there is a causal relationship between the training of excellent service to the satisfaction of the patients seen in the hospital P Value 0.001, P Value 0.001 Informative, Communicative P Value 0.001, P Value 0.001 Responsive, Supportive Deft P Value 0.001 and P Value 0,021. From there search it can be said there is a causal relationship between the training excellent service with patient satisfaction, the hospital management recommended more frequent training of excellent service based on complaints received either from the patient or from the officers themselves.*
Keywords: *Patient satisfaction, training, excellent service, Permata Hati hospital of Duri*

Abstrak: Kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan oleh seseorang (klien/pasien) setelah mengalami suatu tindakan atau hasil dari tindakan yang memenuhi harapannya. Pelayanan prima adalah aktivitas yang dilakukan oleh penjual atau pemilik usaha dalam melayani konsumen dengan sebaik-baiknya. Pada rumah sakit permata hati duri jumlah kunjungan rawat jalan pada tahun 2013 sebanyak 76001 pasien, akan tetapi dari survey awal yang dilakukan pada seratus pengunjung penilaian yang diberikan oleh pasien setelah menerima pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Permata Hati Duri dari 100 konsumen 37 pasien memberikan nilai 6, 30 pasien memberikan nilai 5, dan hanya 5 pasien yang memberikan nilai di atas 7 serta masih terdapat pasien yang memberikan nilai dibawah lima sebanyak 2 pasien. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh pelatihan pelayanan prima pada petugas rawat jalan terhadap kepuasan pasien yang dilihat dari hubungan antara petugas dan pasien (keramahan, Informatif, Komunikatif, Responsif, Supportif dan Cekatan petugas dalam memberikan pelayanan). Penelitian ini bersifat analitik komperatif numerik berpasangan tanpa kontrol, dengan menggunakan *one group pretest posttest design*. Dengan jumlah sampel sebagai penerima intervensi seluruh pegawai rumah sakit Permata Hati Duri yang berada di instalasi rawat jalan, sedangkan sebagai penilai yaitu pasien rawat jalan sebanyak 100 pasien. Dari pengolahan data menggunakan uji wilcoxon didapatkan hasil terdapat hubungan sebab akibat antara pelatihan pelayanan prima terhadap kepuasan pasien yang dilihat pada keramahan *P Value 0,001*, Informatif *P Value 0,001*, Komunikatif *P Value 0,001*, Responsif *P Value 0,001*, Supportif *P Value 0,001* dan Cekatan *P Value 0,021*. Dari hasil penelitian dapat dikatakan terdapat hubungan sebab akibat antara pelatihan pelayanan prima dengan kepuasan pasien, disarankan pihak manajemen rumah sakit lebih sering melakukan pelatihan pelayanan prima berdasarkan keluhan yang diterima baik dari pasien maupun dari pihak petugas itu sendiri.
Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Pelatihan, Pelayanan Prima, Rumah Sakit Permata Hati Duri

A. Pendahuluan

Kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan oleh seseorang (klien/pasien) setelah mengalami suatu tindakan atau hasil dari tindakan yang memenuhi harapan-harapannya. Kepuasan adalah perpaduan (fungsi) antara harapan dan persepsi terhadap tindakan atau hasil tindakan (Hartono, 2010). Pasien sembuh, tidak sembuh, cacat dan

meninggal merupakan *output* (luaran) dari pelayanan rumah sakit, sedangkan hasil akhirnya adalah pasien/keluarga puas atau tidak puas.

Walaupun pasien yang keluar dari rumah sakit tidak sembuh, bukan berarti pasien/keluarga tidak puas terhadap pelayanan rumah sakit, karena menurut Sabarguna (2008) kepuasan pasien meliputi empat aspek yaitu kenyamanan, hubungan pasien dengan petugas rumah sakit, kompetensi teknis petugas dan biaya pelayanan kesehatan. Kesembuhan pasien erat kaitannya dengan penyakit yang dideritanya. Pelayanan prima atau *serviceexcellent* adalah memberikan pelayanan kepada semua orang, khususnya kepada pelanggan dengan perilaku dan sikap yang baik. Pelayanan prima tidak cukup hanya memberikan rasa puas dan perhatian terhadap pelanggan saja, tapi bagaimana cara merespon keinginan pelanggan sehingga timbul kesan positif pelanggan terhadap perusahaan.

Berdasarkan data statistik Kabupaten Bengkalis tahun 2011 jumlah penduduk di Kecamatan Mandau sebesar 227.272 jiwa dengan kepadatan penduduk sebesar 242/ km^2 , dan pada tahun 2012 sebanyak 233.003 jiwa dengan luas wilayah 937,47 km^2 serta terdapat 5 rumah sakit yang kelasnya sama dengan Rumah Sakit Permata Hati. Selain itu di Kecamatan Mandau sendiri juga berdiri Rumah Sakit Umum Daerah dengan kapasitas 150 tempat tidur. Berdasarkan data dari rekam medik jumlah pasien dari tahun 2011 dan 2012 terjadi penurunan kunjungan yang cukup signifikan dari 7020 menjadi 5858 pasien, sebanyak 1162 kunjungan atau sebesar 16,6 %. penilaian yang diberikan oleh pasien setelah menerima pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Permata Hati Duri dari 100 konsumen 37 pasien memberikan nilai 6, 30 pasien memberikan nilai 5, dan hanya 5 pasien yang memberikan nilai di atas 7 serta masih terdapat pasien yang memberikan nilai dibawah lima sebanyak 2 pasien.

B. Metode Penelitian

Penilaian yang diberikan oleh pasien setelah menerima pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Permata Hati Duri dari 100 konsumen 37 pasien memberikan nilai 6, 30 pasien memberikan nilai 5, dan hanya 5 pasien yang memberikan nilai di atas 7 serta masih terdapat pasien yang memberikan nilai dibawah lima sebanyak 2 pasien. Desain penelitian merupakan rancangan bagaimana penelitian dilaksanakan, Pada penelitian ini menggunakan *onegrouppretestposttestdesaigh*. Penelitian dilakukan untuk mengidentifikasi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit permata hati duri, *Pre-test* dilakukan untuk mengetahui data dasar yang digunakan untuk mengetahui efek dari setiap variabel kemudian dilakukan intervensi dan setelah itu dilakukan *post-test*.

Sebelum dilakukan pelatihan tentang kepuasan pasien terhadap petugas maka dilakukan *pre-test* dan *post-test* untuk mengetahui perubahan tingkat pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan yang bermutu, untuk diperjelas dilakukan analisis hubungan komponen kepuasan pada *pre-test* dan *post-test*. Pada penelitian ini menggunakan nonprobabilitas sampling dengan cara purposive sampling yaitu tehnik sampling yang satuan samplingnya dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu dengan tujuan untuk memperoleh suatu sampling yang memiliki karakteristik atau kreteria yang dikehendaki dalam pengambilan sampel, Pengambilansampel untuk memenuhi jumlah sampel pada *pre-test* dilakukan dengan caramemilih pengujung yang berobatjalan di RS Permata Hati Duri yang memiliki peluang untuk melakukan kunjungan ulang, yang dilihat dari riwayat penyakit dari data rekamediksampaijumlahsampel minimal posttest dilakukan pada pasien yang sama

C. Hasil dan Pembahasan

Hasil analisis Univariat yang dilakukan terdapat perbedaan nilai keramahan petugas pada sebelum dan sesudah pelatihan, pada *pre-test* terdapat 35 pasien memberikan nilai dibawah < 6,00 dan 65 pasien memberikan nilai \geq 6,00. Sedangkan pada *post-test* terdapat 17 pasien memberikan nilai dibawah < 6,00 dan 83 pasien memberikan nilai \geq 6,00. Dan nilai terendah yang diberikan pasien pada *pre-test* 5,00, nilai tertinggi 6, 67 sedangkan pada *post-test* nilai terendah yang diberikan 5,33, nilai tertinggi 7,00.

Perbedaan nilai Sikap Informatif petugas pada sebelum dan sesudah pelatihan, pada *pre-test* terdapat 79 pasien memberikan nilai dibawah < 6,00 dan 21 pasien memberikan nilai \geq 6,00. Sedangkan pada *post-test* terdapat 19 pasien memberikan nilai dibawah < 6,00 dan 81 pasien memberikan nilai \geq 6,00. Dan nilai terendah yang diberikan pasien pada *pre-test* 5,00, nilai tertinggi 6,33 sedangkan pada *post-test* nilai terendah yang diberikan 5,33, nilai tertinggi 6,67. perbedaan nilai Sikap Komunikatif petugas pada sebelum dan sesudah pelatihan, pada *pre-test* terdapat 14 pasien memberikan nilai dibawah < 6,00 dan 86 pasien memberikan nilai \geq 6,00. Sedangkan pada *post-test* tidak ada pasien yang memberikan nilai dibawah < 6,00 dan 100 pasien memberikan nilai \geq 6,00. Nilai terendah yang diberikan pasien pada *pre-test* 5,67, nilai tertinggi 7,00 sedangkan pada *post-test* nilai terendah yang diberikan 6,00, nilai tertinggi 7,00. perbedaan nilai Sikap Responsif petugas pada sebelum dan sesudah pelatihan, pada *pre-test* tidak ada pasien yang memberikan nilai dibawah < 6,00 dan 100 pasien memberikan nilai \geq 6,00.

Sedangkan pada *post-test* tidak ada pasien yang memberikan nilai dibawah < 6,00 dan 100 pasien memberikan nilai \geq 6,00. Nilai terendah yang diberikan pasien pada *pre-test* 6,00, nilai tertinggi 7,33 sedangkan pada *post-test* nilai terendah yang diberikan 6,00, nilai tertinggi 7,33. penilaian pasien pada Sikap Suportif petugas terjadi penurunan jumlah pasien yang memberikan nilai terendah dari 2 pasien yang memberikan nilai 4,50 pada *pre-test* dan menurun menjadi 1 pasien yang memberikan nilai 4,50, serta terdapat peningkatan nilai tertinggi dari 29 pasien meningkat menjadi 37 pasien yang memberikan nilai 6,00. perbedaan nilai Sikap Cekatan petugas pada sebelum dan sesudah pelatihan, pada *pre-test* terdapat 10 pasien memberikan nilai dibawah < 6,00 dan 90 pasien memberikan nilai \geq 6,00.

Sedangkan pada *post-test* 7 pasien memberikan nilai dibawah < 6,00 dan 93 pasien memberikan nilai \geq 6,00. Dan nilai terendah yang diberikan pasien pada *pre-test* 5,67, nilai tertinggi 6,67 pada *post-test* tidak terdapat rank nilai dengan *pre-test*.

Sikap petugas	Keterangan	N	Nilai mean (Std. Deviation)		P Value
			Pre-test	Post-test	
Keramahan	NegativeRanks	4 ^a	5.9500 (0.38307)	6.1367 (0.34196)	0,001
	PositiveRanks	76 ^b			
	Ties	20 ^c			
	Total	100			
Informatif	NegativeRanks	1 ^a	5.5833 (0.32264)	6.0867 (0.28671)	0,001
	PositiveRanks	84 ^b			
	Ties	15 ^c			
	Total	100			
Komunikatif	NegativeRanks	0 ^a	6.2400 (0.36107)	6.4533 (0.27430)	0,001
	PositiveRanks	61 ^b			

	Ties	39 ^c			
	Total	100			
Responsif	NegativeRanks	0 ^a	6.5900 (0.35090)	6.6467 (0.34433)	0,001
	PositiveRanks	16 ^b			
	Ties	84 ^c			
	Total	100			
Suportif	NegativeRanks	1 ^a	5.4850 (0.40486)	5.5650 (0.39348)	0,001
	PositiveRanks	15 ^b			
	Ties	84 ^c			
	Total	100			
Cekatan	NegativeRanks	2 ^a	6.1767 (0.26572)	6.2033 (0.26757)	0,021
	PositiveRanks	10 ^b			
	Ties	88 ^c			
	Total	100			

Dari tabel diatas dapat dilihat tentang perbedaan kepuasan pasien yang dilihat dari Keramahan, sikap informatif, komunikatif, sesponsif, suportif, dan cekatan petugas dalam memberikan pelayanan sebelum dan sesudah mendapatkan pelatihan pelayanan prima. dikarenakan data penelitian ini terdistribusi tidak normal Maka dilakukanlah analisis dengan menggunakan uji Wilcoxon dengan batas kepercayaan 95% sehingga $\alpha = 0,05$. Maka didapatkan hasil dari 100 responden yang diteliti, terdapat 4 responden memberikan penilaian *post-test* lebih rendah dibandingkan *pre-test*, 76 responden memberikan penilaian *post-test* lebih tinggi dibandingkan *pre-test* dan 20 responden memberikan nilai yang sama antara *post-test* dan *pre-test*. Dengan nilai rata-rata *pre-test* 5.95 ± 0.38 dan nilai rata-rata *post-test* 6.14 ± 0.34 .

Secara statistik dapat dikatakan bahwa ada perbedaan nilai sikap ramah petugas dalam melayani, sebelum dan sesudah dilakukan pelatihan pelayanan prima di rumah sakit Permata Hati Duri, hal ini dapat dilihat dari nilai *P Value* sebesar $0,001 < \alpha (0,05)$. terdapat 1 responden memberikan penilaian *post-test* lebih rendah dibandingkan *pre-test*, 84 responden memberikan penilaian *post-test* lebih tinggi dibandingkan *pre-test* dan 15 responden memberikan nilai yang sama antara *post-test* dan *pre-test*. Dengan nilai rata-rata *pre-test* 5.58 ± 0.32 dan nilai rata-rata *post-test* 6.09 ± 0.29 , Secara statistik dapat dikatakan bahwa ada perbedaan nilai sikap informatif petugas dalam melayani, sebelum dan sesudah dilakukan pelatihan pelayanan prima di rumah sakit Permata Hati Duri, hal ini dapat dilihat dari nilai *P Value* sebesar $0,001 < \alpha (0,05)$. tidak ada responden yang memberikan penilaian *post-test* lebih rendah dibandingkan *pre-test*, 61 responden memberikan penilaian *post-test* lebih tinggi dibandingkan *pre-test* dan 39 responden memberikan nilai yang sama antara *post-test* dan *pre-test*.

Dengan nilai rata-rata *pre-test* 6.24 ± 0.36 dan nilai rata-rata *post-test* 6.45 ± 0.27 , Secara statistik dapat dikatakan bahwa ada perbedaan nilai sikap komunikatif petugas dalam melayani, sebelum dan sesudah dilakukan pelatihan pelayanan prima di rumah sakit Permata Hati Duri, hal ini dapat dilihat dari nilai *P Value* sebesar $0,001 < \alpha (0,05)$. tidak ada responden yang memberikan penilaian *post-test* lebih rendah dibandingkan *pre-test*, 16 responden memberikan penilaian *post-test* lebih tinggi dibandingkan *pre-test* dan 84 responden memberikan nilai yang sama antara *post-test* dan *pre-test*. Dengan nilai rata-rata *pre-test* 6.59 ± 0.35 dan nilai rata-rata *post-test* 6.65 ± 0.34 .

Secara statistik dapat dikatakan bahwa ada perbedaan nilai sikap responsif petugas dalam melayani, sebelum dan sesudah dilakukan pelatihan pelayanan prima di rumah sakit Permata Hati Duri, hal ini dapat dilihat dari nilai *P Value* sebesar $0,001 < \alpha (0,05)$. terdapat 1 responden memberikan penilaian *post-test* lebih rendah dibandingkan *pre-test*, 15 responden memberikan penilaian *post-test* lebih tinggi dibandingkan *pre-test* dan 84 responden memberikan nilai yang sama antara *post-test* dan *pre-test*. Dengan nilai rata-rata *pre-test* 5.49 ± 0.41 dan nilai rata-rata *post-test* 5.56 ± 0.39 , Secara statistik dapat dikatakan bahwa ada perbedaan nilai sikap suportif petugas dalam melayani, sebelum dan sesudah dilakukan pelatihan pelayanan prima di rumah sakit Permata Hati Duri, hal ini dapat dilihat dari nilai *P Value* sebesar $0,001 < \alpha (0,05)$. terdapat 2 responden memberikan penilaian *post-test* lebih rendah dibandingkan *pre-test*, 10 responden memberikan penilaian *post-test* lebih tinggi dibandingkan *pre-test* dan 88 responden memberikan nilai yang sama antara *post-test* dan *pre-test*. Dengan nilai rata-rata *pre-test* 6.18 ± 0.27 dan nilai rata-rata *post-test* 6.20 ± 0.27 , Secara statistik dapat dikatakan bahwa ada perbedaan nilai tingkat cekatan petugas dalam melayani, sebelum dan sesudah dilakukan pelatihan pelayanan prima di rumah sakit Permata Hati Duri, hal ini dapat dilihat dari nilai *P Value* sebesar $0,021 < \alpha (0,05)$.

Pengaruh pelatihan pelayanan prima terhadap kepuasan pasien yang dilihat dari keramahan, Informatif, Komunikatif, Responsif, Suportif dan Cekatan petugas dalam memberikan pelayanan, dari hasil dapat dilihat bahwa keenam indikator kepuasan pasien seluruhnya memiliki pengaruh. Sejalan dengan teori Menurut Mathis (2002), Pelatihan adalah suatu proses dimana orang-orang mencapai kemampuan tertentu untuk membantu mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, proses ini terikat dengan berbagai tujuan organisasi, pelatihan dapat dipandang secara sempit maupun luas. Secara terbatas, pelatihan menyediakan para pegawai dengan pengetahuan yang spesifik dan dapat diketahui serta keterampilan yang digunakan dalam pekerjaan mereka saat ini. Terkadang ada batasan yang ditarik antara pelatihan dengan pengembangan, dengan pengembangan yang bersifat lebih luas dalam cakupan serta memfokuskan pada individu untuk mencapai kemampuan baru yang berguna baik bagi pekerjaannya saat ini maupun di masa mendatang.

Sedangkan Payaman Simanjuntak (2005) mendefinisikan pelatihan merupakan bagian dari investasi SDM (*human investment*) untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan kerja, dan dengan demikian meningkatkan kinerja pegawai. Pelatihan biasanya dilakukan dengan kurikulum yang disesuaikan dengan kebutuhan jabatan, diberikan dalam waktu yang relatif pendek, untuk membekali seseorang dengan keterampilan kerja. Pelatihan didefinisikan oleh Ivancevich sebagai “usaha untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam pekerjaannya sekarang atau dalam pekerjaan lain yang akan dijabatnya segera”. Selanjutnya, sehubungan dengan definisinya tersebut, Ivancevich (2008) mengemukakan sejumlah butir penting yang diuraikan di bawah ini: Pelatihan (*training*) adalah “sebuah proses sistematis untuk mengubah perilaku kerja seorang/sekelompok pegawai dalam usaha meningkatkan kinerja organisasi”. Pelatihan terkait dengan keterampilan dan kemampuan yang diperlukan untuk pekerjaan yang sekarang dilakukan. Pelatihan berorientasi ke masa sekarang dan membantu pegawai untuk menguasai keterampilan dan kemampuan (kompetensi) yang spesifik untuk berhasil dalam pekerjaannya.

Pelatihan menurut Gary Dessler (2009) adalah Proses mengajarkan karyawan baru atau yang ada sekarang, ketrampilan dasar yang mereka butuhkan untuk

menjalankan pekerjaan mereka”. Pelatihan merupakan salah satu usaha dalam meningkatkan mutu sumber daya manusia dalam dunia kerja. Karyawan, baik yang baru ataupun yang sudah bekerja perlu mengikuti pelatihan karena adanya tuntutan pekerjaan yang dapat berubah akibat perubahan lingkungan kerja, strategi, dan lain sebagainya. Pelatihan secara konseptual dapat juga merubah sikap terhadap pekerja hal ini disebabkan pemahaman petugas terhadap pekerjaannya juga berubah, karena sikap seseorang memiliki elemen elemen kok nitif yaitu keyakinan dan pengetahuan seseorang terhadap suatu objek, Afektif yaitu perasaan seseorang terhadap objek tersebut sebagai akibat dari pengetahuan dan keyakinan nya, dan kecenderungan tidakan terhadap objek tersebut, sehingga pengetahuan seseorang dapat merubah sikap seseorang, akan tetapi, akan tetapi pelatihan dapat juga dilakukan secara khusus untuk merubah sikap pegawai dalam upaya meningkatkan kepuasan dan motivasi kerja bila mana dibutuhkan (Manik, 2008).

Perilaku dan aktivitas individu dapat atau organisme tidak timbul dengan sendirinya, tetapi sebagai akibat stimulus yang diterima organisme yang bersangkutan baik stimulus eksternal maupun stimulus internal, perilaku individu mempengaruhi individu itu sendiri, disamping itu perilaku juga berpengaruh pada lingkungan, demikian juga lingkungan dapat mempengaruhi individu. Oleh sebab itu dalam perspektif psikologi, perilaku manusia dipandang sebagai reaksi yang dapat bersifat sederhana maupun bersifat kompleks (Azwar, 2003). Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Sedangkan menurut Kotler kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas (Erlando, 2009).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hadjam MNR, 2001) pada jurnal psikolog tentang efektivitas pelayanan prima sebagai upaya meningkatkan pelayanan dirumah sakit, dengan hasil analisis data menunjukkan ada perbedaan kualitas pelayanan prima yang signifikan pada perawat ($t=2,65$; $P=0,29$) antara sebelum dan sesudah mendapatkan pelatihan pelayanan prima.

D. Penutup

1. Kesimpulan

Pelatihan pelayanan prima dapat meningkatkan kepuasan pasien yang dilihat dari sikap petugas dalam melayani pasien, dapat dilihat sebagai berikut: Meningkatnya kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Permata Hati Duri dilihat dari keramahan petugas dengan nilai P Value 0,001, sikap informatif petugas dengan nilai P Value 0,001, sikap komunikatif petugas dengan nilai P Value 0,001, sikap responsif petugas dengan nilai P Value 0,001, dari sikap suportif petugas dengan nilai P Value 0,001, sikap cekatan petugas dengan nilai P Value 0,021

Rekomendasi dalam arti signifikansi sosial

Melaksanakan pelatihan pelayanan prima pada seluruh instalasi yang ada pada rumah sakit Permata Hati Duri serta Dilakukan penelitian terhadap efektifitas pelatihan pelayanan prima terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit umum milik pemerintah dan rumah sakit swasta yang klas nya berbeda.

2. Saran

Apabila ingin mendapatkan tingkat kepuasan pasien yang lebih baik maka pelatihan ini harus dilakukan secara berkala, akan tetapi tidak berdasarkan teori melainkan berdasarkan permasalahan yang diterima oleh petugas pada saat memberikan pelayanan. Serta pihak top manajemen harus memiliki manajemen keluhan yang mengelola keluhan baik dari karyawan maupun pasien sehingga dapat mensinkronkan dan merumuskan bentuk pelatihan yang akan diberikan. Selain itu harus ada pengawasan secara rutin baik secara langsung maupun tidak langsung dari pihak manajemen terhadap seluruh pelayanan.

Daftar Pustaka

- Al-Assaf. (2009). Mutu Pelayanan Kesehatan Perspektif Internasional, Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Azwar . (2010). Pengantar Administrasi Kesehatan, Jakarta: Bina Rupa Aksara Publisher
- Dessler, Gary. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Index
- Ivancevich, John, M, et-al. 2008. Perilaku dan Manajemen Organisasi, jilid 1 dan 2 Jakarta : Erlangga.
- Hartono, B (2010). Manajemen Pemasaran Untuk Rumah Sakit. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- HandiIrawan, 2004. *10 PrinsipKepuasanPelanggan*. Jakarta: Gramedia
- Hasan, A. (2008). Marketing. MedPress. Jogjakarta.
- Kotler P.,(2009). Marketing manajemen, edisi ke-13. Erlangga, jakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu., 2005. Evaluasi Kinerja SDM. Bandung : Refika Aditama.
- Mangkunegara, A, P. (2011). Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia,Bandung: PT. Rafika Aditama.
- Mathis R.L dan Jackson J.H, 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta: Salemba Empat.
- Modul, 2004. *SistemAkuntabilitasKinerjaInstansiPemerintah*. Jakarta: LAN RI
- Muninjaya, G, A, A. (2012). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Pohan (2007). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Purnomo S.H, &Zulkieflimansyah, (2007) Manajemen Strategi, Jakarta: lembaga penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Profil (2011). Profil Rumah Sakit Permata Hati Duri
- Ratminto& Atik Septi Winarsih, 2005. *Manajemen Pelayanan*. Jogjakarta: Pustaka Pelajar
- Sabarguna. (2008). Pemasaran pelayanan rumah sakit, Jakarta: CV. Sagung Seto
- Widianingsih dan Rizal, S. (2011) Melaksanakan Pelayanan Prima, Bandung: Erlangga.