

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
MASYARAKAT PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BADUNG**

Ade Rosita Lakmi

Program Studi Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Udayana

1021205012

E-mail : aderosita_6cester@yahoo.co.id

ABSTRACT

Badung hospital is a government hospital in Bali and its trying give good health service for its public but still has found several complaints at health service given. This study aims to find out the effect of service quality to the public satisfaction level at the Badung hospital. This research type was correlation analytic. Sampling was by proportionate stratified random sampling by number of 60 respondents. Data collection by using questioner. Data analysis technique by using simple regression method. The result showed there is significant effect of service quality to the public satisfaction level at Badung hospital with equation $Y = 9,938 + 0,379X$. correlation value (r) = 0,399 and level of service quality effect to the public satisfaction level is 12,9%.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Public.

ABSTRAK

RSUD Badung merupakan salah satu rumah sakit pemerintah di Bali berusaha memberikan pelayanan kesehatan yang baik kepada masyarakat akan tetapi masih ditemukan beberapa keluhan pada pelayanan kesehatan yang diberikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah Badung. Jenis penelitian ini adalah analitik korelasional. Teknik sampel yang digunakan adalah proportionate stratified random sampling menggunakan jumlah sampel sebanyak 60 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisa data menggunakan analisa regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di RSUD Badung dengan persamaan regresi $Y = 9,938 + 0,379X$. nilai korelasi (r) = 0,399 dan besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebesar 12,9%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Masyarakat.

PENDAHULUAN

Masyarakat atau publik pada umumnya sangat bersentuhan dengan pelayanan untuk memperoleh barang ataupun jasa dalam kehidupannya karena tiap individu merupakan makhluk sosial. Dari konsep publik dalam lima perspektif sesuai dengan teori H.George Frederickson tersebut peneliti ingin meneliti dari sudut pandang bahwa publik sebagai konsumen yang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh pelayanan publik yang sesuai dan dipenuhi secara rasional, efektif serta efisien. Pada dasarnya pelayanan merupakan kegiatan interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan pengertian dari pelayanan publik itu sendiri adalah aktifitas atau manfaat yang diberikan oleh penyedia layanan yaitu organisasi kepada konsumensebagai penerima layanan yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KepMen PAN) Nomor 58 Tahun 2002 yang menyatakan ada tiga jenis pelayanan yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, pelayanan jasa yng diberikan oleh penyedia layanan dalam instansi BUMN atau BUMD. Pada penelitian ini akan membahas dari jenis pelayanan jasa yang didalamnya termasuk pelayanan jasa kesehatan. Pelayanan kesehatan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat tentunya termasuk dalam ruang lingkup pelayanan publik, pada penelitian ini akan berfokus pada pelayanan public dibidang jasa kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah milik Pemerintah Daerah Kabupaten Badung. Rumah sakit sebagai penyedia layanan jasa kesehatan harusnya memperhatikan kebutuhan dan kepuasan pasien pengguna layanan

kesehatan. Irene Diana (2010) menjelaskan suatu jasa pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang secara *essential* tidak tampak (*intangible*) atau tidak menimbulkan kepemilikan apapun. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan kepada pelanggan yang baik akan membantu organisasi pelayanan kesehatan mencapai tujuan yang telah ditetapkan, selain usaha untuk meningkatkan pelayanan prima di organisasi pelayanan kesehatan.

Kesehatan yang saat ini sudah menjadi kebutuhan pokok dari tiap individu. Tidak hanya di negara maju yang menjadikan kesehatan sebagai prioritas utama bagi masyarakatnya, begitu juga pada negara yang berkembang seperti Indonesia. Masalah kesehatan menjadi hal penting yang dipertimbangkan karena kualitas hidup atau harapan hidup masyarakat pada suatu Negara menjadi alat ukur kesejahteraan masyarakatnya. Dalam memenuhi kebutuhan untuk pelayanan kesehatan bagi masyarakat, pemerintah sudah menyediakan fasilitas kesehatan diantaranya Puskesmas dan RSUD maupun RSU milik Swasta. Pelayanan kesehatan menjadi kebutuhan vital bagi masyarakat dengan banyaknya masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan maka pemerintah banyak melakukan program kesehatan dengan harga terjangkau. Di Provinsi Bali sendiri juga diadakan program kesehatan bagi masyarakat yaitu JKBM. Dengan memiliki kartu JKBM, masyarakat diharapkan mampu mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik dengan harga yang lebih terjangkau.

Seperti yang dijelaskan sebelumnya sebuah perusahaan jasa seperti rumah sakit harus menjaga kualitas jasa yang ditawarkan karena bila kualitas jasa yang didapatkan oleh konsumen melebihi harapannya maka akan terbentuk suatu loyalitas konsumen terhadap rumah sakit tersebut begitupun sebaliknya. Dalam Teori Parasuraman, Zeithaml dan Berry (Buchari Alma : 2002) telah menjelaskan terdapat lima gap yang dapat menimbulkan kegagalan penjualan jasa, yaitu : 1) Kesenjangan harapan konsumen dan persepsi manajemen, 2) Kesenjangan persepsi manajemen dan kualitas jasa, 3) Kesenjangan kualitas jasa dan penyampaian jasa, 4) Kesenjangan penyampaian jasa dan komunikasi eksternal, 5) Kesenjangan jasa yang dialami/dipersepsi dan jasa yang diharapkan. Kesenjangan inilah yang sering ditemui pada praktek dalam layanan jasa kesehatan. Tidak terkecuali pada pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Badung.

Dari permasalahan kesenjangan yang terjadi pada pelayanan jasa kesehatan tersebut peneliti ingin mengangkat tema penelitian mengenai pelayanan publik di bidang jasa kesehatan di RSUD Badung mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Badung Terhadap Tingkat Kepuasan masyarakat”. Dari berbagai teori dalam Ilmu Administrasi Publik, permasalahan yang akan diteliti akan menggunakan dua teori utama yaitu untuk variabel bebas kualitas pelayanan menggunakan teori Parasuraman, Zeithaml, L. Berry yang menjelaskan lima dimensi penting dalam penentu kualitas jasa yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy. Sedangkan untuk variabel terikat kepuasan pelanggan akan menggunakan teori Kotler yang memiliki dua dimensi penting yaitu perceived

performance dan expectation. Dari kedua teori utama tersebut akan digunakan untuk menjadi indikator penyusunan kuisisioner penelitian.

KAJIAN PUSTAKA

A Teori Administrasi Publik

Didalam teori administrasi terdapat konsep pelayanan publik yang didalamnya terdapat teori-teori yang relevan dalam mengkaji penelitian ini secara teoritis dan konseptual, berikut adalah dua teori utama yang digunakan dalam mengkaji penelitian ini yaitu :

1. Kualitas Pelayanan Publik

Definisi kualitas merupakan kata yang menyandang arti relatif dikarenakan bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Teori Parasuraman, Zeithaml dan Berry (Buchari Alma:2002) menjelaskan ada lima gap yang dapat menimbulkan kegagalan penjualan jasa. Dari kelima gap kesenjangan yang dijelaskan sebelumnya, selanjutnya Leonard L.Berry dan Parasuraman (Buchari Alma :2002) mengungkapkan ada 5 faktor penentu kualitas jasa, yaitu berwujud, kehandalan, daya tanggap, kepastian, dan empati. Kelima dimensi ini yang kemudian dijadikan indikator variabel bebas dalam penyusunan kuisisioner.

2. Kepuasan pelanggan

Berikut dikutip dari Teori Kotler dalam Buchari Alma (2002:231) yang menyatakan bahwa ada dua indikator penting untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat selaku konsumen yaitu *perceived performance* (kinerja pelayanan yang diberikan) dan *expectation* (harapan konsumen) yang digunakan sebagai dimensi dari variabel terikat.

METODELOGI PENELITIAN

metode kuantitatif dipilih untuk penelitian ini dikarenakan pada penelitian ini memecahkan permasalahan yang didalamnya terdapat hubungan kausal diantara variabel yang akan diteliti. penelitian ini memenuhi karakteristik penelitian kuantitatif yaitu masalah yang diteliti sudah jelas dan suatu permasalahan akan dipecahkan melalui pengujian secara teoritis, empiris maupun konseptual. Lokasi penelitian ini di RSUD Badung yang terletak di jalan Raya Kapal, Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung. Penelitian ini fokus pelayanan yang diberikan pada pasien rawat inap yang menggunakan jasa pelayanan RSUD Badung. Dalam proses penelitian dilakukan dari bulan Mei sampai Juli 2014.

Sumber data untuk melengkapi penelitian ada dua yaitu data primer yang diperoleh langsung dari para pasien khususnya pasien rawat inap di RSUD Badung, kemudian data sekunder dari data statistik dari pihak RSUD Badung berupa struktur organisasi, jumlah pegawai, serta data pendukung lainnya. Pengumpulan data dengan angket/kuesioner yang disusun menggunakan skala likert yang dibagikan kepada 60

sampel yang merupakan pasien rawat inap dari total populasi 76 pasien yang tercatat di bagian rekam medik pada 6 juni 2014 dengan taraf kesalahan 10 %.

Penelitian ini menggunakan hubungan antara dua variabel yaitu variable X dan variabel Y, jadi hipotesisnya adalah hipotesis assosiatif. Sedangkan pada teknik pengumpulan data menggunakan skala likert jadi data yang diperoleh adalah data ratio atau interval. Menimbang dari hal tersebut maka uji statistik yang digunakan untuk pengujian instrumen meliputi uji validitas menggunakan Korelasi Pearson Product sedangkan Uji reliabilitas menggunakan *cronbach alpha*. Kemudian uji Asumsi Klasik meliputi uji normalitas dan uji heteroskedastisitas. Analisis Regresi menggunakan Regresi Linier Sederhana dan analisis korelasi sederhana yang dilanjutkan dengan uji signifikansi hubungan (t-test). Untuk pengolahan data statistik lebih lanjut pada penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS 16.0 untuk pengolahan data.

Pembahasan Penelitian

4.3.3 Pembahasan Analisis Hasil Temuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada RSUD Badung. Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif karena penelitian ini memenuhi karakteristik penelitian kuantitatif. Analisis data pada penelitian kuantitatif yang dibahas dalam bab IV merupakan langkah statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis awal penelitian. Permasalahan awal adalah seperti yang dijelaskan yaitu

rumah sakit sebagai salah satu perusahaan jasa yang bergerak dibidang pelayanan publik dalam jasa pelayanan kesehatan bagi masyarakat menjadi sangat penting untuk menjaga kualitas jasa dari pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Terdapatnya indikasi lima gap seperti dalam Teori Parasuraman, Zeithaml L. Berry yang menyebabkan kegagalan penjualan jasa yang sering terjadi pada jasa pelayanan kesehatan tidak terkecuali pada jasa kesehatan di RSUD Badung. Adapun teori lain yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml L. Berry yang dikenal dengan teori tentang *SERVQUAL (service quality)* yang banyak diadopsi ke dalam organisasi publik. Menurut Zeithaml dalam Pasolong (2011 :135) juga menyebutkan bahwa keputusan seorang konsumen untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi barang atau jasa dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan provider (penyedia layanan) tergantung pada persepsi konsumen atau pelayanan yang diberikan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi kuat antara kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan. Maka peneliti ingin mengetahui tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat khususnya pasien rawat inap pada RSUD Badung.

Jadi dalam penelitian ini mengkaji tentang kualitas pelayanan dengan menggunakan Teori Leonard L. Berry dan Parasuraman untuk variabel bebas (X) yang memiliki lima dimensi yang kemudian menjadi indikator untuk mengukur kualitas jasa diantaranya *Tangibles* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (kepastian), dan *Emphaty* (empati). Sedangkan untuk

mengkaji tentang tingkat kepuasan masyarakat khususnya pasien rawat inap RSUD Badung dengan menggunakan Teori Kotler untuk variabel terikat (Y) yang memiliki 2 indikator penting yaitu dimensi *perceived performance* dan *expectation*. Kedua teori ini telah menjadi indikator penting dalam penyusunan kuisioner yang akan dibagikan kepada responden.

Penelitian telah dilaksanakan pada bulan Juni Tahun 2014 di lokasi penelitian yaitu RSUD Badung. Dari analisis temuan pada bab IV dapat diketahui hasil pengolahan data dari kuisioner yang telah disebarkan kepada sampel acak sebanyak 60 responden dari jumlah total keseluruhan populasi 76 pasien rawat inap di RSUD Badung yang terdata pada bagian SIM RSUD Badung.

Hasil analisis temuan dari kuisioner yang telah dibagikan dapat diketahui karakteristik responden menyangkut jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan jaminan kesehatan yang digunakan selama menjadi pasien di RSUD Badung. Adapun hasilnya yaitu untuk karakteristik responden menurut jenis kelamin yaitu jumlah persentase tertinggi laki-laki sebanyak 34 orang (56,7%) dan sisanya adalah responden perempuan yaitu sebanyak 26 orang (43,3%). Untuk karakteristik umur responden yang berobat ke RSUD Badung sebagian besar berumur 51-60 tahun sebanyak 38 orang (63,3%), dan yang terendah berumur 20-30 tahun sebanyak 4 orang (6,7 persen). Karakteristik untuk tingkat pendidikan terakhir responden yaitu tingkat SMP sebanyak 29 orang (48,3%), SMA sebanyak 20 orang (33,3%), dan yang terendah dari tingkat pendidikan SD sebanyak 11 orang (18,3%). Karakteristik untuk pekerjaan responden responden dari karakteristik pekerjaan diperoleh pegawai swasta

yang tertinggi sebanyak 37 orang (61,7%), petani sebanyak 14 orang (23,3%), wiraswasta sebanyak 6 orang (10%) dan terendah adalah pelajar/mahasiswa sebanyak 3 orang (5%). Untuk karakteristik jaminan kesehatan yang digunakan pasien rawat inap berobat di RSUD Badung diperoleh hasil bahwa keseluruhan responden menggunakan kartu JKBM.

Untuk pengujian instrumen penelitian dengan uji validitas dan reliabilitas dapat diketahui berdasarkan tabel 4.10 dan tabel 4.11 diketahui bahwa seluruh item dalam variabel kualitas pelayanan dan variabel tingkat kepuasan masyarakat memiliki koefisien korelasi yang lebih besar dari 0,3. Jadi dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator dalam kuisioner telah memenuhi syarat validitas data. Untuk mengukur reliabilitas digunakan uji statistik *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60. Hasil uji menunjukkan nilai *cronbach alpha* untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,99, dan variabel kepuasan masyarakat sebesar 0,985, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel telah memenuhi syarat reliabilitas data.

Kemudian dari deskripsi jawaban responden berdasarkan tabel 4.13 dan tabel 4.14 dapat diketahui bahwa rata-rata skor dari jawaban pertanyaan untuk variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 3,3 yang berarti cukup. Hal ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan di RSUD Badung yang diberikan kepada pasien rawat inap dalam keadaan cukup. Dengan demikian, kondisi kualitas pelayanan rawat inap secara keseluruhan dalam kondisi cukup. Sedangkan rata-rata skor dari jawaban pertanyaan untuk variabel tingkat kepuasan masyarakat yaitu sebesar 4,4 yang berarti tingkat

kepuasan masyarakat di RSUD Badung kategori sangat baik. Dari hasil ini dapat ditarik kesimpulan bahwa indeks kepuasan pasien rawat inap dari periode 2012, 2013 dan 2014 terus mengalami peningkatan sejalan dengan pembangunan infrastruktur, pembaharuan manajemen, serta peningkatan pelayanan yang dilakukan pihak RSUD Badung untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kemudian hasil uji normalitas data berdasarkan tabel 4.15 maka hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* sebesar 1,808 dan nilai signifikansi atau *Asymp. Sig.* sebesar 0,129. Hasil nilai tersebut menunjukkan bahwa secara statistik nilai signifikansi K-S lebih besar dari alpha 5 persen, maka dapat dinyatakan bahwa data pada penelitian ini berdistribusi normal. Kemudian uji heteroskedastisitas menunjukkan tidak adanya pola tertentu pada grafik scatterplot artinya pada model regresi tidak terdapat heteroskedastisitas dan dapat digunakan untuk memprediksi hubungan dari pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada RSUD Badung.

Model yang digunakan dalam menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat adalah model regresi linier sederhana dengan bantuan SPSS versi 16.0 serta diuji dengan tingkat signifikansi 5%. Dan diperoleh hasil $Y = 9,938 + 0,379X_1$ dapat disimpulkan bahwa apabila tidak ada perhatian terhadap kualitas pelayanan maka tingkat kepuasan adalah rata-rata sebesar 9,938 sedangkan meningkatnya kualitas pelayanan (X) sebesar satu satuan akan diikuti oleh meningkatnya tingkat kepuasan (Y) rata-rata sebesar 0,379. Dengan demikian, dapat

dinyatakan bahwa tinggi rendahnya kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan.

Hasil analisis korelasi sederhana R digunakan untuk mengetahui tinggi-rendah dan arah hubungan antara variabel X kualitas pelayanan, dengan tingkat kepuasan untuk variabel Y. Besarnya koefisien korelasi dapat diketahui dari besarnya $R = 0,359$. Karena nilai $R = 0,359$ bernilai positif, maka hubungan yang ada adalah hubungan positif atau searah. Selanjutnya, berdasarkan kriteria tinggi-rendahnya hubungan menurut Sugiono (2010) maka koefisien korelasi (R) sebesar 0,359 di atas, terletak diantara 0,2 - 0,4, yang berarti korelasinya lemah. Jadi kesimpulannya terdapat hubungan positif yang lemah antara kualitas pelayanan (X) dengan tingkat kepuasan (Y) pada RSUD Badung.

Uji signifikan dengan hasil perhitungan uji t diperoleh hasil t-hitung = 2,926 lebih besar dari t tabel = 1,6 maka H_0 diterima. Ini berarti pada tingkat kesalahan 5 persen, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada RSUD Badung.

Dari fakta dilapangan yang diperoleh selama penelitian berlangsung masih ada perbaikan yang harus dilakukan dari pihak RSUD Badung agar citra positif dari kualitas pelayanan jasa kesehatan yang diberikan kepada masyarakat selaku konsumen akan meningkat sehingga tingkat kepercayaan masyarakat dalam menggunakan jasa kesehatan di RSUD Badung juga dapat meningkat. Penting bagi sebuah perusahaan jasa dalam menjaga kualitas yang secara *essential* tidak nampak (intangible) untuk membantu bagi organisasi pelayanan kesehatan mencapai tujuan

organisasi serta meningkatkan pelayanan prima pada sebuah organisasi yang bergerak dibidang jasa pelayanan kesehatan. Ketika terciptanya sebuah kepuasan bagi pelanggan maka secara tidak langsung akan memberikan dampak positif bagi perusahaan jasa kesehatan dengan terciptanya loyalitas dari pelanggan terhadap rumah sakit yang bersangkutan karena itu sangat penting menjaga sebuah kualitas pelayanan kepada konsumen.

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada RSUD Badung dapat disimpulkan bahwa terbukti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini didasarkan pada besar korelasi sebesar 0,359. dan determinasi sebesar 12,9%. Dan pengujian hipotesis dengan uji signifikan (t-test) yang menyatakan bahwa hasil t hitung sebesar 2,926 lebih besar dari t tabel yaitu 1,6 maka H_0 diterima. Ini berarti pada tingkat kesalahan 5 persen, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada RSUD Badung. Selanjutnya Berdasarkan nilai a, dan b, diperoleh persamaan garis regresi linear sederhana antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan memberikan informasi bahwa $a = 9,938$ artinya apabila tidak ada perhatian terhadap kualitas pelayanan maka tingkat kepuasan adalah rata-rata sebesar 9,938 dan $b = 0,379$ artinya meningkatnya kualitas pelayanan (X) sebesar satu satuan akan diikuti oleh meningkatnya tingkat kepuasan

(Y) rata-rata sebesar 0,379. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa tinggi rendahnya kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan.

Dari kesimpulan hasil penelitian ini, dapat dijelaskan bahwa ketika pelayanan yang diberikan oleh pihak RSUD Badung dapat ditingkatkan seiring dengan target master plan dari pihak RSUD Badung, maka akan terciptanya loyalitas pelanggan dengan tipe *customer* dan *client* bahkan tipe pelanggan *advocates* yang akan menciptakan rantai pelanggan baru berdasarkan tingkat kepuasan yang dirasakan konsumen dari pelayanan RSUD Badung.

Berdasarkan simpulan hasil penelitian di atas, maka penulis dapat mengajukan saran kepada manajemen rumah sakit diantaranya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang saat ini sudah cukup baik perlu diadakan evaluasi rutin mengenai pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Untuk kotak saran agar dilengkapi dengan alat tulis sehingga memudahkan pengunjung dalam memberi masukan kepada pihak RSUD Badung. Penerapan prinsip pelayanan RSUD Badung berupa senyum, sapa, servis dan simpati harus ditingkatkan agar tercipta suasana nyaman bagi pasien/pengunjung RSUD Badung. Perlunya penambahan tenaga medis serta tenaga non medis. Dan penambahan fasilitas kesehatan berupa sarana prasara peralatan kesehatan maupun infrastruktur lainnya demi menunjang aktifitas pelayanan kesehatan kepada pasien RSUD Badung.

DAFTAR PUSTAKA

Alma, Buchari. (2002). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta

Diana, Irine. (2010). *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.

Lupiyoadi, Rambat & Hamdani. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat

Moenir,A.S, 1995, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara
Priyantno, Duwi. 2010. *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*. Cetakan Pertama. Yogyakarta : Midiakom

Pasolong, Harbani. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung:

Alfabeta

Dokumen elektronik

Sirin (2004). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah : Budi Asih. Diakses tanggal 24 Januari 2014 dari <http://lontar.ui.ac.id/opac/themes/green/dataIdentifier.jsp?id=97309>

Herman (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Subang. Diakses tanggal 2 Februari 2014 dari <http://elib.unikom.ac.id/gdl.php?mod=browse&op=read&id=jbptunikompp-gdl-s1-2003-hermannim2-127>