

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI POLI SPESIALIS RUMAH SAKIT TK III DR R SOEHARSONO

Hairullah\*, Syahrani<sup>1</sup>, Dwi Wahyu Artiningsih<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi Manajemen

\*E-mail: rullah77muhammad@gmail.com, Telepon: 087814453806

## ABSTRAK

Masalah yang diteliti menyangkut kualitas pelayanan yang di ukur dengan indikator kehandalan(*reliability*), dayatanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*emphaty*), berwujud (*tangibles*) pada Rumah Sakit Tk III Dr R Soeharsono banjarmasin.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di Rumah Sakit Tk III Dr R Soeharsono pada tahun 2019 yang berjumlah 41.276 orang. Menurut Arikunto (1998:120) “apabila populasi yang diteliti kurang dari 100 maka sampel yang diambil semua, tetapi apabila populasi lebih dari 100 maka sampel yang diambil adalah sebesar 10% - 15 %”. Dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah sebanyak 100 orang. Metode penelitian yang di gunakan adalah metode deskriptif. Metode ini di gunakan untuk mengetahui gambaran tentang kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Tk III Dr R Soeharsono banjarmasin.

Hasil dari penelitian isi sudah cukup baik akan tetapi perlu di perhatikan lagi dari lima dimensi kualitas pelayanan karena ada sebagian responden menyatakan netral dan tidak setuju dengan pelayanan yang di berikan pihak r Rumah Sakit Tk III Dr R Soeharsono Banjarmasin dilihat dari aspek *reliability* (kehandalan) yaitu dokter, perawat dan petugas rumah sakit datang tepat waktu, dari aspek *responsiveness* (daya tanggap) yaitu dokter memberikan waktu untuk berkonsultasi dan memberikan penjelasan solusi pengobatan terhadap masalah pasien dan dari aspek *tangibles* (berwujud) yaitu lokasi parkir yang tersedia di rumah sakit.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan

## ABSTRACT

The problems studied concern the quality of services measured by reliability *Indicators*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, *Tangibles*, At hospital Tk III Dr R Soeharsono banjarmasin.

The population in this study was the entire inpatient patient at hospital Tk III Dr R Soeharsono in the year 2019 which amounted to 41,276 people. According to Arikunto (1998:120) "When the population studied was less than 100 then the samples were taken all, but when the population was more than 100 Then the samples are taken by 10%-15%". In this study samples were taken as much as 100 people. The method of research used is the deskriptif method. This method is used to know the description of the quality of service in improving patient satisfaction at hospital kindergarten Tk III Dr R Soeharsono in Banjarmasin

Results of the content research is good enough but need to be noticed again from the five-dimensional of service quality Because some of the respondents expressed neutral and disagree with the service provided by the hospital Tk III Dr R Soeharsono Banjarmasin from the reliability aspect of the doctor, nurse and hospital clerk coming on time, From the responsiveness aspect (responsiveness) that the doctor gives time to consult and provide explanation of treatment solutions to the patient's problem and from the tangibles aspect (tangible) of the parking location available in the hospital.

Keywords: Sevice Quality, Satisfaction

## PENDAHULUAN

Rumah Sakit Tk III Dr R Soeharsono bergerak di bidang pelayanan jasa kesehatan. Berkembangnya teknologi dan informasi menyebabkan pengetahuan masyarakat meningkat, sehingga masyarakat lebih selektif dalam memilih fasilitas pelayanan yang digunakan. Pemilihan fasilitas pelayanan tersebut biasanya ditempuh masyarakat dengan cara memanfaatkan bantuan dari berbagai macam media yang kemudian dijadikan pertimbangan dalam pengambilan keputusan pelayanan yang akan digunakan. Salah satu pelayanan yang penting untuk masyarakat adalah pelayanan kesehatan. Kebutuhan dan keinginan pasien merupakan dasar bagi dunia kesehatan dalam mencapai keberhasilan pemasaran produk/jasa mereka, karena pemasaran merupakan kegiatan yang diarahkan untuk memuaskan kebutuhan dengan tujuan untuk tercapainya kepuasan konsumen yang secara tidak langsung bisa meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kesadaran masyarakat yang semakin tinggi terhadap pentingnya kesehatan merupakan salah satu alasan bahwa kebutuhan

akan sarana dan prasarana kesehatan juga semakin meningkat. Selain itu masyarakat akan semakin pandai untuk memilih mana yang terbaik dan sesuai dengan apa yang mereka butuhkan, serta ingin mendapatkan pelayanan terbaik.

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah semakin banyaknya pesaing. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat.

Menurut Kotler (2007 : 45 )  
“kepercayaan pasien sangat mahal harganya dan akan sulit menumbuhkannya karena melihat empat karakteristik jasa itu sendiri yaitu tidak berwujud, tidak dapat dipisahkan, beraneka ragam, tidak tahan lama”. Oleh karena itu apabila kualitas pelayanan sesuai dengan harapan pasien dengan memberikan pelayanan yang baik, handal, canggih, modern, lengkap dan cepat dalam merespon pasien serta lokasi yang dapat dijangkau dengan mudah dan strategis, dengan begitu pasien akan mengambil keputusan untuk menggunakan

jasa tersebut. Selanjutnya semua itu menjadi patokan bagi pihak rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang terbaik.

Pelayanan yang diberikan Poli Spesialis Rumah Sakit Tk III Dr R Soeharsono meliputi : pemeriksaan rutin terhadap perkembangan bayi dan ibu hamil, konsultasi kesehatan, penyuluhan tentang gizi ibu dan anak, persalinan, pengobatan, perawatan atau pemulihan kesehatan dan perawatan bayi dan anak.

Dalam operasionalnya Poli Spesialis Rumah Sakit Tk III Dr R Soeharsono memprioritaskan kepuasan pasien dalam upaya memenuhi tingkat kepentingan dan harapan pasien. Di Rumah Sakit Tk III Dr R Soeharsono dalam memberikan pelayanan terjadinya komplain dari pasien dikarenakan keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter yang sulit ditemui dan jadwal jam kedatangan dokter yang sering berubah-ubah sehingga membuat pasien menunggu lama, dokter yang kurang komunikatif dan informatif terhadap pasien, sehingga pasien merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan

## **BAHAN DAN METODE**

Metode penelitian menggunakan jenis kuantitatif dengan memberikan beberapa pertanyaan yang dibuat dalam bentuk kuisioner mendalam kepada pasien rawat jalan. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara singkat dan observasi. Penelitian ini adalah penelitian yang berjenis kualitatif atau penelitian yang menggunakan metode dengan cara melakukan kuisioner secara terbuka kepada para pasien yang diberikan oleh peneliti

Penelitian kualitatif nanti akan menggunakan beberapa sumber yang dijadikan sebagai bahan untuk penelitian diantaranya seperti hasil kuisioner, hasil wawancara singkat, dan hasil observasi di lingkungan rumah sakit dengan tujuan membandingkan beberapa hasil data yang sudah di rekapitulasi oleh peneliti

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

- 1) Kualitas pelayanan dari aspek *reliability* (kehandalan)

Pelayanan dari aspek *reliability* (kehandalan) informasi yang di sampaikan

oleh dokter, perawat dan petugas rumah sakit saat melayani pasien cukup jelas responden menyatakan sangat setuju (2%), setuju (57%), netral (32%) dan (9%) menyatakan tidak setuju. Berdasarkan hasil penelitian tersebut peneliti menyatakan bahwa secara umum pelayanan rumah sakit tk iii dr r soeharsono sudah baik karena sebagian besar pasien yang menjadi responden menyatakan setuju mendapatkan informasi yang cukup jelas.

Pelayanan dari aspek *reliability* (kehandalan) pasien cukup mudah dalam menyampaikan keluhannya kepada dokter, perawat dan petugas rumah sakit responden menyatakan setuju (69%), netral (28%) dan (3%) menyatakan tidak setuju. Berdasarkan hasil penelitian tersebut peneliti menyatakan bahwa secara umum pelayanan rumah sakit tk iii dr r soeharsono sudah baik, karena sebagian besar pasien yang menjadi responden menyatakan setuju mereka cukup mudah dalam menyampaikan keluhannya kepada dokter, perawat dan petugas rumah sakit. Sedangkan responden yang menyatakan tidak setuju adalah pasien

yang kesulitan dalam menyampaikan keluhannya kepada petugas rumah sakit.

Pelayanan dari aspek *reliability* (kehandalan) dokter, perawat dan petugas rumah sakit datang tepat waktu responden menyatakan setuju (35%), netral (44%) dan (21%) menyatakan tidak setuju. Berdasarkan hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa secara umum pelayanan rumah sakit tk iii dr r soeharsono sudah cukup baik dan perlu ditingkatkan lagi karena sebagian besar pasien yang responden menyatakan netral bahwa dokter, perawat dan petugas rumah sakit datang tepat waktu.

Pelayanan dari aspek *reliability* (kehandalan) peralatan kesehatan, pemeriksaan dan laboratorium yang disediakan rumah sakit lengkap responden menyatakan setuju (54%), netral (31%) dan (15%) menyatakan tidak setuju. Berdasarkan hasil penelitian tersebut peneliti menyatakan bahwa secara umum pelayanan rumah sakit tk iii dr r soeharsono sudah baik, karena sebagian besar pasien yang menjadi responden menyatakan setuju

peralatan kesehatan, pemeriksaan dan laboratorium yang di sediakan rumah sakit lengkap.

2) Kualitas pelayanan dari aspek *responsiveness* (daya tanggap)

Pelayanan dari aspek *responsiveness* (daya tanggap) dokter, perawat dan petugas rumah sakit cepat dalam menanggapi keluhan pasien responden menyatakan sangat setuju (4%), setuju (52%), netral (36%) dan (8%) menyatakan tidak setuju. Berdasarkan hasil penelitian tersebut peneliti menyatakan bahwa secara umum pelayanan rumah sakit tk iii dr r soeharsono sudah baik, karena sebagian besar pasien yang menjadi responden menyatakan setuju dokter, perawat dan petugas rumah sakit cepat dalam menanggapi keluhan pasien.

Pelayanan dari aspek *responsiveness* (daya tanggap) dokter dan perawat cukup teliti saat memberikan tindakan terhadap pasien responden menyatakan setuju (67%), netral (29%) dan (3%) menyatakan tidak setuju. Berdasarkan hasil penelitian tersebut peneliti menyatakan bahwa secara umum pelayanan

rumah sakit tk iii dr r soeharsono sudah baik, karena sebagian besar pasien yang menjadi responden menyatakan setuju dokter dan perawat cukup teliti saat memberikan tindakan terhadap pasien.

Pelayanan dari aspek *responsiveness* (daya tanggap) dokter dan perawat dengan sigap dan cepat dalam melakukan tindakan kepada pasien responden menyatakan sangat setuju (3%) setuju (74%) dan netral (23%). Berdasarkan hasil penelitian tersebut peneliti menyatakan bahwa secara umum pelayanan rumah sakit tk iii dr r soeharsono sudah baik, karena sebagian besar pasien yang menjadi responden menyatakan setuju dokter dan perawat dengan sigap dan cepat dalam melakukan tindakan kepada pasien dalam hal ini menunjukkan bahwa dokter dan perawat bersungguh-sungguh dan bersedia untuk memberikan pertolongan kepada pasien yang membutuhkan.

Pelayanan dari aspek *responsiveness* (daya tanggap) dokter memberikan waktu untuk berkonsultasi responden menyatakan setuju (41%), netral (52%) dan (7%)

menyatakan tidak setuju. Berdasarkan hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa secara umum pelayanan rumah sakit tk iii dr r soeharsono sudah cukup baik dan perlu di tingkatkan lagi karena sebagian besar pasien yang responden menyatakan netral bahwa dokter memberikan waktu untuk berkonsultasi.

Pelayanan dari aspek *responsiveness* (daya tanggap) dokter cukup jelas dalam memberikan solusi pengobatan terhadap pasien responden menyatakan setuju (56%), netral (42%) dan (2%) tidak setuju. Berdasarkan hasil penelitian tersebut peneliti menyatakan bahwa secara umum pelayanan rumah sakit tk iii dr r soeharsono sudah baik, karena sebagian besar pasien yang menjadi responden menyatakan setuju dokter cukup jelas dalam memberikan solusi pengobatan terhadap pasien.

### 3) Kualitas pelayanan dari aspek *assurance* (jaminan)

Pelayanan dari aspek *assurance* (jaminan) jaminan keselamatan atas pengobatan yang di berikan pihak rumah sakit cukup meyakinkan responden

menyatakan sangat setuju (12%), setuju (61%) dan (27%) netral. Berdasarkan hasil penelitian tersebut peneliti menyatakan bahwa secara umum pelayanan rumah sakit tk iii dr r soeharsono sudah baik, karena sebagian besar pasien yang menjadi responden menyatakan setuju jaminan keselamatan atas pengobatan yang di berikan pihak rumah sakit cukup meyakinkan seperti pengetahuan dan keterampilan serta kemampuan medis dalam menetapkan diagnosis penyakit.

Pelayanan dari aspek *assurance* (jaminan) rumah sakit bertanggung jawab terhadap kepentingan pasien responden menyatakan sangat setuju (8%), setuju (73%) dan (19%) netral. Berdasarkan hasil penelitian tersebut peneliti menyatakan bahwa secara umum pelayanan rumah sakit tk iii dr r soeharsono sangat baik, karena sebagian besar pasien yang menjadi responden menyatakan setuju rumah sakit bertanggung jawab terhadap kepentingan pasien seperti rumah sakit mengutamakan keselamatan pasien, dokter dan perawat langsung melakukan tindakan terhadap

pasien yang benar-benar harus diselamatkan dan mengebekkan masalah administrasi rumah sakit.

Pelayanan dari aspek *assurance* (jaminan) kejujuran dokter, perawat dan petugas rumah sakit terhadap kepentingan pasien cukup meyakinkan responden menyatakan setuju (64%) dan (32%) netral dan (4%) tidak setuju. Berdasarkan hasil penelitian tersebut peneliti menyatakan bahwa secara umum pelayanan rumah sakit tk iii dr r soeharsono banjarmasin, karena sebagian besar pasien yang menjadi responden menyatakan setuju kejujuran dokter, perawat dan petugas rumah sakit terhadap kepentingan pasien cukup meyakinkan seperti kejujuran dokter, perawat dalam mendiagnosa dan menyampaikannya secara langsung kepada pasien untuk di tindak lanjuti demi kepentingan dan keselamatan pasien itu sendiri.

Pelayanan dari aspek *assurance* (jaminan) jaminan keamanan pihak rumah sakit untuk mendapatkan kepuasan cukup baik responden menyatakan sangat setuju

(3%), setuju (69%) dan (28%) netral. Berdasarkan hasil penelitian tersebut peneliti menyatakan bahwa secara umum pelayanan rumah sakit tk iii dr r soeharsono sangat baik, karena sebagian besar pasien yang menjadi responden menyatakan setuju jaminan keamanan pihak rumah sakit untuk mendapatkan kepuasan cukup baik seperti rumah sakit menjamin keamanan pasien selama berada di rumah sakit dan menjamin keamanan pasien saat di lakukan tindakan medis karena di kerjakan oleh dokter spesialis dan perawat yang terlatih dan ahli di bidangnya.

#### 4) Kualitas pelayanan dari aspek *emphaty* (empati)

Pelayanan dari aspek *emphaty* (empati) kesopanan dan keranahan dokter, perawat dan petugas rumah sakit dalam melayani pasien responden menyatakan sangat setuju (18%), setuju (59%) dan (23%) netral. Berdasarkan hasil penelitian tersebut peneliti menyatakan bahwa secara umum pelayanan rumah sakit tk iii dr r soeharsono sangat baik, karena sebagian besar pasien yang menjadi responden menyatakan setuju

kesopanan dan keramahan dokter, perawat dan petugas rumah sakit dalam melayani pasien seperti sopan dan ramah berbicara/memberikan penjelasan dengan pasien serta memperlakukan pasien dengan baik.

Pelayanan dari aspek *emphaty* (empati) pihak rumah sakit memberikan perhatian khusus terhadap kepentingan pasien responden menyatakan setuju (53%) netral (36%) dan (4%) tidak setuju. Berdasarkan hasil penelitian tersebut peneliti menyatakan bahwa secara umum pelayanan rumah sakit tk iii dr r soeharsono baik, karena sebagian besar responden menyatakan setuju pihak rumah sakit memberikan perhatian khusus terhadap kepentingan pasien seperti rumah sakit lebih mementingkan keselamatan pasien, dokter, perawat dan petugas rumah sakit memberikan perhatian yang tulus dan senantiasa memperlakukan pasien dengan baik dan tidak membedakan pasien dalam memberikan pelayanan.

Pelayanan dari aspek *emphaty* (empati) dokter, perawat dan petugas rumah

sakit tanggap dalam mendengarkan keluhan atau masalah pasien responden menyatakan sangat setuju (11%), setuju (69%) dan (20%) netral. Berdasarkan hasil penelitian tersebut peneliti menyatakan bahwa secara umum pelayanan rumah sakit tk iii dr r soeharsono sangat baik, karena sebagian besar responden menyatakan setuju karena dokter, perawat dan petugas rumah sakit bersedia mendengarkan langsung keluhan atau masalah pasien dan memberikan solusi/pemecahan masalah dan memberikan penanganan langsung terhadap pasien atas persetujuan pasien tersebut.

Pelayanan dari aspek *emphaty* (empati) dokter, perawat dan petugas rumah sakit dapat memahami kebutuhan pasien responden menyatakan sangat setuju (7%), setuju (54%) dan (39%) netral. Berdasarkan hasil penelitian tersebut peneliti menyatakan bahwa secara umum pelayanan rumah sakit tk iii dr r soeharsono baik, karena sebagian besar responden menyatakan setuju karena dokter, perawat dan petugas rumah sakit dapat memahami kebutuhan pasien seperti petugas

memberikan dorongan motivasi kepada pasien dalam menghadapi masalah yang dideritanya dan memperlakukan pasien dengan baik.

Pelayanan dari aspek *emphaty* (empati) dokter, perawat dan petugas rumah sakit bersedia mendengarkan masukan dan saran dari pasien setuju (56%) dan (44%) netral. Berdasarkan hasil penelitian tersebut peneliti menyatakan bahwa secara umum pelayanan rumah sakit tk iii dr r soeharsono cukup baik, sebagian responden menyatakan setuju dokter, perawat dan petugas rumah sakit bersedia mendengarkan masukan dan saran dari pasien tetapi perlu di tingkatkan lagi karena 44% menyatakan netral karena pasien merasa dokter, perawat dan petugas rumah sakit bersedia mendengarkan masukan dan saran dari pasien tapi cuman di dengarkan saja, lambat dalam menindak lanjuti masukan dan saran tersebut.

##### 5) Kualitas pelayanan dari aspek *tangibless* (berwujud)

Pelayanan dari aspek *tangibless* (berwujud) penampilan dokter, perawat dan

petugas rumah sakit cukup rapi saat melayani pasien sangat setuju (21%), setuju (66%) dan netral (13%). Berdasarkan hasil penelitian tersebut peneliti menyatakan bahwa secara umum pelayanan rumah sakit tk iii dr r soeharsono sudah sangat baik, sebagian responden menyatakan setuju penampilan dokter, perawat dan petugas rumah sakit cukup rapi saat melayani pasien seperti perawat dan petugas rumah sakit setiap hari memakai seragam kerja yang sama agar terlihat rapi, selama satu minggu perawat dan petugas rumah sakit menggunakan seragam yang berbeda-beda di setiap harinya sesuai peraturan rumah sakit.

Pelayanan dari aspek *tangibless* (berwujud) ruangan yang di berikan pihak rumah sakit cukup nyaman yang menyatakan sangat setuju (12%), setuju (57%) , netral (29%) dan (2%) tidak setuju. Berdasarkan hasil penelitian tersebut peneliti menyatakan bahwa secara umum pelayanan di poli spesialis rumah sakit tk iii dr r soeharsono sudah sangat baik, sebagian responden menyatakan setuju ruangan yang

di berikan pihak rumah sakit cukup nyaman seperti ruangan kontrol untuk pasien yang bersih, tertata rapi serta tersedianya fasilitas yang lengkap di dalam ruangan. Sedangkan responden yang menyatakan tidak setuju adalah pasien yang mengeluhkan ruangan yang pengap sehingga pasien merasa kurang nyaman.

Pelayanan dari aspek *tangibless* (berwujud) lingkungan rumah sakit bersih yang menyatakan sangat setuju (9%), setuju (73%) dan (18%) netral. Berdasarkan hasil penelitian tersebut peneliti menyatakan bahwa secara umum pelayanan rumah sakit tk iii dr r soeharsono sudah sangat baik.

Pelayanan dari aspek *tangibless* (berwujud) ruangan yang di berikan pihak rumah sakit cukup nyaman yang menyatakan setuju (36%) , netral (48%) dan (16%) tidak setuju. Berdasarkan hasil penelitian tersebut peneliti menyatakan bahwa secara umum pelayanan rumah sakit tk iii dr r soeharsono cukup baik.

Pelayanan dari aspek *tangibless* (berwujud) fasilitas perawatan yang

tersedia menyatakan setuju (54%) , netral (37%) dan (9%) tidak setuju. Berdasarkan hasil penelitian tersebut peneliti menyatakan bahwa secara umum pelayanan poli spesialis rumah sakit tk iii dr r soeharsono baik, sebagian responden menyatakan setuju fasilitas perawatan yang tersedia lengkap.

## **PENUTUP**

### Kesimpulan

- 1) Kualitas pelayanan di Poli Spesialis Rumah Sakit Tk III Dr R Soeharsono Banjarmasin selama ini menurut hasil kuisioner yang di bagikan kepada responden sebanyak 100 responden sudah cukup baik akan tetapi perlu di perhatikan lagi dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien karena ada sebagian responden menyatakan netral dan tidak setuju dengan pelayanan yang di berikan pihak rumah sakit tk iii dr r soeharsono banjarmasin dilihat dari aspek *reliability* (kehandalan) yaitu dokter, perawat dan petugas rumah sakit datang tepat waktu 44%

responden menyatakan netral dan 21% responden menyatakan tidak setuju, dari aspek *responsiveness* (daya tanggap) yaitu dokter memberikan waktu untuk berkonsultasi dan memberikan penjelasan solusi pengobatan terhadap masalah pasien 42% responden menyatakan netral dan 23% responden menyatakan tidak setuju, dan dari aspek *tangibles* (berwujud) yaitu lokasi parkir yang tersedia di rumah sakit cukup luas 48% responden menyatakan netral dan 16% menyatakan tidak setuju.

- 2) Pelayanan yang seharusnya di berikan yaitu memperbaiki pelayanan terutama dari *reliability* (kehandalan) yaitu dokter, perawat dan petugas rumah sakit harus datang tepat waktu, terutama jadwal jam kedatangan dokter yang tidak merubah-ubah sehingga tidak membuat pasien menunggu. Dari aspek *responsiveness* (daya tanggap) yaitu dokter harus memberikan waktu lebih lama untuk berkonsultasi dan menjelaskan secara detail solusi

pengobatan yang akan di berikan kepada pasien. Dari aspek *tangibles* (berwujud) pihak rumah sakit harus memperhatikan lokasi parkir untuk kenyamanan dan keamanan pasien beserta keluarga.

#### Saran

1. Diharapkan rumah sakit dapat meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada aspek *reliability* (kehandalan) hendaknya pihak rumah sakit memberikan jadwal jam kedatangan atau kunjungan khususnya kepada dokter, melengkapi peralatan dan pemeriksaan kesehatan yang masih kurang. Pada aspek *responsiveness* (daya tanggap) untuk meningkatkan kualitas pelayanan hendaknya dokter lebih lama memberikan waktu lebih lama kepada pasien untuk berkonsultasi. Pada aspek *tangibles* (berwujud) hendaknya pihak rumah sakit memperluas lokasi parkir dan melengkapi fasilitas-fasilitas perawatan yang belum tersedia
2. Agar rumah sakit tetap bisa

mempertahankan kualitas pelayanan yang baik, dokter, perawat dan petugas rumah sakit harus meningkatkan kualitas pelayanan yang optimal kepada pasien

Di harapkan ada kotak saran untuk menampung keluhan atau saran dari para pasien. Dengan adanya kotak saran kita dapat mengetahui perasaan yang di alami oleh pasien saat menerima pelayanan yang telah di berikan. Apakah itu perasaan puas atau perasaan kecewa. Jika pasien merasa puas maka harus di pertahankan dan jika ada keluhan atau merasa kecewa maka harus ada perbaikan dalam sistem pelayanan ataupun hal lainnya untuk kemajuan rumah sakit.

## REFERENSI

- Adam, Muhammad, 2015. Manajemen Pemasaran Jasa. Bandung : CV. Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi, 2008. Prosuder Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Edisi Revisi IV, Jakarta: Rineka Cipta
- Herlambang, Susatyo, 2016. Manajemen Pelayanan Rumah Sakit. Yogyakarta : Gosen Publishing.

- Kotler, Philip, 2007. Manajemen Pemasaran, Edisi Kedua Belas Jilid 2, Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta : PT Indeks.
- Lilik Kristianto, Paulus, 2011. Psikologi Pemasaran. Yogyakarta : CAPS 2011.
- Lupiyoadi, Rambat dan A.Hamdani, 2006. Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi 2. Jakarta : Salemba Empat.
- Purwoastuti, Th. Endang dan Walyani Siwi Elisabeth, 2015. Mutu Pelayanan Kesehatan & Kebidanan. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik indonesia Nomor 56 Tahun 2014 : Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit
- UNISKA, 2011. Pedoman Teknik Penulisan Skripsi. Banjarmasin : Universitas Islam Kalimantan .Muhammad Arsyad Al-Banjari
- Yazid, 2003. Pemasaran Jasa konsep dan implementasi, Edisi kedua.Yogyakarta : EKONISIA Fakultas Ekonomi UII.
- Umar, Hussein. 2014. *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan: Paradigma Positivistik dan Berbasis Pemecahan Masalah*. Rajagrafindo Persada: Jakarta.