

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT KHUSUS IBU DAN ANAK ANNISA BANJARMASIN

**Sri Mulyani
Ni Nyoman Suarniki
Fatimah
srimulyaniirsyadputri@gmail.com**

STIE Nasional Banjarmasin

Abstract,

This reseach aims to analyze the quality of services measured by reliability, responsiveness, assurance, emphaty, tangibles at the maternal and child hospital of annisa banjarmasin.

The research method used is descriptive method. The population of this study is all inpatients at the Maternal and Annisa Special Hospital in 2016 which amounted to 960 people. Samples taken are as many as 100 people.

The conclusions of this study are the services that should be improved on the services of reliability ie doctors, nurses and hospital personnel must arrive on time, especially the schedule of doctor's arrival that does not change so that does not make patients wait. Aspects of responsiveness ie doctors should give longer time to consult and explain in detail the treatment solution that will be given to the patient. Aspect tangibles the hospital should pay attention to the location of the parking for comfort and safety of patients and families.

Keywords: reliability, responsiveness, assurance, emphaty, tangibles

Abstrak,

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang di ukur dengan indikator kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*emphaty*), berwujud (*tangibles*) pada rumah sakit khusus ibu dan anak annisa banjarmasin.

Metode penelitian yang di gunakan adalah metode deskriptif. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Annisa pada tahun 2016 yang berjumlah 960 orang. Sampel yang diambil adalah sebanyak 100 orang.

Simpulan penelitian ini pelayanan yang seharusnya di perbaiki yaitu pelayanan 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. Aspek *tangibles* (berwujud) pihak rumah sakit harus memperhatikan lokasi parkir untuk kenyamanan dan keamanan pasien beserta keluarga.

Kata Kunci: Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, berwujud.

Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Annisa 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 Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Annisa 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. Operasional rumah sakit memprioritaskan kepuasan pasien dalam upaya memenuhi tingkat kepentingan dan harapan pasien. Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Annisa 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. Adapun petugas medis yang melayani pasien rawat inap di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Annisa berjumlah 44 orang.

Tabel 1 Jumlah Tenaga Medis Rawat Inap RSKIA Annisa

NO	Jenis Tenaga / Profesi	Jumlah Tenaga
1	Dokter Spesialis Kandungan dan Kebidanan	1 orang
2	Dokter Spesialis Anak	1 orang
3	Dokter Spesialis Anastesi	1 orang
4	Bidan	18 orang
5	Perawat	16 orang
6	Apoteker dan Asisten Apoteker	5 orang
7	Laboratorium	2 orang

Sumber: RSKIA Annisa 2016

Sementara jumlah pasien yang rawat inap di rumah sakit

khusus ibu dan anak Annisa dari tahun 2014 sampai dengan tahun

2016 totalnya berjumlah 3.144 orang. Adapun rincian pasien tahun 2014 sampai 2016 dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2. Jumlah Pasien Yang Rawat Inap Tahun 2014 - Tahun 2016

Tahun	Jumlah pasien
2014	979 Orang
2015	1.205 Orang
2016	960 Orang

Sumber: RSKIA Annisa 2016

Tabel 2 diketahui bahwa pada tahun 2014 sampai 2015 jumlah pasien mengalami peningkatan dan pada tahun 2016 jumlah pasien mengalami penurunan. Hal ini terlihat dari data jumlah pasien dari 2014 jumlah pasien sebesar 979 orang, pada tahun 2015 meningkat menjadi 1.205 orang, dan terjadi penurunan jumlah pasien pada tahun 2016 menjadi 960 orang.

Penyebab terjadinya penurunan jumlah pasien dilihat dari faktor kualitas pelayanan yaitu: kehandalan (*reliability*) yaitu dalam memberikan pelayanan petugas rumah sakit kurangnya informasi dan komunikasi terhadap pasien, sehingga pasien merasa kecewa. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu dalam memberikan pelayanan sering terjadinya keterlambatan atau lama dalam menanggapi keluhan pasien dan kurang memberikan waktu untuk

pasien berkonsultasi. Jaminan (*assurance*) yaitu dalam melakukan pemeriksaan kepada pasien, terjadi kurangnya penjelasan atau komunikasi petugas rumah sakit kepada pasien terhadap pengobatan yang akan di lakukan mengakibatkan menurunkan kepercayaan pasien. Empati (*emphaty*) yaitu dalam memberikan pelayanan sikap petugas rumah sakit kurang ramah dan kurang perhatian terhadap pasien. Bukti fisik (*tangibles*) yaitu kondisi fasilitas rumah sakit masih kurang, seperti fasilitas kesehatan yang kurang lengkap, tempat parkir yang kurang luas.

Agar bisa tetap bisa mempertahankan kualitas pelayanan rumah sakit harus memperhatikan 5 faktor yaitu: kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan rumah sakit untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat

kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang di sepakati. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu pasien dan merespon permintaan mereka serta menginformasikan dan memberikan pelayanan jasa secara tepat. Jaminan (*assurance*) yaitu perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit dan rumah sakit bisa menciptakan rasa aman bagi pasiennya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pasien. Empati (*emphaty*) yaitu pihak rumah sakit dapat memahami masalah pasiennya dan bertindak demi kepentingan pasien. Bukti fisik (*tangibles*) yaitu berhubungan dengan daya tarik kualitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan rumah sakit serta penampilan karyawan.

METODE

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Annisa Banjarmasin yang beralamat Jln. Jafri Zam-zam No 55-56 RT 33 Kelurahan Kuin Cerucuk, Kecamatan Banjarmasin Tengah. Penelitian ini dilakukan di lokasi tersebut dengan alasan ingin menganalisis kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Annisa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Metode ini dipilih mengingat penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tentang kualitas pelayanan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Annisa.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Annisa pada tahun 2016 yang berjumlah 960 orang. Menurut Arikunto (1998: 120) “apabila populasi yang diteliti kurang dari 100 maka sampel yang diambil semua, akan tetapi apabila populasi lebih dari 100 maka sampel yang diambil adalah sebesar 10% - 15 %”.

Penelitian ini menarik 10% dari populasi sampel sebanyak 96 orang, untuk kesempurnaan maka dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah sebanyak 100 orang.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan simple random sampling atau pengambilan sampel secara acak sederhana yakni setiap anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk menjadi anggota.

Data yang diperoleh dianalisa secara deskriptif yaitu dengan membandingkan hasil tabulasi data tentang kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Annisa, kemudian di analisa dengan teori-teori yang relevan untuk mendapatkan persentasi hasil jawaban responden dengan menggunakan rumus Arikunto (2008: 120) sebagai berikut:

$$P = F / N \times 100 \%$$

Keterangan:

P = Persentase

F = Frekuensi yang sedang dicari persentasenya

N = Nilai jumlah keseluruhan

peneliti menyatakan bahwa secara umum pelayanan rumah sakit khusus ibu dan anak Annisa sudah baik karena sebagian besar pasien yang menjadi responden menyatakan setuju mendapatkan informasi yang cukup jelas. Sedangkan responden yang menyatakan tidak setuju adalah pasien yang kurang jelas dalam menerima informasi yang disampaikan petugas rumah sakit, karena dokter, perawat sering berkomunikasi dengan bahasa yang tidak mudah di mengerti.

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

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 khusus ibu dan anak Annisa 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 khusus ibu dan anak Annisa 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. Sedangkan responden yang menyatakan tidak setuju karena jam kedatangan perawat dan petugas rumah sakit tidak tepat waktu, jadwal jam kedatangan dokter yang sering berubah-ubah sehingga membuat pasien menunggu lama.

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 khusus ibu dan anak Annisa sudah baik, karena sebagian besar pasien yang menjadi responden menyatakan setuju peralatan kesehatan, pemeriksaan dan laboratorium yang di sediakan rumah sakit lengkap. Sedangkan responden yang menyatakan tidak setuju adalah pasien yang membutuhkan peralatan kesehatan atau pemeriksaan yang belum tersedia di rumah sakit khusus ibu dan anak Annisa.

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

Berdasarkan diatas dapat dilihat 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 khusus ibu dan anak Annisa sudah baik, karena sebagian besar pasien yang menjadi responden menyatakan setuju dokter, perawat dan petugas rumah sakit cepat dalam menanggapi keluhan pasien. Sedangkan responden yang menyatakan tidak setuju adalah pasien yang mendapati dokter, perawat dan petugas rumah sakit yang kurang siap dalam memberikan pelayanan sehingga terkesan lambat dalam melayani dan kurang tanggap terhadap keluhan yang di rasakan 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 khusus ibu dan anak Annisa sudah baik, karena sebagian besar pasien yang menjadi responden menyatakan setuju dokter dan perawat cukup teliti saat memberikan tindakan terhadap pasien. Sedangkan responden yang menyatakan tidak setuju adalah pasien yang mendapati dokter dan perawat dan yang kurang teliti dalam memberikan tindakan.

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 khusus ibu dan anak Annisa 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 khusus ibu dan anak Annisa sudah cukup baik dan perlu di tingkatkan lagi karena sebagian besar pasien yang responden menyatakan netral bahwa dokter memberikan waktu untuk berkonsultasi. Sedangkan responden yang menyatakan tidak setuju adalah pasien yang tidak dapat berkonsultasi lebih lama karena jadwal jam kedatangan dokter berubah-ubah dan dokter sering tergesa-gesa saat menjelaskan kepada pasien.

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 khusus ibu dan anak Annisa sudah baik, karena sebagian besar pasien yang menjadi responden menyatakan setuju dokter cukup jelas dalam memberikan solusi pengobatan terhadap pasien. Sedangkan responden yang menyatakan tidak setuju adalah pasien yang tidak paham atau mengerti sama sekali dengan penjelasan yang di berikan dokter.

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 khusus ibu dan anak Annisa 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 di agnosa 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 khusus ibu dan anak Annisa 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 mengebelakangkan 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 khusus ibu dan anak Annisa baik, 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. Sedangkan responden yang menyatakan tidak setuju adalah pasien yang kurang mengerti dengan diagnosa penjelasan dokter dan perawat karena bahasa medis yang sulit di pahami, serta pasien yang kurang yakin dengan saran yang di berikan oleh dokter dan perawat untuk di lakukan tindakan medis selanjutnya sehingga mereka cenderung menolak.

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 khusus ibu dan anak Annisa 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 keramahan 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 khusus ibu dan anak Annisa 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 khusus ibu dan anak Annisa 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.

Sedangkan responden yang menyatakan tidak setuju adalah mereka yang memiliki harapan untuk mendapatkan perhatian lebih dari petugas rumah sakit.

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 khusus ibu dan anak Annisa 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 memebrikan 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 khusus ibu dan anak Annisa 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 khusus ibu dan anak Annisa 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 khusus ibu dan anak Annisa 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 rumah sakit khusus ibu dan anak Annisa sudah sangat baik, sebagian responden menyatakan setuju ruangan yang di berikan pihak rumah sakit cukup nyaman seperti ruangan 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 khusus ibu dan anak Annisa sudah sangat baik, sebagian responden menyatakan setuju lingkungan rumah sakit bersih seperti tempat penunggu pasien, jalan atau lorong-lorong yang ada di

rumah sakit, dan pekarangan rumah sakit yang bersih dan indah.

Pelayanan dari aspek *tangibles* (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 khusus ibu dan anak Annisa cukup baik, sebagian responden menyatakan netral lokasi parkir yang tersedia di rumah sakit cukup luas, hal ini perlu di perhatikan dan tingkatkan lagi karena 48% menyatakan netral. Sedangkan responden yang menyatakan tidak setuju adalah mereka yang kesulitan dalam mencari dan menempatkan alat transportasi mereka sehingga terkadang menggunakan bahu jalan.

Pelayanan dari aspek *tangibles* (berwujud) fasilitas perawatan yang tersedia menyatakan setuju (54%), netral (37%) dan (9%) tidak setuju. Berdasarkan hasil penelitian tersebut peneliti menyatakan bahwa secara umum pelayanan rumah sakit khusus ibu dan anak Annisa baik, sebagian

responden menyatakan setuju fasilitas perawatan yang tersedia lengkap. Sedangkan responden yang menyatakan tidak setuju adalah mereka yang membutuhkan fasilitas perawatan yang lebih lengkap lagi yang belum ada atau belum tersedia di rumah sakit.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Kualitas pelayanan Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Annisa Banjarmasin selama ini menurut hasil kuisisioner 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 khusus ibu dan anak annisa banjarmasin dilihat dari aspek *reliability* (kehandalan) yaitu dokter, perawat dan petugas rumah sakit datang tepat waktu 44% responden meyatakan 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. 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. 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. 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. 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.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad, 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi, 2008. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Edisi Revisi IV*, Jakarta: Rineka Cipta
- Herlambang, Susatyo, 2016. *Manajemen Pelayanan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen 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.
- Wahyu. 2013. *Metodelogi Penelitian Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. STIE Nasional Banjarmasin.
- Yazid, 2003. *Pemasaran Jasa konsep dan implementasi, Edisi kedua*. Yogyakarta: EKONISIA Fakultas Ekonomi UII.