

TINGKAT KEPUASAN LAYANAN PASIEN DI RSUD HARAPAN DAN DOA KOTA BENGKULU

LEVEL OF PATIENT SERVICE SATISFACTION IN RSUD HARAPAN AND DOA BENGKULU

Susan Tasliah Utama¹, Henni Febriawati², Riska Yanuarti³, Agus Ramon⁴, Oktarianita⁵

^{1,2,3,4,5}Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Bengkulu

Correspondence Author: hennifebriawati@umb.ac.id

ABSTRACT

The level of customer satisfaction with service is an important factor in developing a service delivery system that is responsive to patient needs so as to minimize costs and time and maximize the impact of services on the target population. Measurements are made by looking at the five dimensions of SERVQUAL, namely Reliability, responsiveness, Assurance, Empaty, and Tangible. This research is quantitative with survey methods and uses data collection techniques in the form of interviews using a questionnaire instrument. The number of samples used was 95 respondents. The research subjects were outpatients at the neuroscientific clinic with a cross-sectional sampling method. In this study, the level of patient satisfaction was measured using SERVQUAL to determine the level of the gap between the expected value and the reality value. The results showed that the quality of service at the Harapan and Prayer Hospital in Bengkulu City based on the dimensions of reliability (-0.82), responsiveness (-1.52), assurance (-1.57), empathy (-1.56) and tangible (-1, 83), has a negative value, which means that the level of satisfaction has not met the standard of expectations desired by the patient. The dimension with the highest SERVQUAL value is the tangible dimension so that it needs to be prioritized by the Bengkulu City Hospital of Hope and Prayer.

Keywords: Dimensions, Patient Satisfaction, SERVQUAL

ABSTRAK

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu system penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pasien sehingga meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Pengukuran dilakukan dengan melihat dari lima dimensi SERVQUAL, yaitu *Reliability*, *responsiveness*, *Assurance*, *Empaty*, dan *Tangible*. Penelitian ini bersifat Kuantitatif dengan metode survey dan menggunakan teknik pengambilan data berupa wawancara menggunakan instrumen Kuesioner. Banyaknya sampel yang digunakan adalah 95 responden. Subjek penelitian adalah pasien rawat jalan di poli klinik saraf dengan meode pengambilan sampel menggunakan *cross-sectional*. Dalam penelitian ini tingkat kepuasan pasien diukur dengan menggunakan SERVQUAL untuk menentukan tingkat kesenjangan antara nilai harapan dan nilai kenyataan. Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan di RSUD Harapan Dan Doa Kota Bengkulu berdasarkan dimensi *reliability* (-0,82), *responsiveness* (-1,52), *assurance* (-1,57), *empaty* (-1,56) dan *tangible* (-1,83), bernilai negatif, yang berarti tingkat kepuasannya belum memenuhi standar harapan yang diinginkan pasien. Dimensi dengan nilai SERVQUAL tertinggi yaitu dimensi *tangible* sehingga perlu di prioritaskan oleh RSUD Harapan Dan Doa Kota Bengkulu.

Kata Kunci: Dimensi, Kepuasan Pasien, SERVQUAL

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai penyedia layanan jasa tidak hanya bisa menilai kualitas keseluruhan jasanya seperti dipersepsikan pelanggan namun juga bisa

mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci yang terdiri dari dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan aspek-aspek dalam setiap dimensi tersebut yang

membutuhkan penyempurnaan kualitas (Supartiningsih S, 2017).

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi sesuai dengan urutan derajat kepentingan relatifnya Panjaitan J E (2016) yaitu keandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap. Kepuasan konsumen terhadap perusahaan jasa diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu pelayanan sesuai dengan kenyataan yang diterima tentang pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

Sejak tahun 2014 pemerintah melaksanakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) sebagai penyelenggara program kesehatan. Program pemerintah ini bertujuan meningkatkan pelayanan rumah sakit secara maksimal sehingga semestinya kepuasan pasien peserta BPJS dapat terpenuhi dengan baik.

Penerapan kebijakan kepesertaan BPJS sebagian besar masyarakat belum memahami mekanisme pelayanan dalam programnya. Pandangan pasien terhadap BPJS masih kurang baik. Keluhan yang dirasa pasien kaitannya dengan pelayanan administrasi, perawat/bidan, dokter, fasilitas dan infrastruktur, obat dan administrasi keuangan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan kesehatan dalam metode pembiayaan, yang dapat diwakilkan perbedaannya antara pasien pengguna BPJS dan umum, sedangkan pada umumnya para pendamping pasien mengatakan tidak memiliki perbedaan antara pasien umum dan BPJS, yang menjadi perbedaan melainkan pelayanan pada tingkat kelas atau ruangan (Sreenivas T & Babu N S, 2012).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Harapan dan doa di Provinsi adalah rumah sakit tipe B, merupakan rumah sakit rujukan untuk pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan yang mulai berlaku pada tahun 2016. Berdasarkan Pedoman BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang

dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan.

Adanya kebijakan BPJS berdampak pada meningkatnya jumlah kunjungan pasien pada poli saraf. Pelayanan poliklinik saraf merupakan salah satu jenis pelayanan yang memiliki jumlah kunjungan yang selalu meningkat setiap tahunnya. Dibandingkan dengan Poli Kulit dan Kelamin yang jumlah pengunjungnya lebih sedikit.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu pengukuran tingkat layanan diberikan atau diterima sesuai dengan yang diharapkan. Harapan lebih kecil dari layanan yang diterima, maka pasien merasa tidak puas, begitu juga jika pelayanan yang mereka terima sesuai harapan, kepuasan akan dirasakan pasien. kualitas pelayanan mempunyai pengaruh dominan dalam meningkatkan kepuasan pasien (Harfika J & Abdullah N, 2017).

Hasil observasi awal dilakukan dengan wawancara oleh pasien ditemukan bahwa pasien rawat jalan yang menggunakan BPJS di RSHD harapan dan doa mengatakan pelayanan BPJS sangat melayani. Tetapi sebagian pasien menyatakan tidak puas dengan pelayanan di poliklinik saraf karena fasilitas kurang memadai (seperti tempat duduk), perawat kurang ramah, dan sebagian menyatakan pelayanan lambat dan tergesa-gesa.

Berdasarkan latar belakang peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *reliability* (kehandalan), dimensi *responsiveness* (ketanggapan), dimensi *assurance* (jaminan), dimensi *empathy* (empati), dimensi *tangibles* (bukti fisik) di RSUD Harapan dan Doa Kota Bengkulu

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *deskriptif* menggunakan desain *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat di poli saraf instalasi rawat jalan RSUD Harapan dan Doa Bengkulu tahun

2019. Jumlah populasi dalam penelitian ini diperoleh dari rata-rata kunjungan pasien di poli klinik saraf setiap bulannya (Data Laporan Angka Kunjungan Pasien Poli Klinik Syaraf, 2019), sehingga didapat jumlah

populasi sebanyak 6042. Teknik pengumpulan data menggunakan data primer. Teknik analisis data menggunakan analisis univariat

HASIL PENELITIAN

Perhitungan Nilai Kepuasan Pelayanan

Untuk memperoleh nilai kepuasan pelayanan di RSHD Harapan dan Doa Kota Bengkulu dapat menggunakan *SERVQUAL Score (Gaps)*. Nilai kepuasan pelayanan didapatkan berdasarkan selisih antara nilai

kenyataan dan harapan seperti pada rumus dibawah ini:

$$SERVQUAL = \text{Skor Kenyataan} - \text{Skor Harapan}$$

Tabel 1. Hasil Perhitungan *SERVQUAL*

Dimensi	Nilai Kenyataan	Nilai Harapan	<i>SERVQUAL</i>	Kategori
<i>Reliability</i>	4,05	4,86	-0,82	Kurang Memuaskan
<i>Responsiveness</i>	3,45	4,97	-1,52	Kurang Memuaskan
<i>Assurance</i>	3,37	4,94	-1,57	Kurang Memuaskan
<i>Empaty</i>	3,41	4,97	-1,56	Kurang Memuaskan
<i>Tangible</i>	3,15	4,98	-1,83	Kurang Memuaskan
Rata-rata	3,48	4,95	-1,46	Kurang Memuaskan

Dapat dilihat pada Tabel 1, bahwa gap terbesar ada pada dimensi *tangible* yaitu sebesar -1,83. Artinya dimensi *tangible* memiliki kesenjangan antara harapan dan kenyataan terbesar dibandingkan dimensi-dimensi lain. Dimensi ini secara umum lebih bersifat pada penampilan, kerapihan staff, serta kepemilikan alat-alat yang modern dalam pelayanan. Dibidang pelayanan Rumah Sakit nilai *tangible* ini merupakan nilai yang timbul dari penampilan sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan secara keseluruhan. Sedangkan perbaikan secara nyata misalnya untuk kepemilikan alat yang modern, perbaikan tidak sepenuhnya dapat langsung dilakukan, karena menyangkut infrastruktur seperti ruangan, sistem komunikasi, teknologi informasi, dan lainnya, yang ruang lingkupnya dirasakan sangat besar dan kebijakannya tergantung atas kebijaksanaan pemerintah.

Dimensi dengan gap kedua terbesar adalah *Assurance* dengan gap -1,57. Dimensi ini meliputi performa karyawan

Rumah Sakit dalam menanamkan rasa percaya, rasa aman, dan kepuasan. Dimensi ini terkait dengan perasaan adanya kerjasama yang baik antara Rumah Sakit dengan pasiennya. Dengan memberikan jaminan yang andal, petugas Rumah Sakit telah memberikan kontribusi terhadap kerjasama yang terjalin antara Rumah Sakit dan pasien.

Dimensi dengan peringkat ke tiga adalah *Empaty* yaitu dengan gap -1,56 Dimensi ini terkait dengan perasaan adanya perhatian yang timbul dalam kerjasama yang baik dari seluruh karyawan Rumah Sakit dengan pasien. Setiap pasien diwaktu manapun permintaan pelayanan tentunya memiliki harapan untuk dilayani dengan konsisten, baik ketika waktu pagi, maupun siang hari. Untuk itu diperlukan usaha yang tidak mudah untuk mempertahankan pemberian perhatian kepada pasien secara konsisten. Dengan memeberikan perhatian yang cukup baik, diharapkan image yang timbul adalah image yang baik, sehingga

dengan terbangunnya image yang baik tersebut berarti pelayanan Rumah Sakit telah memberikan kontribusi kerjasama yang terjalin antara pasien dan Rumah Sakit.

Pada dimensi *Responsiveness* diperingkat pada peringkat ke empat yaitu dengan gap -1,52. Dimensi ini meliputi peran serta, kesiapan karyawan Rumah Sakit untuk membantu pasien. Dilihat dari gap yang terjadi memang kecil, tetapi dengan adanya gap ini menunjukkan bahwa pasien belum sepenuhnya mendapatkan pelayanan dengan harapan mereka.

Peringkat terakhir adalah *reliability* yaitu dengan gap sebesar -0,82. Dari dimensi ini, perbaikan yang dilakukan dengan selalu mengupayakan kesesuaian pelayanan dengan visi dan misi Rumah Sakit.

Pada dimensi *Responsiveness* diperingkat pada peringkat ke empat yaitu dengan gap -1,52. Dimensi ini meliputi peran serta, kesiapan karyawan Rumah Sakit untuk membantu pasien. Dilihat dari gap yang terjadi memang kecil, tetapi dengan adanya gap ini menunjukkan bahwa pasien belum sepenuhnya mendapatkan pelayanan dengan harapan mereka.

Peringkat terakhir adalah *reliability* yaitu dengan gap sebesar -0,82. Dari dimensi ini, perbaikan yang dilakukan dengan selalu mengupayakan kesesuaian pelayanan dengan visi dan misi Rumah Sakit.

Kepuasan pelayanan dikatakan telah memenuhi keinginan pasien jika nilai kenyataan sama dengan nilai harapan. Bila nilai kenyataan lebih besar dari nilai harapan sehingga nilai gap yang terjadi adalah positif, berarti kepuasan pelayanan dapat dikatakan handal karena dapat melebihi harapan pasien, meskipun dalam beberapa hal melebihi harapan pasien, tidak selalu memberikan efek positif bagi pasien. Bila nilai kenyataan lebih kecil dari nilai harapan, sehingga gap yang terjadi adalah negatif, berarti kepuasan pelayanan saat ini dapat dikatakan kurang baik dan belum dapat memenuhi harapan pasiennya. Kondisi

terakhir ini terjadi pada seluruh dimensi *SERVQUAL* pada pelayanan di RSUD Harapan dan Doa Kota Bengkulu, dimana gap yang terjadi pada semua dimensi semuanya bernilai minus.

Jika dianalisa secara terpisah dari harapan, kenyataan, dan *SERVQUAL* tiap dimensi, terlihat nilai harapan tertinggi ada pada dimensi *tangible* dengan nilai 4,98. Pasien menaruh harapan yang besar pada Keberadaan fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, karyawan, sarana komunikasi dan alat-alat pendukung dalam memberikan pelayanan kepada para pasien RSUD Harapan dan Doa Kota Bengkulu. Sedangkan dimensi dengan nilai harapan terendah adalah *reliability* dengan nilai 4,86. Ini berarti dibandingkan dengan dimensi-dimensi lain, harapan pasien terhadap kehandalan petugas Rumah sakit tidak begitu besar.

Untuk nilai kenyataan, nilai tertinggi adalah *reliability* dengan nilai 4,05. Artinya dibandingkan dimensi lain, Pelayanan yang baik diberikan oleh Rumah Sakit belum sesuai dengan apa yang diharapkan. Sedangkan dimensi dengan nilai terendah adalah *tangible* sebesar 3,15.

Dari *SERVQUAL*, dimensi *tangible* memiliki *SERVQUAL* tertinggi, yaitu sebesar -1,83. Dimensi yang lain secara berurutan adalah *Assurance*, *Empaty*, *Responsiveness*, dan *reliability* dengan *SERVQUAL* masing-masing adalah -1,57, -1,56, -1,52, -0,82. Artinya dibandingkan dengan dimensi lain, dimensi *tangible* memiliki kesenjangan antara harapan dan kenyataan terbesar dibandingkan dimensi-dimensi lain. Dimensi ini meliputi secara umum pada penampilan, kerapihan karyawan, serta kepemilikan alat-alat yang modern dalam pelayanan.

PEMBAHASAN

Pembahasan Analisis Univariat Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa usia responden di RSUD Harapan dan Doa Kota Bengkulu yaitu

sebanyak (15,79%) berusia 25-30 tahun dan sebanyak (44,21%) berusia 31-40 tahun.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Kalijogo R F M et al (2019) menunjukkan bahwa usia yang paling dominan melakukan kunjungan ke fasilitas kesehatan adalah usia tua. penambahan usia akan diikuti dengan penurunan kemampuan fisiologis manusia yang biasanya dimulai pada rentang usia 30-45 tahun. Oleh sebab itu, usia merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi konsumen terhadap pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa pendidikan responden di RSUD Harapan dan Doa Kota Bengkulu yaitu sebanyak (33,69%) berpendidikan dasar dan (10,52%) berpendidikan tinggi, sebanyak (26,31%) berpendidikan SMA. terhadap penilaian kualitas pelayanan. Pasien dengan tingkat pendidikan lebih rendah berpeluang untuk memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diterima baik. Pasien yang memiliki pendidikan tinggi berkaitan dengan kepuasan yang diberikan pasien terhadap pelayanan yang mereka terima, sebagai pasien berpendidikan cenderung memiliki pemahaman yang baik tentang penyakit dan mereka mengharapkan komunikasi yang lebih baik dari perawatan kesehatan yang mereka terima (Utami Y T, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa pekerjaan responden di RSUD Harapan dan Doa Kota Bengkulu yaitu sebanyak (58%) bekerja dan sebanyak (42%) tidak bekerja. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden bekerja.

Kepuasan Pasien pada Model SERVQUAL

1. Kepuasan Pasien pada dimensi Reliability

Reliability atau kehandalan Rumah sakit dalam memberikan layanan yang baik cepat, tepat dan memuaskan kepada pasien. Dalam tabel 4.7 menggambarkan pada dimensi ini bahwa

kepuasan pasien sebesar -0,82 yang berarti dimensi ini belum sesuai dengan harapan pasien.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Kalijogo R F M et al., (2019) di Klinik Pratama AP yaitu -1,06. Sejalan dengan penelitian dilakukan dimana ketepatan waktu juga berhubungan dengan kesiapan petugas dalam pelayanan. Petugas yang datang tidak tepat waktu akan menghambat pelayanan karena petugas tidak memiliki jeda waktu yang optimal untuk mempersiapkan diri melayani pasien.

Hasil perhitungan nilai harapan dan kenyataan secara keseluruhan nilai SERVQUAL bahwa semua kenyataan pelayanan yang diterima responden belum sesuai dengan harapannya. Untuk meningkatkan kepuasan pasien perlu ketersediaan petugas dalam melayani pasien setiap saat serta sangat penting yang menjadi harapan pasien pada dimensi kehandalan (*reliability*) adalah kesiapan dokter melayani pasien (Febriawati H et al., 2021).

2. Kepuasan pasien dalam dimensi Responsiveness

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien dalam dimensi daya tanggap petugas yang diterima pasien menunjukkan bahwa kepuasan pasien sebesar -1.52 hal ini berarti dimensi ini belum sesuai dengan harapan pasien.

Responsiveness atau daya tanggap merupakan kesediaan para karyawan untuk membantu para pasien dan memberikan pelayanan yang tepat dan cepat. Kesopanan dan keramahan dalam penelitian ini meliputi sikap santun, respek, atensi, dan keramahan para petugas kesehatan.

Menurut Tjiptono F & Chandra G (2014), mutu pelayanan kesehatan bagi seorang pasien tidak lepas dari rasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima, dimana mutu yang baik

dikaitkan dengan dengan kesembuhan dari penyakit, peningkatan derajat kesehatan, lingkungan perawatan yang menyenangkan, dan keramahan petugas.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kalijogo R F M et al., (2019) kepuasan pasien dalam dimensi *Responsiveness* di Klinik Pratama AP sebesar- 0,59. Setiap pasien pada dasarnya ingin diperlakukan secara baik oleh pihak pengelola rumah sakit. Adanya jaminan bahwa pasien yang datang akan dilayani secara baik oleh pihak pengelola rumah sakit, akan kesembuhan dari penyakit, peningkatan derajat kesehatan, lingkungan perawatan yang menyenangkan, dan keramahan petugas memberikan rasa aman kepada pasien, sehingga kemandirian pribadi pasien akan bertambah. Dengan demikian, kepercayaan mereka terhadap rumah sakit akan bertambah. Jika dibandingkan dengan hasil penelitian sebelumnya. Dimensi *Responsiveness* pada RSUD Harapan dan Doa Kota Bengkulu tidak sesuai harapan pasien.

3. Kepuasan pasien dalam *Assurance*

Assurance atau jaminan adalah kesediaan pengetahuan yang luas, keramahan dan kesopanan yang dimiliki karyawan Rumah Sakit. Hubungan jaminan dengan kepuasan pasien ialah jaminan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap jaminan maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, dan jika persepsi pasien terhadap jaminan buruk maka kepuasan pasien akan semakin rendah. Menurut Jacobis R (2013) pelayanan yang baik harus disertai dengan sikap keramahan dan kesopanan kepada pihak yang dilayani.

Sikap ini merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditawarkan. Dalam tabel 4.7 menggambarkan pada dimensi ini bahwa kepuasan pasien sebesar -1,56 hal ini berarti dimensi ini belum sesuai dengan harapan pasien.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kalijogo R F M et al., (2019) dalam *Assurance* kepuasan pasien di Klinik Pratama AP yaitu -0,93 yang berarti dimensi ini belum sesuai dengan harapan pasien. Setiap pasien pada dasarnya ingin diperlakukan secara baik oleh pihak pengelola rumah sakit. Adanya jaminan bahwa pasien yang datang akan dilayani secara baik oleh pihak pengelola rumah sakit, akan memberikan rasa aman kepada pasien, sehingga kemandirian pribadi pasien akan bertambah.

4. Kepuasan pasien dalam dimensi *Empaty*

Empaty atau kepedulian adalah kesediaan kemampuan pihak untuk memberikan secara individu kepada para pasien. Dalam tabel 4.7 menggambarkan pada dimensi ini bahwa kepuasan pasien sebesar -1,56 hal ini berarti tidak sesuai dengan harapan pasien.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kalijogo R F M et al., (2019) kepuasan pasien dalam dimensi *Empaty* yaitu 0,57. Beberapa responden masih mengatakan belum puas terhadap kinerja petugas kurang sopan, ramah dan tanggap. Petugas tidak memberikan pelayanan dengan keinginan pasien dan terkesan tergesa-gesa memberikan informasi kepada pasien.

5. Kepuasan pasien dalam dimensi *Tangible*

Tangible atau bukti langsung adalah keberadaan fasilitas fisik, peralatan, karyawan, sarana komunikasi dan alat alat pendukung dalam memberikan pelayanan. Dalam tabel 4.7 menggambarkan pada dimensi ini bahwa kepuasan pasien sebesar -1,83 hal ini berarti dimensi ini tidak sesuai dengan harapan pasien. Atribut ini dirasakan oleh beberapa responden sangat perlu ditingkatkan. Pernyataan ini berdasarkan beberapa keterbatasan pelayanan yang dirasakan. Seperti keterbatasan tempat duduk diruang tunggu di Poli Saraf.

Selanjut dengan penelitian yang dilakukan Amn M et al., (2018) mengenai hal yang dapat mendukung kepuasan pasien terhadap dimensi *tangible*, tersedianya peralatan atau fasilitas seperti yang ada di unit hemodialisa Rumah Sakit Umum Daerah Harapan dan Doa Kota ruangan yang nyaman, memiliki fasilitas seperti TV dan AC, dan memiliki ruangan isolasi yang terpisah dengan ruangan lainnya.

Selanjut dengan penelitian yang dilakukan Kalijogo R F M et al., (2019) menunjukkan bahwa kepuasan pasien dalam dimensi *Tangible* di Klinik Pratama AP yaitu -0,69. kelengkapan apotek perlu ditingkatkan, seperti fasilitas tunggu saat menunggu obat yang masih minimal dan kurang memberikan kemudahan bagi pasien saat dilayani. Harapan lainnya pasien juga membutuhkan fasilitas ruangan pelayanan yang lebih nyaman. dimensi ini belum sesuai dengan harapan pasien. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Fasilitas

merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen (Kotler, 2009).

Selaras dengan hasil penelitian yang dilakukan Oktarianita et al., (2020), menunjukkan hasil bahwa pasien yang mendapatkan produk pelayanan Kesehatan baik berpeluang untuk loyal atau kembali menggunakan pelayanan Kesehatan (47%) dibandingkan pasien yang menerima produk pelayanan yang kurang baik.

KESIMPULAN

Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *reliability* (kehandalan) di RSUD Harapan dan Doa Kota Bengkulu dikategorikan kurang memuaskan dengan *SERVQUAL* sebesar -0,82, dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dikategorikan kurang memuaskan dengan *SERVQUAL* sebesar -1,52, dimensi *assurance* (jaminan) dikategorikan kurang memuaskan dengan *SERVQUAL* sebesar -1,57, dimensi *empathy* (kepedulian) di RSUD Harapan Dan Doa Kota Bengkulu dikategorikan kurang memuaskan dengan *SERVQUAL* sebesar -1,56 dan dimensi *tangible* (bukti fisik) dikategorikan kurang memuaskan dengan *SERVQUAL* sebesar -1,83.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin M, Oktarianita, & Elmanisa E. (2018). Analisis Pelayanan Hemodialisa di Rumah Sakit Umum Daerah Harapan dan Doa Kota Bengkulu. *Avicenna*, 13(3),84–93.
<https://doi.org/10.36085/avicenna.v14i3.636>
- Data Laporan Angka Kunjungan Pasien Poli Klinik Syaraf. (2019). *Data Laporan Angka Kunjungan Pasien Poli Klinik Syaraf Januari 2019-Desember 2019*.

- Febriawati H, Yanuarti R, Oktarianita, Yandrizal, & Angraini W. (2021). Tingkat Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu Tahun 2020. *Window of Health*, 4(3), 261–271.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33368/woh.v4i03.685>
- Harfika J, & Abdullah N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Balance*, XIV(1), 44–56.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30651/blc.v14i01.1285>
- Jacobis R. (2013). Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas Di BLU RSUP Prof.Dr. R.D. Kandou Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4), 619–629.
<https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emb.a.1.4.2013.2742>
- Kalijogo R F M, Adawiyah W R, & Purnomo R. (2019). Analisis Kualitas pelayanan Pasien Klinik Pratama Dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi*, 21(3).
<https://doi.org/10.32424/jeba.v21i3.1366>
- Oktarianita, Febriawati Henni, & Kurniawan Deni. (2020). Hubungan Strategi Bauran Pemasaran Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu. Volume 15(Nomor 3), 198–205.
- Panjaitan J E. (2016). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *DeReMa Jurnal Manajemen*, 11(2), 265–289.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.19166/derema.v11i2.197>
- Sreenivas T, & Babu N S. (2012). A Study On Patient Satisfaction In Hospitals (A Study on Three Urban Hospitals in Guntur District, Andhra Pradesh) T. *International Journal of Management Research and Business Strategy (IJMRBS)*, 1(1).
http://www.ijmrbs.org/ijmrbsadmin/upload/IJMRBS_506d13fb1f2c3.pdf
- Supartiningsih S. (2017). Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9-15.
<https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>
- Tjiptono F, & Chandra G. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : ANDI.
- Utami Y T. (2018). Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Uptd Puskesmas Penumping Surakarta. *Infokes*, 8(1), 57–63.
<https://doi.org/https://doi.org/10.47701/infokes.v8i1.197>