

Developing Hospital Services Based on "Service Excellence" at the Pantura Regional Hospital, M.A. Sentot Patrol, Indramayu Regency

Irwan Zulkifli^{1*)}, Agus Aribowo²⁾, Ezra Karamang³⁾

¹⁾Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Mohammad Husni Thamrin

²⁾Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Maranatha

³⁾Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia Membangun

^{*)}Correspondence Author: izulkifli7@gmail.com, Jakarta, Indonesia

DOI: <https://doi.org/10.37012/ileka.v7i1.3302>

Abstract

The advancement of the information age, increasing public awareness, and increasingly fierce competition among healthcare facilities have changed the public's assessment of hospitals. Excellent service is a key factor in increasing patient and family trust and satisfaction with hospitals. With increasing public expectations and intense competition among healthcare facilities, hospitals are required to excel not only in medical services but also in the quality of non-medical services. This study aims to assess and formulate the development of a service excellence-based service system at Pantura M.A. Sentot Patrol Regional Hospital, Indramayu Regency. The study used a quantitative approach with a survey method through the distribution of questionnaires to more than 200 respondents consisting of patients and their families. Data analysis showed that communication, staff empathy, speed of service, and facility comfort significantly influence patient satisfaction levels. Based on these findings, this study recommends strengthening excellent service training, developing patient-oriented standard operating procedures (SOPs), and implementing continuous service evaluations. The implementation of these strategies is expected to increase patient satisfaction and loyalty while strengthening the hospital's positive image. The research results are expected to form the basis for recommendations in strengthening excellent service training, formulating SOPs that are oriented towards patient needs, and ongoing evaluation to increase patient satisfaction and loyalty and strengthen the positive image of the hospital.

Keywords: Health Services, Service Excellence, Patient Satisfaction, Public Hospital, Patients' Families

Abstrak

Perkembangan era informasi, meningkatnya kesadaran masyarakat, serta semakin ketatnya persaingan antar fasilitas pelayanan kesehatan telah mengubah pola penilaian masyarakat terhadap rumah sakit. Pelayanan prima (service excellent) merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepercayaan serta kepuasan pasien dan keluarganya terhadap rumah sakit. Seiring meningkatnya ekspektasi masyarakat dan ketatnya persaingan antar fasilitas pelayanan kesehatan, rumah sakit dituntut untuk tidak hanya unggul dalam layanan medis, tetapi juga dalam kualitas layanan non-medis. Penelitian ini bertujuan untuk menilai dan merumuskan pengembangan sistem layanan berbasis service excellent di RSUD Pantura M.A. Sentot Patrol, Kabupaten Indramayu. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada lebih dari 200 responden yang terdiri atas pasien dan keluarga pasien. Analisis data menunjukkan bahwa aspek komunikasi, empati petugas, kecepatan pelayanan, serta kenyamanan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan penguatan pelatihan pelayanan prima, penyusunan standar operasional prosedur (SOP) yang berorientasi pada kebutuhan pasien, serta pelaksanaan evaluasi layanan secara berkelanjutan. Implementasi strategi tersebut diharapkan mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien sekaligus memperkuat citra positif rumah sakit. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar rekomendasi dalam penguatan pelatihan pelayanan prima, perumusan SOP yang berorientasi pada kebutuhan pasien, serta evaluasi berkelanjutan guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien serta memperkuat citra positif rumah sakit.

Kata kunci : Pelayanan Kesehatan, Service Excellent, Kepuasan Pasien, RSUD Pantura, Keluarga Pasien

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu komponen vital dalam sistem pelayanan publik yang berperan langsung dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan tidak hanya dituntut untuk memberikan layanan medis yang berkualitas, tetapi juga layanan non-medis yang mampu membangun kepercayaan, rasa aman, serta kepuasan pasien dan keluarganya. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan menjadi indikator penting keberhasilan rumah sakit dalam menjalankan fungsi sosial dan profesionalnya.

Perkembangan era informasi, meningkatnya kesadaran masyarakat, serta semakin ketatnya persaingan antar fasilitas pelayanan kesehatan telah mengubah pola penilaian masyarakat terhadap rumah sakit. Pasien dan keluarga kini tidak hanya menilai hasil klinis, tetapi juga memperhatikan proses pelayanan secara menyeluruh, seperti cara berkomunikasi tenaga kesehatan, sikap empati, kecepatan pelayanan, serta kenyamanan sarana dan prasarana. Kondisi tersebut menuntut rumah sakit untuk mengadopsi pendekatan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pengguna jasa.

Konsep *service excellent* atau pelayanan prima menjadi pendekatan strategis dalam menjawab tuntutan tersebut. Pelayanan prima menekankan pada pemberian layanan yang profesional, responsif, empatik, dan konsisten, sehingga mampu memenuhi bahkan melampaui harapan pasien. Penerapan *service excellent* diyakini berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien, serta memperkuat citra positif rumah sakit di mata masyarakat.

RSUD Pantura M.A. Sentot Patrol sebagai rumah sakit tingkat menengah di Kabupaten Indramayu memiliki peran strategis dalam menyediakan layanan kesehatan bagi masyarakat wilayah Pantura dan sekitarnya. Seiring dengan meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan, rumah sakit ini menghadapi tantangan untuk terus meningkatkan mutu layanan, baik dari aspek medis maupun non-medis. Oleh karena itu, evaluasi terhadap sistem pelayanan yang berjalan menjadi penting untuk memastikan kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan kebutuhan dan harapan pasien serta keluarganya.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menilai serta merumuskan pengembangan sistem layanan di RSUD Pantura M.A. Sentot Patrol dengan pendekatan *service excellent*. Penelitian dilakukan menggunakan metode kuantitatif melalui

penyebaran kuesioner kepada pasien dan keluarga pasien guna menganalisis pengaruh aspek komunikasi, empati, kecepatan layanan, dan kenyamanan fasilitas terhadap tingkat kepuasan. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar rekomendasi dalam penguatan pelatihan pelayanan prima, perumusan SOP yang berorientasi pada kebutuhan pasien, serta evaluasi berkelanjutan guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien serta memperkuat citra positif rumah sakit.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk memperoleh gambaran empiris mengenai penerapan prinsip service excellence serta pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan kesehatan. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu menghasilkan data numerik yang dapat dianalisis secara statistik sehingga temuan penelitian bersifat objektif dan terukur.

Desain penelitian deskriptif digunakan untuk mengidentifikasi dan menjelaskan kondisi aktual kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien dan keluarga pasien di RSUD Pantura M.A. Sentot Patrol, Kabupaten Indramayu. Melalui desain ini, penelitian tidak hanya berfokus pada hubungan antarvariabel, tetapi juga berupaya menggambarkan persepsi responden terhadap setiap dimensi pelayanan secara sistematis.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui survei dengan menggunakan instrumen kuesioner yang disusun secara terstruktur. Kuesioner dirancang berdasarkan indikator service excellence yang mencakup aspek komunikasi petugas, empati, kecepatan dalam memberikan layanan, serta kenyamanan fasilitas, yang kemudian dikaitkan dengan indikator kepuasan pengguna layanan. Penyusunan instrumen dilakukan dengan memperhatikan prinsip kejelasan, relevansi, dan keterukuran agar setiap butir pertanyaan dapat dipahami dengan baik oleh responden.

Responden dalam penelitian ini berjumlah lebih dari 200 orang yang terdiri atas pasien rawat inap, pasien rawat jalan, serta anggota keluarga pasien yang menerima layanan di rumah sakit. Selain pengisian kuesioner, pengumpulan data juga dilengkapi dengan wawancara terstruktur yang berpedoman pada pertanyaan dalam kuesioner. Wawancara ini dilakukan untuk membantu responden dalam memberikan jawaban yang lebih akurat serta memperjelas makna dari setiap pertanyaan yang diajukan.

Pemilihan responden dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Kriteria tersebut meliputi individu yang telah memperoleh layanan kesehatan di RSUD Pantura M.A. Sentot Patrol dan memiliki pengalaman langsung terhadap proses pelayanan. Teknik ini dianggap tepat karena memungkinkan peneliti memperoleh data dari responden yang relevan dan kompeten.

Sebelum digunakan dalam pengumpulan data utama, instrumen penelitian terlebih dahulu melalui proses pengujian kualitas instrumen. Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap item pertanyaan mampu mengukur variabel yang diteliti, sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk menilai konsistensi jawaban responden. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha sebagai indikator tingkat keandalan instrumen.

Data yang telah terkumpul selanjutnya dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif dan analisis regresi linier. Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden serta kecenderungan penilaian terhadap variabel penelitian. Sementara itu, analisis regresi linier digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing aspek service excellence terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan kesehatan. Seluruh proses analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak statistik untuk menjamin ketepatan dan konsistensi hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 200 responden yang terdiri atas pasien rawat inap, pasien rawat jalan, serta anggota keluarga pasien yang menerima layanan di rumah sakit RSUD Pantura M.A. Sentot Patrol. Profil responden dapat dilihat pada Tabel 1. Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan (62,5%) dengan dominasi usia 51 tahun ke atas (28,5%). Dari segi pekerjaan, mayoritas responden sebagai ibu rumah tangga. Melihat dari sisi pendapatan, Sebagian besar berpenapatan kurang dari 1 juta rupiah per bulan (61%) dan berpendidikan terakhir Sekolah Dasar (SD) (33%).

Tabel 1. Profil Responden (n=200)

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Presentase
Jenis Kelamin	Laki-Laki	75	37,5%
	Perempuan	125	62,5%
Usia	17-21 tahun	15	7,5%
	22-30 tahun	35	17,5%
	31-40 tahun	42	21,0%
	41-50 tahun	50	25,5%
	>51 tahun	57	28,5%
Pekerjaan	PNS	8	4,0%
	Pegawai Swasta	24	12,0%
	Wiraswasta menengah atas	6	3,0%
	Pelajar/Mahasiswa	9	4,5%
	Petani	35	17,5%
	UMKM/PKL	3	1,5%
	Ibu rumah tangga	94	47%
	Lainnya	21	10,5%
Pendapatan	< Rp 1juta	122	61,0%
	Rp 1 - 2 juta	31	15,5%
	Rp 2,1 - 3 juta	15	7,5%
	Rp 3,1 - 4 juta	14	7,0%
	Rp 4,1 - 5 juta	7	3,5%
	>5 juta	11	5,5%
Pendidikan	Tidak lulus SD	39	19,5%
	SD	66	33,0%
	SMP	35	17,5%
	SMA/SMK	47	23,5%
	S1	11	5,5%
	S2	2	1,0%

Sumber : Data diolah (2024)

Hasil Analisis Hipotesis Simultan

Hasil uji ANOVA menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini memiliki tingkat kelayakan yang sangat baik. Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh nilai F sebesar 109,105 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari batas signifikansi yang ditetapkan ($\alpha = 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi secara simultan signifikan dalam menjelaskan variabel dependen, yaitu kepuasan pasien.

Nilai Sum of Squares pada komponen regresi sebesar 3548,253 dengan derajat kebebasan (df) sebanyak 5, sedangkan nilai Sum of Squares pada komponen residual sebesar 1261,827 dengan df sebesar 194. Hal ini menunjukkan bahwa variasi kepuasan pasien lebih banyak dijelaskan oleh variabel independen dibandingkan oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian. Dengan kata lain, kombinasi variabel Bukti Fisik, Jaminan, Empati, Reliabilitas, dan Daya Tanggap memberikan kontribusi yang signifikan dalam menjelaskan perubahan tingkat kepuasan pasien.

Nilai Mean Square regresi sebesar 709,651, yang jauh lebih besar dibandingkan dengan nilai Mean Square residual sebesar 6,504, mengindikasikan bahwa variabel-variabel independen yang digunakan dalam model memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pasien. Perbedaan nilai Mean Square ini turut memperkuat hasil uji F yang signifikan, sehingga model regresi dinilai layak untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Berdasarkan hasil uji ANOVA tersebut, dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel Bukti Fisik, Jaminan, Empati, Reliabilitas, dan Daya Tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh bersama variabel service quality terhadap kepuasan pasien dapat diterima. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh merupakan faktor penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit.

Tabel 2. Anova

ANOVA					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	3548,253	5	709,651	109,105	.000
Residual	1261,827	194	6,504		
Total	4810,080	199			
a. Dependent variable : kepuasan pasien					
b. Predictors: (constant), Bukti Fisik, Jaminan, Empati, Reliabilitas, Daya Tanggap					
c. Sig: 0,000					
d. F: 109,105					

Sumber : Data diolah (2024)

Hasil Analisis Hipotesis Parsial

Uji hipotesis parsial (uji t) dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan pasien, secara individual dengan asumsi variabel independen lainnya bersifat konstan. Kriteria pengujian yang digunakan adalah dengan membandingkan nilai signifikansi (Sig.) masing-masing variabel dengan tingkat signifikansi 0,05. Apabila nilai Sig. < 0,05, maka hipotesis diterima, sedangkan jika nilai Sig. > 0,05, maka hipotesis ditolak.

Berdasarkan hasil uji parsial, variabel Reliabilitas memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,602 dengan nilai t hitung sebesar 4,256 dan tingkat signifikansi 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa reliabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, dan sesuai dengan janji pelayanan berkontribusi nyata dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Variabel Daya Tanggap memiliki koefisien regresi sebesar 0,155 dengan nilai t hitung sebesar 1,055 dan nilai signifikansi sebesar 0,293. Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil ini mengindikasikan bahwa kecepatan dan kesiapan petugas dalam merespons kebutuhan pasien belum menjadi faktor penentu utama dalam membentuk kepuasan pasien pada objek penelitian ini.

Selanjutnya, variabel Jaminan menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,097 dengan nilai t hitung sebesar 0,542 dan nilai signifikansi sebesar 0,588. Nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05 menunjukkan bahwa jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian, aspek kompetensi, rasa aman, dan keyakinan pasien terhadap petugas belum memberikan pengaruh yang bermakna secara statistik terhadap tingkat kepuasan pasien.

Variabel Empati memiliki koefisien regresi sebesar 0,283 dengan nilai t hitung sebesar 1,174 dan nilai signifikansi sebesar 0,088. Meskipun koefisien regresi bernilai positif, namun nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, sehingga empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa perhatian dan kepedulian petugas kepada pasien belum dirasakan secara optimal atau belum menjadi faktor dominan dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Berbeda dengan variabel lainnya, Bukti Fisik menunjukkan pengaruh yang paling kuat terhadap kepuasan pasien. Variabel ini memiliki koefisien regresi sebesar 0,754 dengan nilai t hitung sebesar 7,127 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi yang jauh lebih kecil dari 0,05 menegaskan bahwa bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa kondisi fasilitas, kebersihan lingkungan, kelengkapan peralatan, serta kenyamanan sarana prasarana menjadi faktor yang paling dominan dalam membentuk kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil uji hipotesis parsial tersebut, dapat disimpulkan bahwa dari lima variabel kualitas pelayanan yang diuji, hanya Reliabilitas dan Bukti Fisik yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sementara itu, variabel Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan secara parsial. Dengan demikian, hipotesis parsial hanya diterima untuk variabel reliabilitas dan bukti fisik, sedangkan hipotesis untuk variabel lainnya ditolak.

Tabel 3. Coefficients

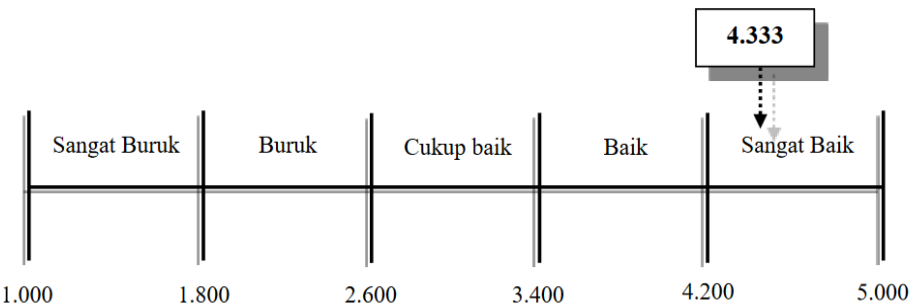
Model	Coefficients				
	Unstandardized coefficients	Std. Error	Standardized	t	Sig.
	B		Betta		
(Contstants)	-1,730	1,882		-0.919	0,359
Reliabilitas	0,602	0,142	0,310	4,256	0,000
Daya Tanggap	0,155	0,147	0,079	1,055	0,293
Jaminan	0,097	0,179	0,045	0,542	0,588
Empati	0,283	0,165	0,112	1,174	0,088
Bukti Fisik	0,754	0,105	0,408	7,127	0,000
Dependent variable : Kepuasan Pasien					
Predictors: (Constants), Bukti Fisik, Jaminan, Empati, Reliabilitas, Daya Tanggap					

Sumber : Data diolah (2024)

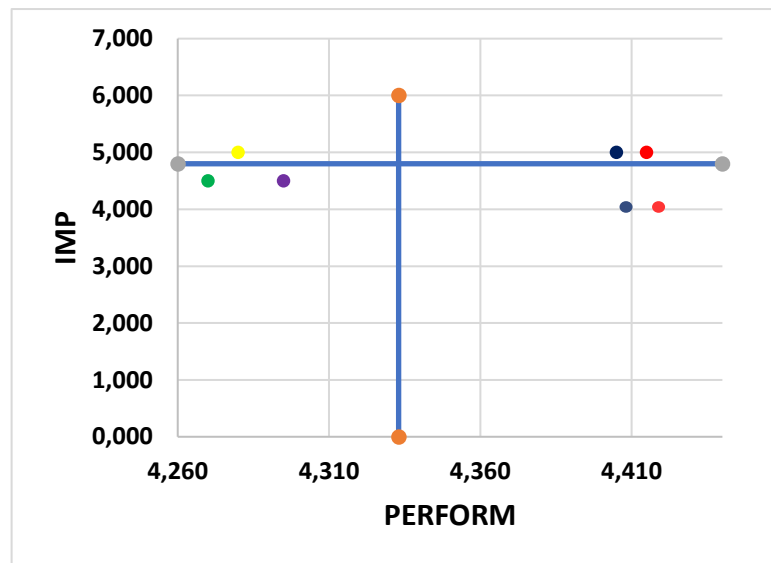
Hasil Analisis *Customer Satisfaction* Pendekatan *Statistic Descriptive*

Tabel 4. Kualitas Pelayanan (Reliabilitas)

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah		Rata-Rata	Keterangan
1	RSUD Sentot memberikan pelayanankesehatan terhadap pasien sesuai dengan yangh dijanjikan	88	107	5	0	0	200	883	4,415	Sangat Baik
2	Pelayanan di RSUD Sentot tepat waktu	69	123	6	2	0	200	859	4,259	Sangat Baik
3	Pemeriksaan, pengobatan dan perawatan di RSUD Sentot dilakukan secara cepat	70	117	12	1	0	200	856	4,280	Sangat Baik
4	Pemeriksaan Laboraturium, kunjungan dokter, dan perawatan di RSUD Sentot dijalankan dengan cepat	72	117	6	3	2	200	854	4,270	Sangat Baik
5	RSUD Sentot memberikan informasi kepada pasien secara jelas dan benar	87	107	6	0	0	200	881	4,405	Sangat Baik
TOTAL							4,333	4,333	Sangat Baik	



Gambar 1. Garis Kontinum Reliabilitas



Gambar 2. Diagram Kartesius Reliabilitas

1. Kuadran I: Main Priority

Faktor Penting Utama yang perlu ditingkatkan karena belum sesuai dengan yang diharapkan Pasien. Adapun Faktor yang perlu ditingkatkan yaitu :

- Pemeriksaan, Pengobatan dan Perawatan di RSUD Sentot belum dilakukan secara Cepat

2. Kuadran II: Maintain Performance

Faktor Penting yang sudah sesuai dengan Harapan Pelanggan sehingga Tingkat Kepuasannya Relatif lebih tinggi. Adapun Faktor yang perlu dipertahankan agar tetap unggul yaitu:

- RSUD Sentot telah memberikan Informasi secara Jelas dan Benar.
- RSUD Sentot telah memberikan Pelayanan Kesehatan sesuai yang dijanjikan

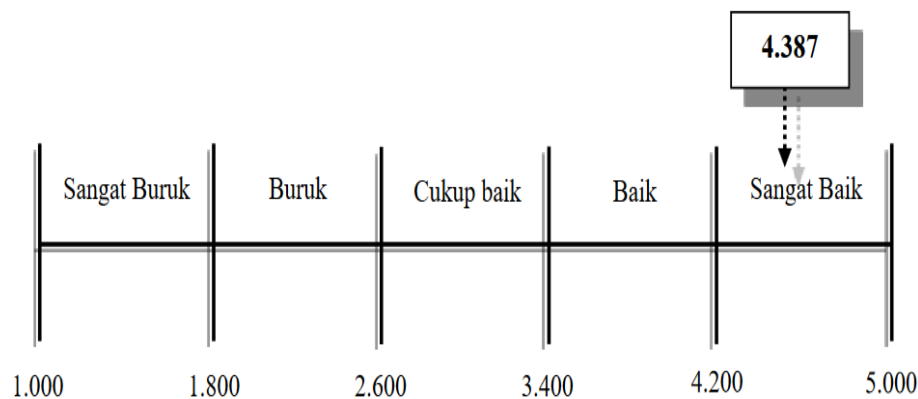
3. Kudran III : Low Priority

Faktor yang dianggap Pasien Kurang Penting, namun dapat dipertimbangkan dan diperbaiki meskipun Pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan sangat kecil. Adapun Faktor tersebut yaitu :

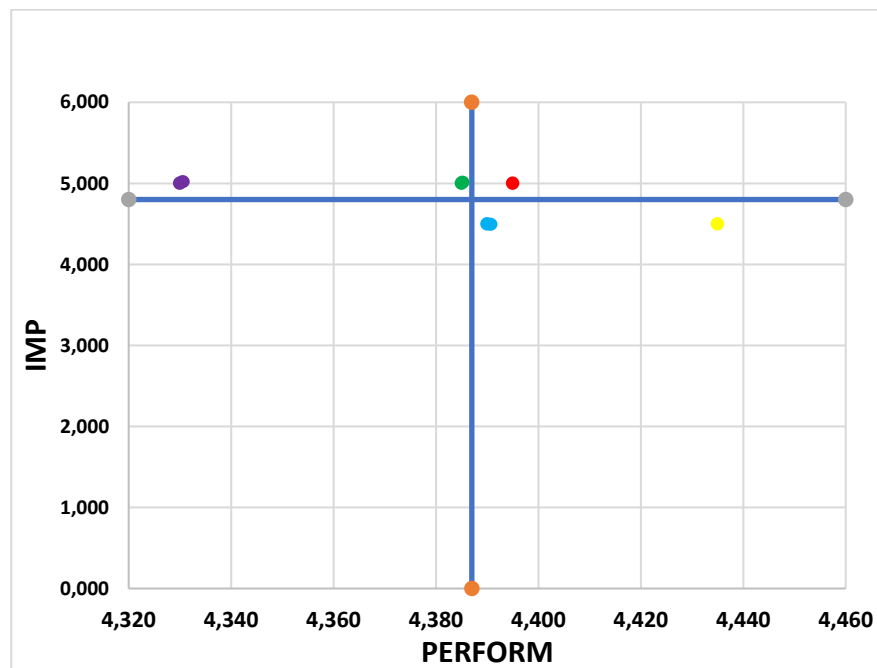
- Pemeriksaan Labolatorium, Kunjungan Dokter dan Perawat, di RSUD Sentot kurang dijalankan dengan Cepat
- Pelayanan di RSUD Sentot belum tepat waktu.

Tabel 6. Kualitas Pelayanan (Daya Tangkap)

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	ST S	Jumlah	Rata- Rata	Keterangan	
6	Dokter menerima dan melayani pasien dengan cepat dan tepat	80	107	12	1	0	200	866	4,330	Sangat Baik
7	Dokter memberi penjelasan tentang penyakit kepada pasien secara lengkap	93	93	14	2	0	200	859	4,395	Sangat Baik
8	Dokter selalu menanyakan keluhan pasien	87	104	8	1	0	200	877	4,485	Sangat Baik
9	Perawat cepat tanggap dalam menangani pasien	93	101	6	0	0	200	887	4,435	Sangat Baik
10	Perawat selalu menjawab keluhan pasien	80	114	2	0	0	200	878	4,390	Sangat Baik
TOTAL							4,387	4,387	Sangat Baik	



Gambar 3. Garis Kontinum Daya Tangkap



Gambar 4. Diagram Kartesius Daya Tangkap

1. Kuadran I: Main Priority

Faktor Penting Utama yang perlu ditingkatkan karena belum sesuai dengan yang diharapkan Pasien. Adapun Faktor yang perlu ditingkatkan yaitu :

- Pelayanan Dokter cenderung Lambat dan Kurang tepat
- Dokter kurang menanyakan Keluhan Pasien.

2. Kuadran II: Maintain Performance

Faktor Penting yang sudah sesuai dengan Harapan Pelanggan sehingga Tingkat Kepuasannya Relatif lebih tinggi. Adapun Faktor yang perlu dipertahankan agar tetap unggul yaitu: Dokter telah memberikan penjelasan tentang penyakit Kepada Pasien secara Legkap

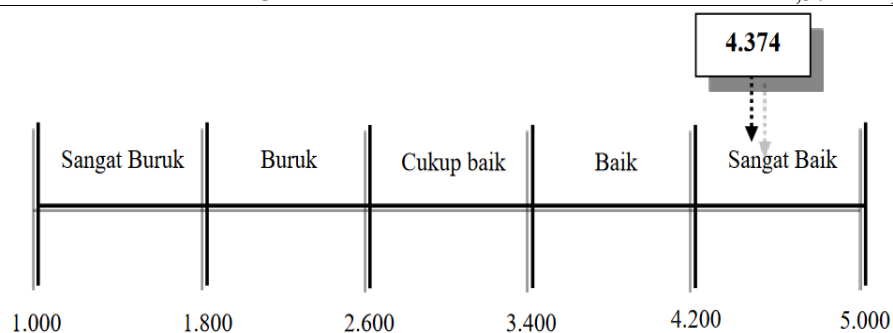
3. Kuadran IV : Over Acting

Faktor yang dianggap Kurang Penting, sehingga dirasakan Pelanggan terlalu berlebihan. Adapun faktor yang perlu dikurangi sehingga dapat mengurangi biaya yaitu :

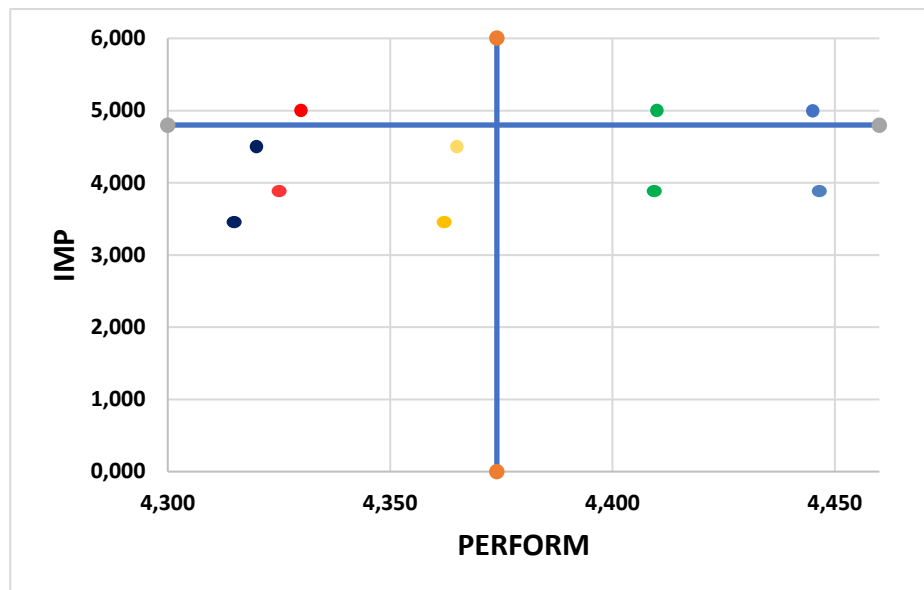
- Perawat selalu menjawab keluhan Pasien
- Perawat Cepat Tanggap dalam Melayani Pasien

Tabel 7. Kualitas Pelayanan (Jaminan)

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah	Rata-Rata	Keterangan	
11	RSUD Sentot memiliki Dokter dan Perawat yang handal dalam menetapkan diagnosis penyakit	71	124	5	0	0	200	866	4,330	Sangat Baik
12	Pasien merasa aman untuk berobat di RSUD Sentot	72	121	6	1	0	200	864	4,320	Sangat Baik
13	Perawat RSUD Sentot bersikap ramah dan sopan kepada pasien	86	110	4	0	0	200	882	4,410	Sangat Baik
14	Dokter mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pasien	81	111	8	0	0	200	873	4,365	Sangat Baik
15	RSUD Sentot sipa melayani pasien 24 jam sehari	93	103	4	0	0	200	889	4,445	Sangat Baik
TOTAL							4,374	4,374	Sangat Baik	



Gambar 5. Garis Kontinum Jaminan



Gambar 6. Diagram Kartesius Jaminan

1. Kuadran I: Main Priority

Faktor Penting Utama yang perlu ditingkatkan karena belum sesuai dengan yang diharapkan Pasien. Adapun Faktor yang perlu ditingkatkan yaitu :

- RSUD Sentot kurang memiliki Dokter dan Perawat yang Handal dalam menetapkan Diagnosis Penyakit

2. Kudran II: Maintain Performance

Faktor Penting yang sudah sesuai dengan Harapan Pelanggan sehingga Tingkat Kepuasannya Relatif lebih tinggi. Adapun Faktor yang perlu dipertahankan agar tetap unggul yaitu:

- Perawat di RSUD Sentot telah bersikap ramah dan Sopan kepada Pasien
- RSUD Sentot Siap Melayani Pasien 24 jam sehari

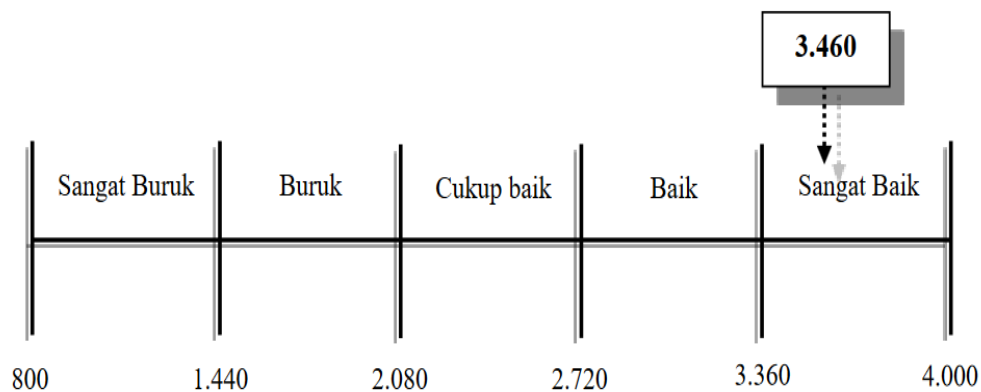
3. Kuadran III : Low Priority

Faktor yang dianggap Kurang Penting, namun dapat dipertimbangkan dan diperbaiki meskipun Pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan sangat kecil. Adapun Faktor tersebut yaitu :

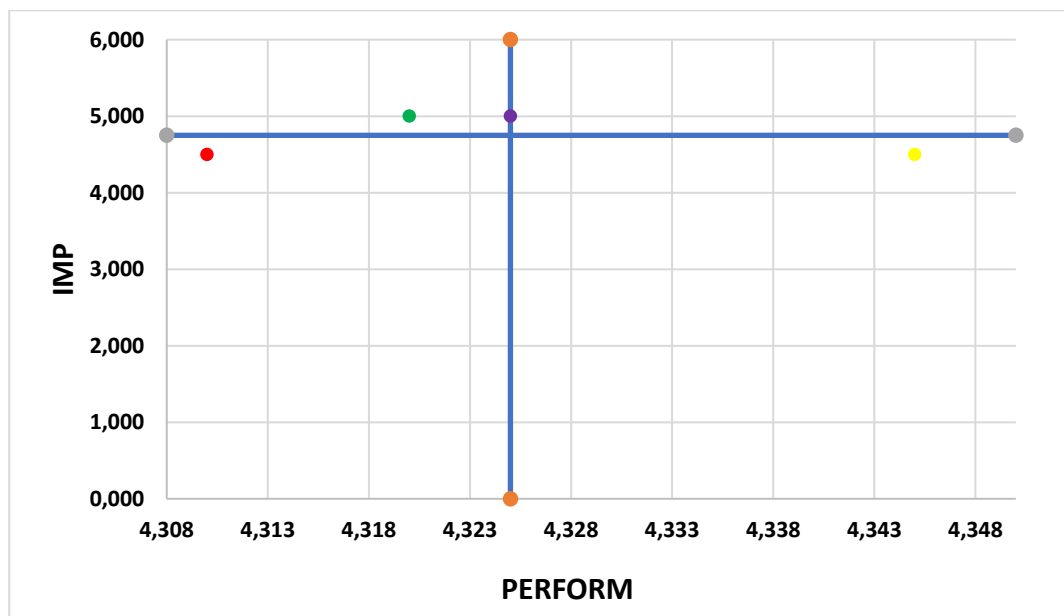
- Pasien belum merasa Aman untuk berobat di RSUD Sentot
- Dokter belum mampu menjawab Pertanyaan yang diajukan Pasien

Tabel 8. Kualitas Pelayanan (Empati)

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah	Rata-Rata	Keterangan	
16	Dokter berusaha memenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita	76	114	9	1	0	200	865	4,325	Sangat Baik
17	Perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien	71	120	9	0	0	200	862	4,310	Sangat Baik
18	Semua Tindakan dan pelayanan yang diberikan bertujuan untuk kesembuhan pasien	70	124	6	0	0	200	864	4,320	Sangat Baik
19	Keluarga dan pasien dapat berkonsultasi secara baik tanpa membedakan status sosial	79	113	7	0	1	200	869	4,345	Sangat Baik
TOTAL							3,480	3,480	Sangat Baik	



Gambar 7. Garis Kontinum Empati



Gambar 8. Diagram Kartesius Empati

1. Kuadran I: Main Priority

Faktor Penting Utama yang perlu ditingkatkan karena belum sesuai dengan yang diharapkan Pasien. Adapun Faktor yang perlu ditingkatkan yaitu : Semua tindakan dan Pelayanan belum bertujuan untuk Kesembuhan Pasien

2. Kuadran II: Maintain Performance

Faktor Penting yang sudah sesuai dengan Harapan Pelanggan sehingga Tingkat Kepuasannya Relatif lebih tinggi. Adapun Faktor yang perlu dipertahankan agar tetap unggul yaitu: Dokter telah berusaha menenangkan rasa Cemas Pasien terhadap penyakit yang diderita tetapi dengan berada di Posisi garis Rata-Rata, maka manajemen harus meningkatkan Empati terhadap Pasien.

3. Kuadran III : Low Priority

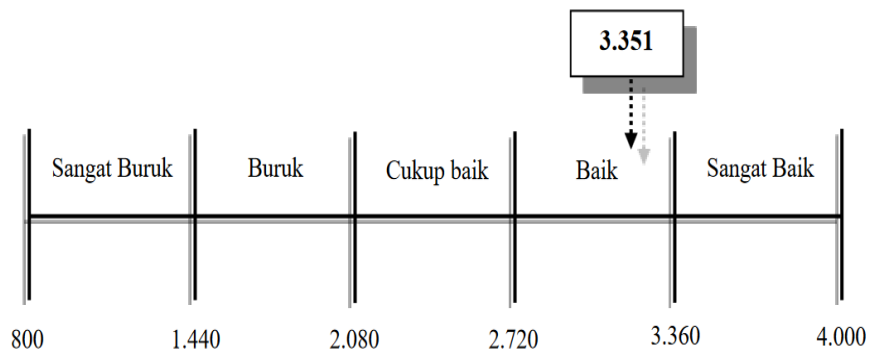
Faktor yang dianggap Kurang Penting, namun dapat dipertimbangkan untuk diperbaiki meskipun Pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan sangat kecil. Adapun Faktor tersebut yaitu : Perawat belum meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan Pasien

4. Kudran IV : Over Acting

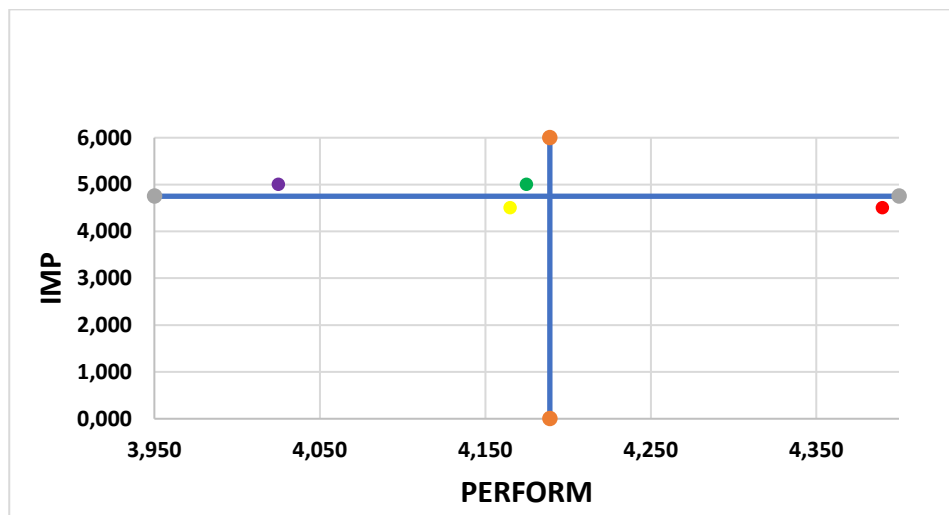
Faktor yang dianggap Kurang Penting, sehingga dirasakan Pelanggan terlalu berlebihan. Adapun faktor yang perlu dipertahankan sehingga dapat menjaga Kepuasan Pasien: Konsultasi dengan Keluarga Pasien telah dilakukan secara baik tanpa membedakan status Sosial

Tabel 9. Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik)

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah	Rata-Rata	Keterangan	
20	Halaman parkir untuk kendaraan mobil dan motor luas dan bersih	68	103	25	2	2	200	833	4,165	Baik
21	Penampilan dokter dan perawat selalu rapih dan bersih	86	110	2	0	2	200	878	4,390	Sangat Baik
22	Seluruh ruang pelayanan dan rawat inap di RSUD Sentot tertata rapih, bersih dan nyaman	67	114	10	5	4	200	835	4,175	Baik
23	Kondisi toilet RSUD Sentot bersih, terang dan wangi	54	113	23	4	6	200	805	4,025	Baik
TOTAL							3,351	4,189	Baik	



Gambar 9. Garis Kontinum Bukti Fisik



Gambar 10. Diagram Kartesius Bukti Fisik

1. Kudran I: Main Priority

Faktor Penting Utama yang perlu ditingkatkan karena belum sesuai dengan yang diharapkan Pasien. Adapun Faktor yang perlu ditingkatkan yaitu :

- Kondisi Toilet RSUD Sentot kurang bersih, Terang dan Wangi.
- Seluruh Ruang Pelayanan dan Rawat inap di RSUD Sentot kurang tertata Rapi, Bersih dan Nyaman.

2. Kuadran III : Low Priority

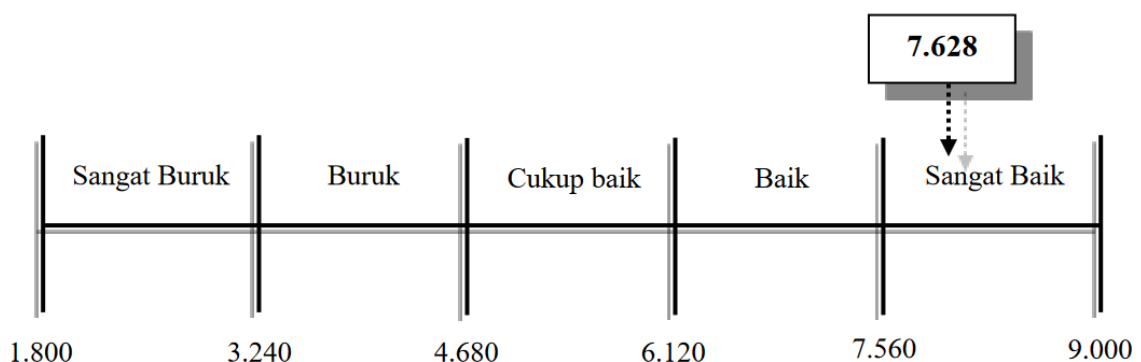
Faktor yang dianggap Kurang Penting, namun dapat dipertimbangkan untuk diperbaiki meskipun Pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan sangat kecil. Adapun Faktor tersebut yaitu : Halaman Parkir untuk Kendaraan Mobil dan Motor di buat Luas dan Bersih

3. Kuadran IV : Over Acting

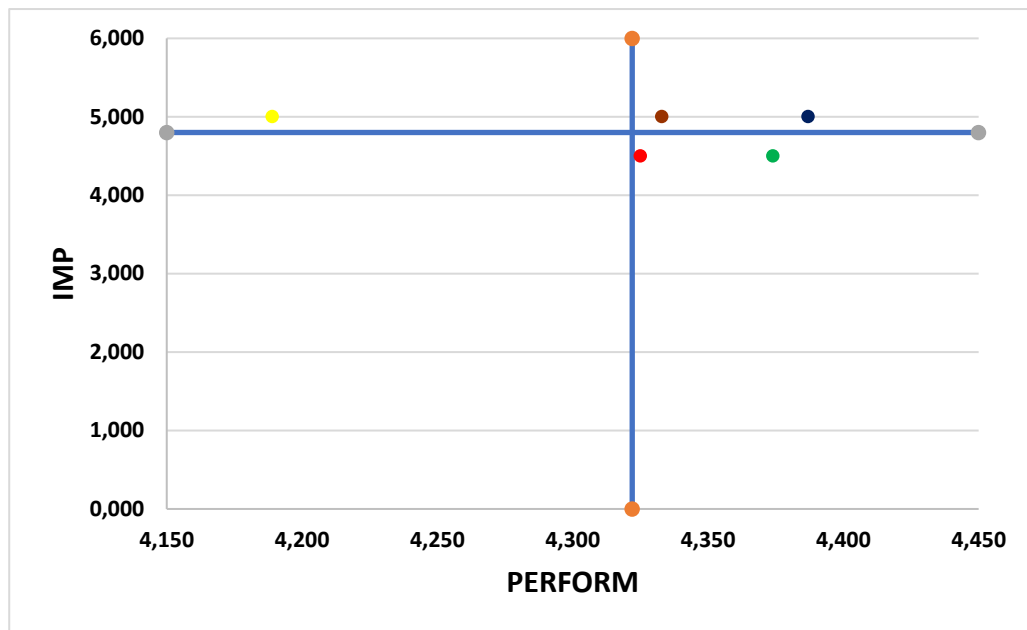
Faktor yang dianggap Kurang Penting, sehingga dirasakan Pelanggan terlalu berlebihan namun Perlu dipertahankan yaitu :Penampilan Dokter dan Perawat Selalu Rapi dan Bersih.

Tabel 10. Kepuasan Konsumen

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah	Rata-Rata	Keterangan
Pelayanan Dokter									
1	Dokter visit tepat waktu	70	104	21	4	1	200	838	Baik
Pelayanan Perawat									
2	Perawat melayani dengan sopan	91	104	5	0	0	200	886	Sangat Baik
Pelayanan Farmasi									
3	Apoteker menjelaskan informasi penggunaan obat saat menyerahkan obat	60	126	9	4	1	200	840	Baik
Pelayanan Gizi									
4	Menu gizi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pasien	61	126	9	2	2	200	842	Baik
Pelayanan Laboratorium									
5	Petugas laboratorium melakukan pengambilan sampel darah dengan baik	69	116	9	3	3	200	845	Sangat baik
6	Laboratorium cepat mengolah dan menyerahkan hasil pemeriksaan	66	115	12	3	4	200	836	Baik
Pelayanan Administrasi									
7	Antrian di bagian pendaftaran cepat selesai	62	119	11	4	4	200	831	Baik
8	Petugas keuangan menjelaskan rincian pembayaran dengan baik	54	131	12	1	2	200	834	Baik
Sarana Fasilitas Umum									
9	RSUD Sentot memiliki fasilitas umum yang memadai seperti ATM, Musholah	82	112	6	0	0	200	876	Sangat Baik
TOTAL							7,628	4,254	Baik



Gambar 11. Garis Kontinum Kepuasan Konsumen



Gambar 12. Diagram Kartesius Kepuasan Komsumen

Interpretasi Kepuasan Pasien

1. Kuadran I: Main Priority

Faktor Penting Utama yang perlu ditingkatkan karena belum sesuai dengan yang diharapkan Pasien. Adapun Faktor yang perlu ditingkatkan yaitu :

- Pelayanan Administrasi
- Pelayanan Dokter
- Pelayanan Gizi

2. Kuadran II: Maintain Performance

Faktor Penting yang sudah sesuai dengan Harapan Pelanggan sehingga Tingkat Kepuasannya Relatif lebih tinggi. Adapun Faktor yang perlu dipertahankan agar tetap unggul yaitu:

- Sarana Fasilitas Umum
- Pelayanan Perawat

3. Kuadran III : Low Priority

Faktor yang dianggap Kurang Penting, namun dapat dipertimbangkan dan diperbaiki meskipun Pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan sangat kecil. Adapun Faktor tersebut yaitu :

- Pelayanan Labolatorium
- Pelayanan Farmasi

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di RSUD Pantura M.A. Sentot Patrol secara umum berada pada tingkat yang memuaskan. Penilaian positif pasien tercermin dari kinerja dimensi reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, khususnya dalam hal kejelasan informasi, responsivitas tenaga kesehatan, kesiapan pelayanan 24 jam, sikap profesional dan humanis, serta dukungan sarana dan prasarana yang memadai. Dimensi-dimensi tersebut secara bersama-sama membentuk pengalaman pelayanan yang baik bagi pasien dan keluarganya.

Namun demikian, hasil pemetaan tingkat kepentingan dan kinerja menunjukkan masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu mendapat perhatian, terutama efektivitas tindakan pelayanan yang berorientasi langsung pada kesembuhan pasien serta optimalisasi kecepatan dan empati tenaga medis. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh kombinasi kualitas teknis pelayanan medis dan kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dengan pasien, sehingga peningkatan mutu layanan perlu dilakukan secara berkelanjutan dan terintegrasi.

Manajemen RSUD Pantura M.A. Sentot Patrol disarankan untuk meningkatkan orientasi pelayanan pada kesembuhan pasien melalui penguatan kompetensi, komunikasi, dan empati tenaga medis serta optimalisasi kecepatan pelayanan. Aspek pelayanan yang telah berjalan baik perlu dipertahankan sebagai standar layanan unggulan, disertai evaluasi kepuasan pasien secara berkala sebagai dasar perbaikan kebijakan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan pendekatan dan variabel kajian guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien.

REFERENSI

- Albrecht, K., & Zemke, R. (2001). *Service America! Doing Business in the New Economy*. McGraw-Hill.
- Alma, B. (2009). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta.
- Azwar, S. (2015). *Reliabilitas dan Validitas*. Pustaka Pelajar.
- Barata, A. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo.

- Basri, Y. Z. (2018). *Kepuasan Pelanggan Sebagai Penentu Loyalitas*. LPPM Universitas Bung Hatta.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE.
- Effendy, O. U. (2003). *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Remaja Rosdakarya.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Grönroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition*. Wiley.
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education.
- Kottler, J. P. (2009). *Strategic Marketing for Health Care Organizations*. Jossey-Bass.
- Kementerian Kesehatan RI. (2020). *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. Prentice Hall.
- Ma'ruf, J. (2005). *Manajemen Pelayanan Pelanggan*. PT Elex Media Komputindo.
- Nasution, M. N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Ghalia Indonesia.
- Nurdiati, D. (2019). *Pelayanan Prima di Sektor Kesehatan*. Deepublish.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suwarto. (2015). Kepuasan Pasien Rumah Sakit dan Faktor yang Mempengaruhinya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 3(2), 78–85.
- Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi.
- Widodo, J. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC.
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja*. Rajawali Pers.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill.