

Faiqatul H, Sustin F dan Reni P, Kepuasan Pasien Jamsoskes Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Jember Klinik Dengan Metode Servqual Dan IPA

**KEPUASAN PASIEN JAMSOSKES TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN
DI INSTALANSI RAWAT INAP RUMAH SAKIT JEMBER KLINIK DENGAN
METODE SERVQUAL DAN IPA**

Oleh :

FAIQATUL HIKMAH, SUSTIN FARLINDA,* dan RENI PUSPITASARI **)

ABSTRAK

Angka kunjungan pasien Jamsoskes rawat inap tahun 2010 sampai tahun 2012 mengalami penurunan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien Jamsoskes yang di ukur dari 10 dimensi dengan menggunakan metode *Servqual* dan *Importance performance Analysis (IPA)*. Berdasarkan hasil penelitian, yaitu layanan kesehatan di instalansi rawat inap Rumah Sakit Jember Klinik dirasa kurang memuaskan oleh pasien dengan adanya informasi yang diberikan kurang jelas, pasien mendapat penolakan perawatan, jam praktek dokter tidak tepat waktu, barang milik pasien kurang aman, kurangnya gorden penyekat, penjelasan dokter yang kurang detail, kurangnya motivasi dari dokter/perawat yang diberikan pada pasien. Berdasarkan hal tersebut hendaknya petugas pendaftaran memakai microphone, menambahkan jumlah tempat tidur, dokumen rekam medis di isi lengkap, adanya kamera cctv, penambahan gorden penyekat, dokter mampu menjelaskan diagnosa pasien, hendaknya dokter/perawat mengikuti seminar atau pelatihan juga keterampilan kepribadian dan keterampilan teknis.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Rekam Medis, Servqual, Importance Performance Analysis (IPA)

*) Staf Pengajar Jurusan Kesehatan, Politeknik Negeri Jember

**) Mahasiswa Jurusan Kesehatan, Politeknik Negeri Jember

PENDAHULUAN

Berdasarkan hasil survey pendahuluan bahwaterdapat penurunan angka kunjungan pasien yang menggunakan Jaminan Sosial Kesehatan (JAMSOSKES) pada Rumah Sakit Jember Klinik. Tabel 1. Kunjungan Peserta Jamsoskes Tahun 2010 sampai dengan Tahun 2012 di Rumah Sakit Jember Klinik:

Tahun 2010	Tahun 2011	Tahun 2012
1.932	2.147	1.798

Dari tabel diatas terlihat bahwa persentase kunjungan pasien rawat jalan dan rawat inap terjadi peningkatan di tahun 2011, dan pada tahun 2012 mengalami penurunan yang jumlahnya masih di bawah tahun 2010. Dengan rendahnya angka kunjungan pasien jamsoskes tersebut, hal ini bisa menjadi salah satu isyarat adanya kekurang puasan peserta Jamsoskes dalam pelayanan kesehatan tersebut. Hal tersebut juga sejalan dengan hasil observasi terhadap 10 peserta pada hari senin tanggal 1 april 2013, dimana terdapat 7 orang yang mengatakan bahwa mereka kurang puas dengan pelayanan kesehatan dari petugas pendaftaran dan tenaga medis yang ada di rumah sakit tersebut. Ada juga yang mengatakan kurang puas karena tidak semua obat di peroleh di Rumah Sakit tetapi di dapat dari apotek yang di luar Rumah Sakit. Mereka juga mengeluhkan kurang nyamanya ruang tunggu dan tidak tepatnya jam praktek dokter sehingga mereka harus menunggu cukup lama untuk mendapatkan pelayanan, padahal pasien tidak ramai.

Dari berbagai hal tersebut sehingga peneliti merasa tertarik untuk meneliti tentang tingkat kepuasan peserta Jamsoskes terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Jember Klinik tersebut.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan rancangan cross sectional.

Penelitian ini menggunakan metode Servqual dan Importance performace analysis. Populasi pada penelitian ini adalah pasien Jamsoskes sebanyak 5877 pasien dimana, Dengan menggunakan sampel sebanyak 99 pasien jamsoskes.

Pada penelitian ini variable yang akan diteliti yaitu Variabel Independent yang terdiri dari 10 dimensi mutu pelayanan, persepsi dari 10 dimensi, harapan dari 10 dimensi. Selanjutnya yaitu Variabel Dependent yaitu kepuasan pasien.

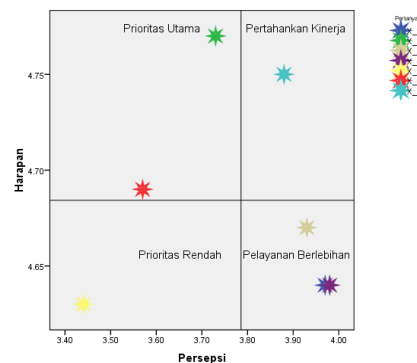
HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kompetensi Teknis Petugas Terhadap Pasien Jamsoskes

Kompetensi teknis disini menyangkut keterampilan, kemampuan, dan penampilan petugas pelayanan kesehatan.

Tabel1. Atribut Dimensi Kompetensi Teknis

Atribut	Kode	Harapan	persepsi
X1	Biru tua	4,64	3,97
X2	Hijau	4,77	3,73
X3	Coklat muda	4,67	3,93
X4	Ungu	4,64	3,98
X5	Kuning	4,63	3,44
X6	Merah	4,69	3,57
X7	Biru mudah	4,75	3,88
Jumlah		32,79	26,50
Rata-rata		4.68	3,78



Gambar 1. Diagram kartesius Kompetensi Teknis Petugas Terhadap Pasien Jamsoskes

Pada gambar diatas diketahui letak posisi tiap atribut-atribut dimensi kompetensi teknis:

1. Kuadran prioritas utama

Pada diagram tersebut terdapat atribut :

- a. X2 informasi kurang jelas
- b. X6 Dokter memberikan informasi hasil pemeriksaan kurang jelas

Atribut – atribut yang terdapat di dalam prioritas utama harus ditingkatkan. Caranya adalah organisasi melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga performance akan meningkat.

2. Kuadran pertahankan kinerja

Pada diagram tersebut terdapat atribut :

- a. X7 dokter memberikan diagnose tepat.

Atribut yang termasuk dalam kuadran ini tetap dipertahankan karena semua variable ini menjadikan produk unggul dimata pelanggan.

3. Kuadran prioritas rendah

Pada diagram tersebut terdapat atribut :

- a. X5 dokter tanggap terhadap keluhan pasien.

Atribut yang terletak didalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan oleh pasien sangat kecil.

4. Pelayanan berlebihan

Atribut yang termasuk di dalam kuadran ini :

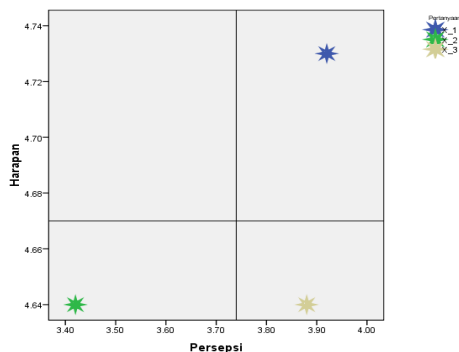
- a. X1 petugas pendaftaran ramah
- b. X3 biaya perawatan ditanggung pihak jamsoskes
- c. X4 perawat sabar dan tutur katanya lemah lembut.

2. Dimensi keterjangkauan pasien

Keterjangkauan (access) merupakan layanan kesehatan yang dapat dicapai oleh masyarakat atau pasien itu sendiri, tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, organisasi dan bahasa.

Tabel 2. atribut dimensi keterjangkauan pasien

Atribut	Kode	Harapan	Persepsi
X1	Biru	4,73	3,92
X2	Hijau	4,64	3,42
X3	Kream	4,64	3,88
Jumlah		14,01	11,22
Rata-rata		4,67	3,74



Gambar 2. Diagram Kartesius Dimensi keterjangkauan pasien

Dari diagram kartesius tersebut dapat diketahui letak masing-masing atribut :

1. Kuadran prioritas utama
Dalam kuadran ini tidak atribut yang di prioritaskan oleh pelanggan/ pasien.
2. Kuadran pertahankan kinerja
a. Letak rumah sakit strategis
Atribut yang termasuk didalam kuadran ini harus dipertahankan karena unggul dimata pelanggan/pasien.
3. Kuadran prioritas rendah
a. Pasien jamsoskes membayar separoh dari biaya perawatan.

Atribut yang termasuk di dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruh/manfaat yang dirasakan sangat kecil.

4. Kuadran pelayanan berlebihan
a. Dokter menyampaikan hasil pemeriksaan dengan baik dan benar.

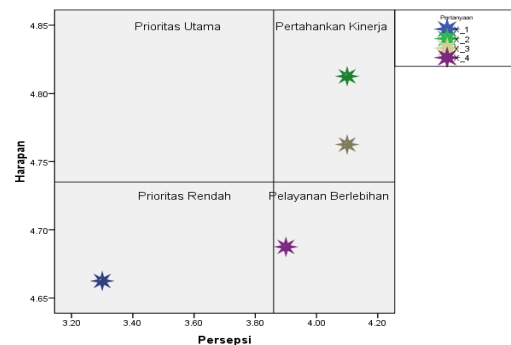
Atribut yang termasuk dalam kuadran ini harus dikurangi agar dapat menghemat biaya atau waktu.

3. Efektivitas Layanan Kesehatan

Layanan kesehatan harus efektif, yang mana harus mampu mengobati atau mengurangi keluhan yang ada.

Table 3. atribut dimensi efektivitas layanan

Atribut	Kode	Harapan	Persepsi
X1	Biru	4,65	3,35
X2	Hijau	4,81	4,04
X3	Kream	4,78	4,08
X4	Ungu	4,7	3,97
Jumlah		18,94	15,44
Rata-rata		4,73	3,86



Gambar 3. Diagram kartesius Efektivitas Layanan Kesehatan

Dari diagram kartesius tersebut dapat dilihat letak atribut dari tiap-tiap dimensi sebagai berikut :

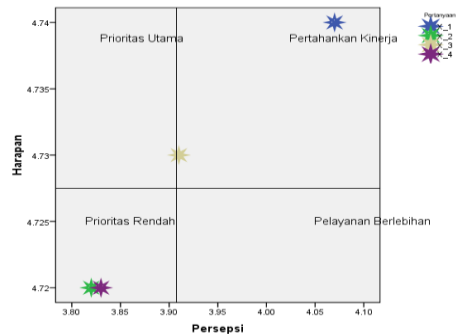
1. Kuadran Prioritas Utama
Tidak ada atribut yang di prioritaskan.
2. Kuadran Pertahankan Kinerja
a. Perawat ramah dalam menangani pasien
b. Dokter mampu mengobati keluhan pasien
Atribut yang termasuk di dalam kuadran ini perlu dipertahankan karena sudah unggul dimata pelanggan/pasien.
3. Kuadran prioritas rendah
a. Pelayanan tepat waktu.
Atribut yang termasuk didalam kuadran ini perlu dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya sangat kecil.
4. Kuadran Pertahankan Kinerja
a. Obat yang diberikan sesuai
Atribut yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar dapat menghemat biaya atau waktu.

4.Efisiensi Layanan Kesehatan

Layanan kesehatan yang efisien dapat melayani banyak pasien yang tidak memiliki standar layanan kesehatan umumnya berbiaya mahal, kurang nyaman bagi pasien, memerlukan waktu lama, dan menimbulkan resiko yang besar terhadap pasien.

Table 4. atribut dimensi efisiensi

Atribut	Kode	Harapan	Persepsi
X1	Biru	4,74	4,07
X2	Hijau	4,72	3,82
X3	Kream	4,73	3,91
X4	Ungu	4,72	3,83
Jumlah		18,80	15,52
Rata-rata		4,70	3,88



Gambar 4. Diagram kartesius dimensi efisiensi
Dari gambar tersebut dapat diketahui letak masing-masing atribut sebagai berikut :

1. Kuadran prioritas utama
 - a. Pasien mendapat penolakan.
2. Kuadran pertahankan kinerja
 - a. Waktu tunggu dipendaftaran
3. Kuadran prioritas rendah
 - a. Perawat melayani tanpa emosi
 - b. Dokter memeriksa tanpa terburu

Atribut yang termasuk didalam kuadran ini lebih ditingkatkan karena kurang memuaskan dimata pelanggan/pasien.

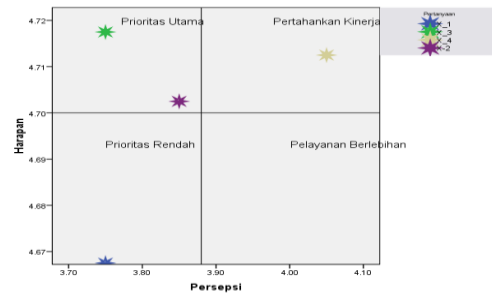
Atribut yang termasuk di dalam kuadran ini tetap dipertahankan karena sudah unggul dimata pelanggan.

5.Kesinambungan Layanan

Pasien harus dapat dilayani sesuai kebutuhannya, termasuk rujukan jika diperlukan tanpa mengulangi prosedur diagnosis dan terapi yang tidak perlu.

Tabel 5. atribut dimensi kesinambungan

Atribut	Kode	Harapan	Persepsi
X1	Biru	4,67	3,80
X2	Ungu	4,70	3,89
X3	Hijau	4,72	3,73
X4	Kream	4,71	4,10
Jumlah		18,80	15,52
Rata-rata		4,70	3,88



Gambar 5. Diagram Kartesius Kesinambungan Layanan

Dilihat dari gambar tersebut dapat ditentukan letak posisi dari masing-masing atribut sebagai berikut :

1. Kuadran Prioritas Utama
 - a. Waktu kunjungan tidak tepat
 - b. Dokter mengetahui riwayat pasien

Atribut yang masuk di dalam kuadran ini harus ditingkatkan.

2. Kuadran Pertahankan Kinerja
 - a. Pasien mendapat kebutuhan sesuai pelayanannya.

Atribut yang termasuk didalam kuadran ini tetap dipertahankan.

3. Kuadran Prioritas Rendah
 - a. Kunjungan perawatan pasien tidak terjadwal.

Peningkatan atribut yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruh manfaat yang dirasakan sangat kecil.

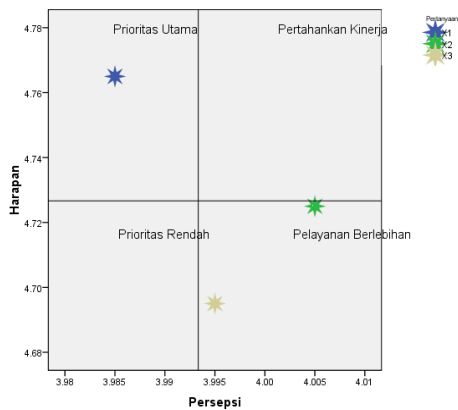
4. Kuadran Pertahankan Kinerja
Tidak ada atribut didalam kuadran ini.

6.Keamanan Layanan Kesehatan

Layanan kesehatan yang bermutu harus aman dari resiko cedera,efek samping, atau bahaya lainnya yang ditimbulkan oleh layanan kesehatan itu sendiri.

Table 6. atribut dimensi keamanan layanan

Atribut	Kode	Harapan	Persepsi
X1	Biru	4,77	3,98
X2	Hijau	4,72	4,01
X3	Kream	4,69	3,99
Jumlah		14,18	11,98
Rata-rata		4,72	3,99



Gambar 6. Diagram Kartesius Keamanan Layanan Kesehatan

Di lihat dari diagram tersebut diketahui letak masing-masing atribut sebagai berikut :

1. Kuadran Prioritas Utama
 - a. Barang milik pasien hilang saat rawat inap.

Atribut yang termasuk di dalam kuadran ini perlu ditingkatkan lagi.

2. Kuadran Pertahankan Kinerja

Tidak ada atribut didalam kuadran ini.

3. Kuadran Prioritas Rendah

Tidak terdapat atribut didalam kuadran ini.

4. Kuadran Pertahankan Kinerja
 - a. Kerahasiaan pasien terjaga
 - b. Pasien tidak pernah mendapat penyakit tambahan

Atribut didalam kuadran ini dapat dikurangi agar rumah sakit dapat menghemat biaya/waktu.

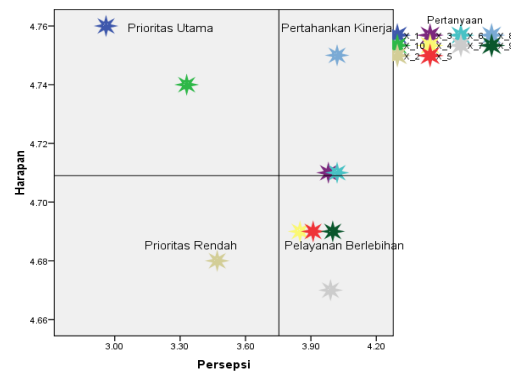
7.Kenyamanan Pelayanan Kesehatan

Kenyamanan(Courtesy) dimana tidak berhubungan langsung dengan efektivitas layanan kesehatan tetapi mempengaruhi kepuasan pasien sehingga mendorong pasien untuk datang berobat kembali ketempat tersebut.

Table 7. atribut dimensi Kenyamanan

Atribut	Kode	Harapan	Persepsi
X1	Biru	4,76	2,96
X2	Kream	4,68	3,47
X3	Ungu	4,71	3,98
X4	Kuning	4,69	3,85
X5	Merah	4,69	3,91
X6	Biru laut	4,71	4,02
X7	Ungu muda	4,67	3,99
X8	Biru langit	4,75	4,02
X9	Hijau tua	4,69	4,00
X10	Hijau	4,74	3,33
Jumlah		47,09	37,53

Rata-rata	4,70	3,75
-----------	------	------



Gambar 7. Diagram Kartesius Kenyamanan Pelayanan Kesehatan

Dari diagram tersebut dapat diketahui letak tiap-tiap atribut sebagai berikut :

1. Kuadran Prioritas Utama
 - a. Kurangnya gorden penyekat
 - b. Peralatan yang dibutuhkan pasien kurang lengkap.

Atribut yang termasuk didalam kuadran ini perlu adanya perbaikan dan peningkatan.

2. Kuadran Pertahankan Kinerja
 - a. Tersedianya AC/TV
 - b. Kondisi lingkungan bersih
 - c. Ruang periksa bersih

Atribut yang termasuk didalam kuadran ini sudah unggul dimata pasien/pelanggan sehingga tetap dipertahankan.

3. Kuadran Prioritas Rendah
 - a. Dokter /perawat tidak membedakan.

Peningkatan atribut yang termasuk didalam atribut ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pasien sangat kecil.

4. Kuadran Pelayanan Berlebihan
 - a. Ruang tunggu bersih
 - b. Makanan lezat
 - c. Kondisi ruangan nyaman
 - d. Penampilan dokter/perawat rapih

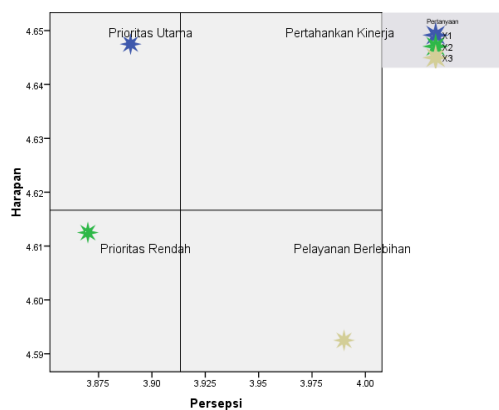
Atribut yang terdapat diatribut ini perlu dikurangi agar dapat menhemat biaya/waktu.

8.informasi kesehatan yang bermutu

Layanan kesehatan yang bermutu harus mampu memberikan informasi (communication) yang jelas tentang apa, siapa, kapan ,dimana, dan bagaimana layanan kesehatan itu akan dan/atau dilaksanakan.

Table 8. atribut dimensi Informasi

Atribut	Kode	Harapan	Persepsi
X1	Biru	4,65	3,89
X2	Hijau	4,61	3,86
X3	Kream	4,59	3,99
Jumlah		13,85	11,74
Rata-rata		4,61	3,91



Gambar 8. Diagram Kartesius informasi kesehatan yang bermutu

Dari diagram tersebut dapat diketahui letak dari tiap-tiap atribut sebagai berikut :

1. Kuadran Prioritas Utama
 - a. Dokter menjelaskan penyakit pasien kurang detail.

Atribut yang termasuk dalam kuadran ini perlu ditingkatkan.

2. Kuadran Pertahankan Kinerja

Tidak atribut di dalam kuadran ini.

3. Kuadran Prioritas Rendah
 - a. Bahasa yang digunakan dokter bisa dimengerti pasien.

Peningkatan atribut yang termasuk didalam kuadran ini dapat perlu dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya manfaat yang dirasakan oleh pasien sangat kecil.

4. Kuadran Pertahankan Kinerja
 - a. Dibagian pendaftaran petugas memberikan penjelasan dengan jelas.

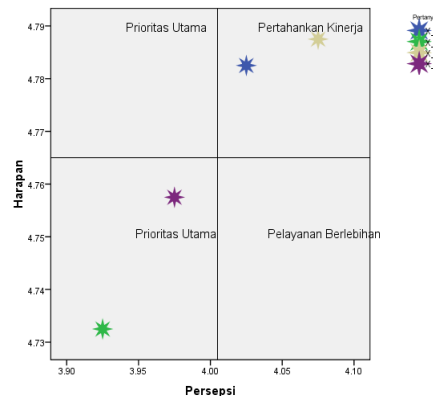
Atribut yang terdapat didalam kuadran ini dapat dikurangi agar rumah sakit dapat menghemat biaya/waktu.

9.Ketepatan waktu dalam pelayanan

Layanan kesehatan itu harus dilaksanakan dalam waktu dan cara yang tepat, oleh pemberi layanan yang tepat, dan menggunakan peralatan dan obat yang tepat, serta dengan biaya yang efisien(tepat).

Table 9. atribut dimensi ketepatan waktu

Atribut	Kode	Harapan	Persepsi
X1	Biru	4,78	4,04
X2	Hijau	4,73	3,91
X3	Krem	4,79	4,09
X4	Ungu	4,76	3,98
Jumlah		19,06	16,02
Rata-rata		4,76	4,05



Gambar 9. Diagram Kartesius Ketepatan waktu dalam pelayanan

Dari diagram tersebut dapat diketahui letak posisi dari masing-masing atribut sebagai berikut :

1. Kuadran Prioritas Utama

Tidak ada atribut didalam kuadran ini.

2. Kuadran Pertahankan Kinerja

- a. Dokter berada ditempat praktek tepat waktu

- b. Waktu tunggu pemeriksaan di poli

Atribut yang termasuk didalam kuadran ini tetap dipertahankan karena unggul dimata pelanggan.

3. Kuadran Prioritas Rendah

- a. Waktu pelayanan dijalankan dengan tepat

- b. Jadwal pelayanan rumah sakit dilakukan dengan tepat

Atribut yang termasuk didalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pasien sangat kecil.

4. Kuadran Pertahankan Kinerja

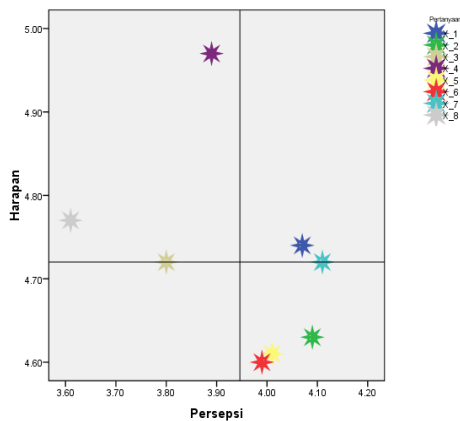
Tidak ada atribut didalam kuadran ini.

10.Hubungan antar manusia yang berinteraksi dalam layanan kesehatan

Hubungan antarmanusia yang baik akan menimbulkan kepercayaan dan kredibilitas dengan cara saling menghargai, menjaga rahasia, saling menghormati, responsif, memberi perhatian,dan lain-lain.

Tabel 10 atribut dimensi hubungan antar manusia

Atribut	Kode	Harapan	Persepsi
X1	Biru tua	4,74	4,07
X2	Hijau	4,63	4,09
X3	Kream	4,72	3,80
X4	Ungu	4,97	3,89
X5	Kuning	4,61	4,01
X6	Merah	4,60	3,99
X7	Biru laut	4,72	4,11
X8	Abu-abu	4,77	3,61
Jumlah		37,76	31,57
Rata-rata		4,72	3,95



Gambar 10 Diagram Kartesius Hubungan antar manusia yang berinteraksi dalam layanan kesehatan

Dilihat dari diagram diatas dapat diketahui letak atribut sebagai berikut:

1. Kuadran Prioritas Utama
 - a. Petugas kurang memberikan motivasi
 - b. Kurangnya kepercayaan
 - c. Hubungan petugas dengan pasien kurang menghargai

Atribut yang termasuk didalam kuadran ini perlu ditingkatkan kembali, karena sangat kurang puas bagi pasien.

2. Kuadran Pertahankan Kinerja
 - a. Adanya tanggapan
 - b. Dokter memberikan pelayanan tanpa memandang status social

Atribut-atribut yang termasuk didalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena dianggap unggul oleh pasien.

3. Kuadran Prioritas Rendah

Tidak ada atribut didalam kuadran ini.

4. Kuadran Pelayanan Berlebihan
 - a. Saling menghormati
 - b. Dokter dan perawat mengenal pasien dengan baik
 - c. Perawat tidak memandang status social

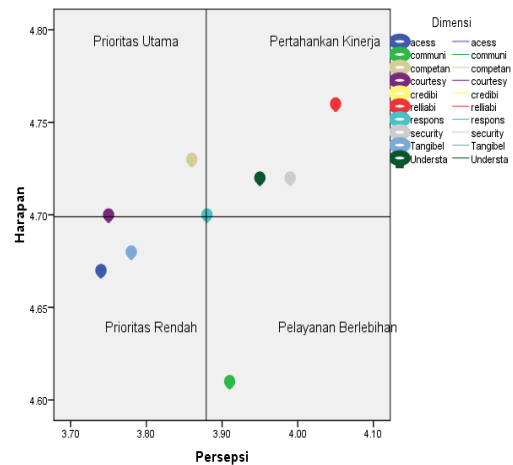
Atribut yang termasuk didalam kuadran ini dapat dikurangi agar rumah sakit dapat menghemat biaya/waktu.

Identifikasi dan penentuan dari jumlah rata-rata harapan dan persepsi dari 10 dimensi.

Table 11. identifikasi rata-rata harapan dan persepsi dari 10 dimensi

Dimensi	Harapan	Persepsi	Gap
1	4,68	3,78	-0,9
2	4,67	3,74	-0,93
3	4,73	3,86	-0,87
4	4,70	3,88	-0,82
5	4,70	3,88	-0,82

6	4,72	3,99	-0,73
7	4,70	3,75	-0,95
8	4,61	3,91	-0,70
9	4,76	4,05	-0,71
10	4,72	3,95	-0,77



Gambar 11. Diagram Kartesius . identifikasi rata-rata harapan dan persepsi dari 10 dimensi

Dilihat dari letak diagram kartesius diatas maka dapat diketahui letak dari tiap-tiap dimensi sebagai berikut :

1. Kuadran Prioritas Utama
 - a. Dimensi competence
 - b. Dimensi courtesy
2. Kuadran Pertahankan Kinerja
 - a. Dimensi Reliability
 - b. Dimensi understanding the customer
 - c. Dimensi security
3. Kuadran Prioritas Rendah
 - a. Dimensi access
 - b. Dimensi tangible
 - c. Dimensi responsiveness
 - d. Dimensi credibility
4. Kuadran Pelayanan Berlebihan
 - a. Dimensi Communication

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian terhadap pasien Jamsoskes rawat inap dan perhitungan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa :

1. Berdasarkan dimensi kompetensi teknis petugas layanan kesehatan di intalansi rawat inap Rumah Sakit Jember Klinik menunjukkan informasi yang diberikan kurang jelas di bagian pendaftaran,dan dokter kurang mampu memberikan informasi hasil pemeriksaan dengan jelas.
2. Berdasarkan dimensi keterjangkauan pasien Jamsoskes di rumah sakit Jember Klinik menunjukkan dimana pada kuadran pertahankan kinerja terdapat atribut letak rumah sakit strategis dapat dijangkau oleh pasien

3. Berdasarkan dimensi efektivitas layanan kesehatan menunjukkan dimana pada kuadran pertahankan kinerja terdapat atribut perawat ramah terhadap pasien dan dokter mampu mengobati keluhan pasien.

4. Berdasarkan efisiensi layanan kesehatan pasien Jamsokes di rumah sakit Jember Klinik menunjukkan pasien Jamsokes pernah mendapatkan penolakan di Rumah Sakit dengan nilai harapan(4,73) dan persepsi (3,91).

5. Berdasarkan kesinambungan layanan kesehatan pasien Jamsokes sakit Jember Klinik menunjukkan terdapat atribut dokter kurang mengetahui riwayat pasien.

6. Berdasarkan dimensi keamanan layanan kesehatan pasien Jamsokes di rumah sakit Jember Klinik menunjukkan kuadran prioritas utama ini terdapat atribut barang milik pasien kurang aman saat rawat inap masih ada barang pasien yang hilang.

7. Berdasarkan dimensi kenyamanan layanan kesehatan pasien Jamsokes di rumah sakit Jember Klinik menunjukkan Dimana kuadran prioritas utama ini terdapat atribut kurang tersedianya gorden penyekat

8. Berdasarkan dimensi informasi kesehatan yang bermutu di rumah sakit Jember Klinik menunjukkan dokter menjelaskan penyakit pasien kurang mendetail

9. Berdasarkan dimensi ketepatan waktu dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit Jember Klinik memuat atribut yang terletak di dalam kuadran pertahankan kinerja yaitu dokter berada di tempat praktek tepat waktu dan waktu tunggu di periksaan 15 menit.

10. Berdasarkan dimensi hubungan antar manusia yang berinteraksi di dalam layanan kesehatan menunjukkan petugas kesehatan kurang memberikan motivasi yang mana agar pasien cepat dan atribut kurang adanya kepercayaan yang menimbulkan kurangnya hubungan baik antar sesama.

SARAN

1. Dalam memberikan informasi petugas menggunakan microphone sebagai medianya agar informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik dan jelas oleh pasien Jamsokes.
2. Hendaknya Rumah Sakit menambah jumlah tempat tidur atau kamar buat pasien Jamsokes rawat inap.
3. Hendaknya lebih memperhatikan ketepatan waktu berangkat ataupun tiba. Petugas rekam medis mengisi catatan dokumen harus lengkap dan

jelas tentang riwayat pasien Jamsokes tersebut.

4. Hendaknya di tiap-tiap kamar rawat inap/ rumah sakit dipasang kamera cctv agar terhindar dari pencurian barang pasien Jamsokes rawat inap.
5. Hendaknya lebih di perhatikan lagi pada kamar yang masih tidak tersedia gorden untuk memasang gorden penyekat dan peralatan kesehatan yang di butuhkan pasien Jamsokes hendaknya lebih lengkap.
6. Hendaknya dokter lebih tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul/ yang dirasakan oleh pasien Jamsokes.
7. Hendaknya dokter/perawat menambah ketrampilan kepribadian, dan ketrampilan teknis dengan mengikuti seminar atau pelatihan .

DAFTAR PUSTAKA

1. Pohan Imbalo. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*: Jakarta. Palupi widyastuti
2. Tjiptono Fandy and Gregorius Chandra. 2011. *Service Quality & Satisfaction*: Yogyakarta. Andi
3. Supranto,J. 2011. *Pengukuram Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*: Jakarta. Rineka Cipta
4. Riyanto Agus. 2011. *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*: Yogyakarta Nuha Medika
5. Notoatmodjo,S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*: Jakarta Rineka Cipta
6. Rangkuti Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*: Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama
7. Gde Muninjaya. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta. Buku Kedokteran EGC
8. Megandini Primanda. 2012. *Pengukuran Kualitas Layanan Pendaftaran Pasien RSIA Srikandi (IBI) Jember Berdasarkan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Quality Function Deployment*. Program Sarjana Sains Terapan Politeknik Negeri Jember
9. Qurainy Titis Aprilia. 2012. Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Instalansi Rawat Inap Di Rumah Sakit Paru Jember Dengan menggunakan Metode Service Quality. Program

Sarjana Sains Terapan Politeknik Negeri
Jember

10. Irawan Handi. 2003. *Indonesian Customer Satisfaction*. Jakarta. PT Elex Media Komputindo
11. Irawan Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. PT. Elex Media Komputindo
12. Herwanto Dene. 2012. *Improving The Service Quality By Using Importance Performance Analysis*. Karawang International Journal of Engineering and Applied Sciences
13. Poniman Budi. 2009. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit "NIRMALA SURI" Kabupaten Sukoharjo*. Surakarta. Thesis STIE Surakarta
14. Rahayu Purwanti Susi Veronica. 2011 *Analisis Pelayanan Pasien PT.ASKES Di Instalansi Rawat Inap Rumah Sakit Bethesda Dan Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Dengan Metode Importance Performance Analysis* Yogyakarta. Thesis Program Studi Magister Manajemen
15. Baequny Ahmad. 2009. *Analisis Tingkat Kepuasan Peserta Askes Sosial PT.ASKES Terhadap Pelayanan Dokter Keluarga Di Kota Pekalongan Tahun 2009*. Semarang. Tesis Program Studi Kesehatan Masyarakat