

Kepuasan Orangtua Pasien Terhadap Pelayanan di Bangsal Anak Sebagai Salah Satu Indikator Keberhasilan Pelayanan RSUP Sanglah di Denpasar

Parental Satisfaction with Hospital Care in Pediatric Ward of Sanglah General Hospital in Denpasar

Leni Lukman¹, I Wayan Gustawan², I Wayan Dharma Artana³, Ketut Ariawati⁴

¹)Departemen Ilmu Kesehatan Anak, Universitas Udayana/RSUP Sanglah Denpasar, Jl. Diponegoro, Kota Denpasar, Bali 80113, Indonesia

Korespondensi: lenilukman@hotmail.com

Submitted: 29 April 2021, *Revised:* 23 Juli 2021, *Accepted:* 27 Agustus 2021

<https://doi.org/10.22435/jpppk.v5i2.5844>

Abstrak

Peningkatan permintaan pelayanan kesehatan di seluruh Indonesia menuntut rumah sakit pemerintah berbenah untuk mampu memberikan pelayanan terbaik pada masyarakat termasuk di RSUP Sanglah Denpasar, Bali. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan orangtua pasien BPJS terhadap pelayanan di bangsal anak RSUP Sanglah Denpasar. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan pengambilan data dilakukan dengan cara menyebar kuesioner dengan metode SERVQUAL. Model SERVQUAL yang digunakan terdiri dari lima dimensi yaitu: 1) *Tangibles*, 2) *Reliability*, 3) *Responsiveness*, 4) *Assurance*, dan 5) *Empathy*. Kuesioner telah melewati uji reliabilitas dan validitas. Penelitian ini mengambil sampel secara *consecutive sampling* yaitu salah satu orangtua dari seluruh pasien anak yang dirawat di Ruang Cempaka 3 pada bulan April sampai September 2020. Analisis *gap* dan kuadran menggunakan analisis *Importance Performance Analysis* dengan diagram *Cartesian*. Dari 151 sampel yang terkumpul, didapatkan perbandingan lelaki banding perempuan 1,25:1. Rata-rata usia pasien adalah 5,75 tahun dengan rata-rata lama perawatan 8,8 hari. Berdasarkan analisis *Importance Performance*, tidak ada satupun atribut dengan nilai kenyataan lebih tinggi daripada harapan. Dimensi SERVQUAL dengan jumlah *gap* tertinggi adalah *Reliability/keandalan*. Pada analisis kuadran didapatkan bahwa seluruh dimensi kecuali dimensi *tangibles* (nyata) perlu meningkatkan performa. Secara umum, orangtua pasien belum puas terhadap pelayanan di RSUP Sanglah Denpasar khususnya di bangsal Cempaka 3.

Kata kunci: kepuasan pasien, pelayanan rumah sakit, pediatri, SERVQUAL

Abstract

Increasing demand of health care in Indonesia require government hospital to compete in giving the best care. The objective of this study is to determine satisfaction level of BPJS patient parents in Sanglah General Hospital Denpasar. This is an analytical descriptive study using valid and reliable SERVQUAL questionnaire to collect samples. SERVQUAL model consists of 5 dimensions: 1) tangibles, 2) reliability, 3) responsiveness, 4) assurance, and 5) empathy. The questionnaire passed reliability and validity test. Samples were parents of all children admitted to Cempaka 3 Ward from April to September 2020 and were taken consecutively. Gap and quadrant analysis using Importance Performance Analysis and Cartesian Diagram were done. From 151 collected samples, the ratio of boys and girls were 1.25:1. Mean age of samples was 5.75 years old and mean hospital stay was 8.8 days. Based on Importance Performance Analysis, all of the reality value fell below expectation value. SERVQUAL dimension with the highest gap was reliability. In quadrant analysis, all of the dimensions except tangible need improvement. In general, parents of patients was not satisfied with health care in Cempaka 3 ward, Sanglah General Hospital Denpasar.

Keywords: patient satisfaction, hospital care, paediatrics, SERVQUAL

Pendahuluan

Peningkatan taraf hidup masyarakat berefek pada peningkatan tuntutan masyarakat termasuk kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan masyarakat terhadap jasa pelayanan rumah sakit menjadi salah satu indikator keberhasilan dari pelayanan masyarakat.^{1,2} Era Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang dimulai pula pada tahun 2014 menandakan terjadi peningkatan permintaan pelayanan kesehatan di seluruh Indonesia. Adanya persaingan antara sesama rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta, menuntut rumah sakit pemerintah juga berbenah untuk mampu memberikan pelayanan terbaik pada masyarakat.³

Kualitas pelayanan rumah sakit dapat dilihat dari beberapa faktor yang berpengaruh, baik yang berpengaruh langsung maupun tidak langsung. Aspek klinis yaitu menyangkut pelayanan dokter, perawat dan terkait dengan teknis medis. Aspek efisiensi dan efektifitas yaitu pelayanan yang murah, tepat guna, tidak ada diagnosa dan terapi berlebihan. Keamanan pasien yaitu upaya perlindungan terhadap pasien, misalnya perlindungan jatuh dari tempat tidur dan kebakaran. Aspek kepuasan pasien yaitu berhubungan dengan kenyamanan, keramahan dan kecepatan pelayanan.^{3,4}

Definisi kepuasan pelanggan menurut Kotler adalah peringkat kondisi dari apa yang dirasakan konsumen sebagai hasil perbandingan dari pelayanan yang diterima dengan apa yang diharapkan. Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai perbandingan dari kualitas jasa pelayanan yang diterima berbanding dengan ekspektasi kualitas dari konsumen. Analisis kepuasan pasien dilakukan dengan model SERVQUAL. Model SERVQUAL yang digunakan terdiri dari lima dimensi yaitu: 1) *Tangibles* (nyata) yaitu meliputi penampilan fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi, 2) *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, 3) *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu keinginan para staf untuk membentuk para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, 4) *Assurance* (jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas

dari bahaya, risiko atau keragu-raguan, 5) *Empathy* (empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan. Model SERVQUAL ini banyak dan telah lama digunakan pada penilaian kualitas di bidang jasa di bidang perbankan hingga bidang kesehatan. Kepuasan pasien dapat dinilai dari membandingkan skor kinerja dengan skor harapan, apabila nilai skor kinerja melebihi dari harapan, maka dikatakan pasien merasa puas.^{5,6}

Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Sanglah merupakan rumah sakit Unit Pelaksana Teknis (UPT) vertikal di lingkungan Kementerian Kesehatan RI, dibangun pada tahun 1956 dan diresmikan pada tanggal 30 Desember 1959. Pada tahun 2014 RSUP Sanglah ditetapkan sebagai Rumah Sakit Rujukan Nasional (Keputusan Menteri kesehatan Republik Indonesia nomor HK.02.02/MENKES/390/2014).⁷ Sebagai Rumah Sakit Rujukan Nasional, RSUP Sanglah mendukung pelaksanaan BPJS Kesehatan. Dalam pelaksanaan di lapangan, penyelenggaraan BPJS Kesehatan masih menemui kendala. Penelitian-penelitian di rumah sakit lain sebelumnya menyatakan pasien merasa terbantu dengan BPJS Kesehatan karena tidak mengeluarkan biaya lagi, namun pelayanan yang diberikan masih kurang optimal diantaranya pelayanannya yang masih lama (waktu tunggu antrian dan pendaftaran) serta pasien mengeluhkan prosedur rujukan yang tidak bisa langsung hal ini menyulitkan bagi pasien.⁸⁻¹⁰ Penelitian berkenaan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan di RSUP Sanglah secara spesifik belum pernah dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan di bangsal anak RSUP Sanglah Denpasar.

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan pengambilan data dilakukan secara prospektif dengan cara menyebar angket atau kuesioner kepada responden pada akhir perawatan dan dianalisis untuk mengetahui tingkat kepuasan orangtua pasien pengguna BPJS terhadap pelayanan di bangsal anak RSUP Sanglah Denpasar. Penelitian ini mengambil sampel salah

satu orangtua dari seluruh pasien anak yang dirawat di Ruang Cempaka 3 pada bulan April sampai September 2020. Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah orangtua dari seluruh pasien yang dirawat. Kriteria eksklusi adalah orangtua pasien tidak bisa membaca dan menulis serta orangtua menolak untuk ikut berpartisipasi dalam penelitian. Pengumpulan sampel dilakukan dengan cara *consecutive sampling*.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner SERVQUAL yang telah di uji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu. Uji reliabilitas dan uji validitas dilakukan dengan menggunakan software SPSS. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Alpha Cronbach* (α) dan didapatkan baik nilai kenyataan (α 0,967) maupun harapan (α 0,968) lebih besar dari 0,6 yang menandakan bahwa kuesioner bersifat reliabel. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai *pearson correlated* dengan koefisien korelasi sederhana pada tabel - r. Pada penelitian ini, *degree of freedom* (df) adalah n-2 sehingga df = 149. Dari tabel koefisien korelasi sederhana didapatkan nilai r apabila df 149 dengan signifikansi 5% adalah 0,159. Dari seluruh pertanyaan yang berjumlah 25 baik nilai kenyataan dan harapan menunjukkan hasil *corrected item total correlation* lebih dari 0,159 yang berarti kuesioner bersifat *valid*.

Selanjutnya dilakukan analisis dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yaitu suatu alat analisis kesenjangan untuk memahami kepuasan dan kepentingan relatif pelanggan terhadap jasa yang diperoleh. Analisis ini bertujuan untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut pelanggan sangat memengaruhi loyalitas dan kepuasan mereka serta faktor-faktor pelayanan yang menurut pelanggan perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan pelanggan. IPA menyatukan pengukuran faktor tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat kepentingan (*importance*) yang kemudian digambarkan dalam diagram dua dimensi yaitu diagram *importance-performance* untuk mendapatkan usulan praktis dan memudahkan penjelasan data. Pada tingkat kinerja, pengukuran dilakukan dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang telah dirasakan.

Hasil

Dari 151 sampel yang diambil sejak bulan April sampai September 2020, didapatkan pasien dengan jenis kelamin lelaki lebih banyak daripada perempuan dengan perbandingan 1,25:1. Usia rata-rata sampel adalah 5,75 tahun (rentang 1 bulan sampai 17 tahun) dan rata-rata lama rawat 8,8 hari (rentang 2 sampai 114 hari). Adapun karakteristik sampel disajikan dalam Tabel 1. Komponen analisis gap dari IPA disajikan dalam **Tabel 2**. Komponen analisis kuadran dari IPA disajikan dalam diagram Cartesian pada Gambar 1.

Diskusi

Dari 151 sampel yang terkumpul, didapatkan lebih banyak pasien lelaki yang dirawat di Ruang Cempaka 3 RSUP Sanglah Denpasar pada periode April sampai September 2020. Rata-rata usia pasien adalah 5,75 tahun dengan rata-rata lama perawatan 8,8 hari. Pekerjaan orangtua paling banyak adalah pegawai swasta dan pendidikan terakhir SLTA. Rata-rata pasien baru rawat inap di ruang Cempaka 3 per bulan adalah 22 orang, angka ini menurun jauh dibanding tahun-tahun sebelumnya disebabkan oleh pandemi COVID-19 yang baru melanda Indonesia khususnya Bali.

Importance Performance Analysis (IPA) dilakukan untuk menilai *gap* antara atribut kenyataan dan harapan. Terdapat dua komponen dalam IPA yaitu analisis kuadran dan analisis *gap*. Pada analisis kuadran dapat diketahui respons sampel penelitian berdasarkan atribut harapan dan kenyataan yang telah disusun berdasarkan kepentingan dan performa. Pada analisis *gap* dapat diketahui perbedaan antara harapan dan kenyataan di mata sampel penelitian.^{11,12} Dari Tabel 2 tampak bahwa rata-rata kenyataan lebih kecil daripada harapan (4,2 dibanding 4,5 dengan *gap* -0,3). *Gap* tertinggi (-0,4) menunjukkan bahwa ada kesenjangan nyata antara harapan dan kenyataan berkenaan dengan saat tenaga medis menerangkan tindakan yang akan dilakukan, indikasi, manfaat dan risiko yang mungkin terjadi serta tindakan tenaga medis yang dilakukan kurang tepat dan cepat. *Gap* terendah (-0,1) menunjukkan bahwa tidak terdapat kesenjangan yang besar antara harapan dan kenyataan pada atribut ketanggapan pelayanan tenaga medis. Semakin kecil *gap*

Tabel 1. Karakteristik Pasien Anak yang Dirawat di Ruang Cempaka 3 pada Bulan April sampai September 2020

No	Karakteristik		n	%
1	Jenis kelamin pasien	Lelaki	84	55,6
		Perempuan	67	44,4
2	Pekerjaan orangtua pasien	Pegawai Negeri	10	6,6
		Pegawai Swasta	54	35,8
		Buruh	20	13,3
		Pedagang	25	16,6
		Lainnya	43	28,5
3	Pendidikan terakhir orangtua pasien	SD	17	11,3
		SMP	37	24,5
		SLTA	72	47,7
		Diploma	8	5,3
		S1	17	11,3

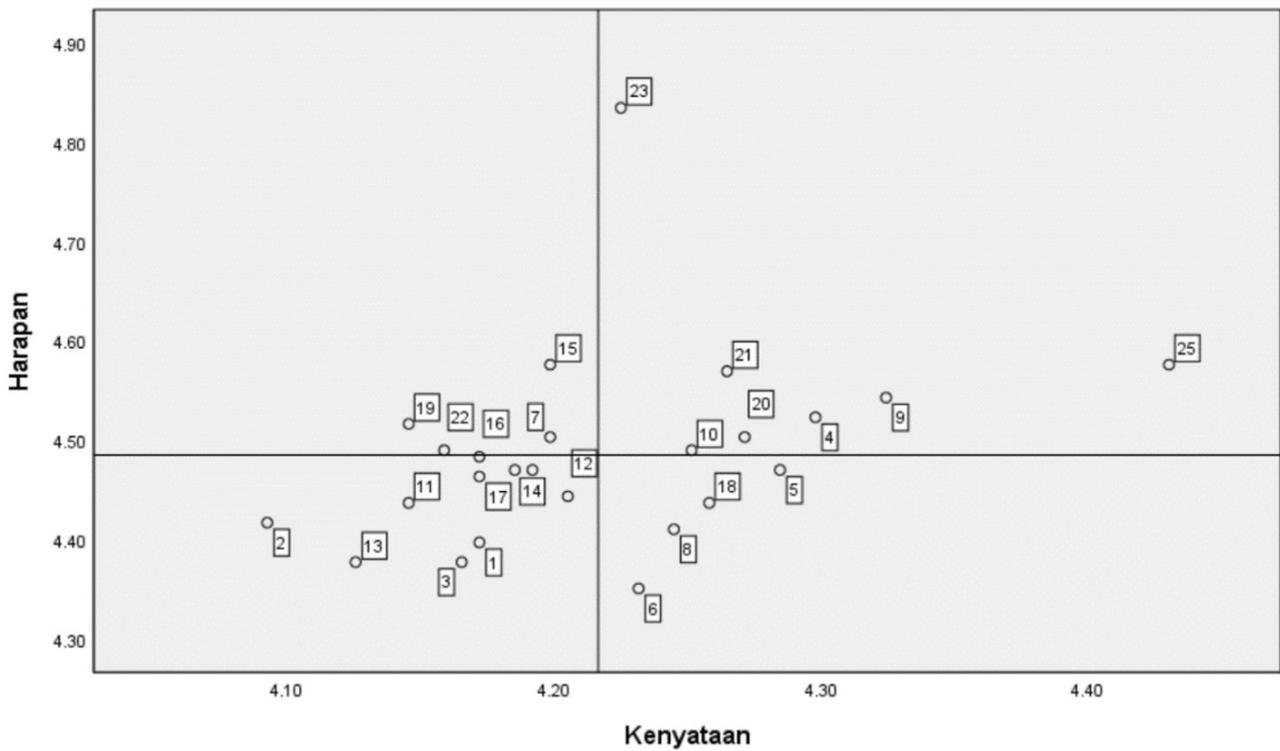
Tabel 2. Analisis Gap dari Important Performance Analysis

No	Dimensi dan Atribut	Rata-rata		Gap
		Kenyataan	Harapan	
1	Tangible/ Nyata Penampilan fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi			
1.	Bangunan Rumah Sakit tempat pasien dirawat terlihat bersih, rapi dan indah.	4,2	4,4	-0,2
2.	Rumah Sakit memiliki ruang tunggu yang cukup, nyaman, ada toilet dan air.	4,1	4,4	-0,3
3.	Ruangan rawat memiliki peralatan yang lengkap cukup untuk keperluan perawatan anaknya	4,2	4,4	-0,2
4.	Tenaga Medis baik dokter, perawat dan petugas lainnya berpenampilan rapi dan bersih.	4,3	4,5	-0,2
5.	Rumah Sakit memiliki papan petunjuk yang jelas tentang nama ruangan, petunjuk arah, larangan, dan sebagainya	4,3	4,5	-0,2
2	Empathy/ Empati Kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan			
6.	Dokter melakukan kunjungan dengan waktu pelayanan yang cukup bagi pasien.	4,2	4,4	-0,2
7.	Perawat memberikan pelayanan dengan baik sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien.	4,2	4,5	-0,3
8.	Perawat memperhatikan sungguh-sungguh kondisi pasien.	4,2	4,4	-0,2
9.	Dokter mau mendengarkan keluhan dengan sabar tentang penyakit yang diderita serta berusaha memberikan jalan keluar melalui konsultasi.	4,3	4,5	-0,2
10.	Perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah dan mau mendengarkan	4,3	4,5	-0,2

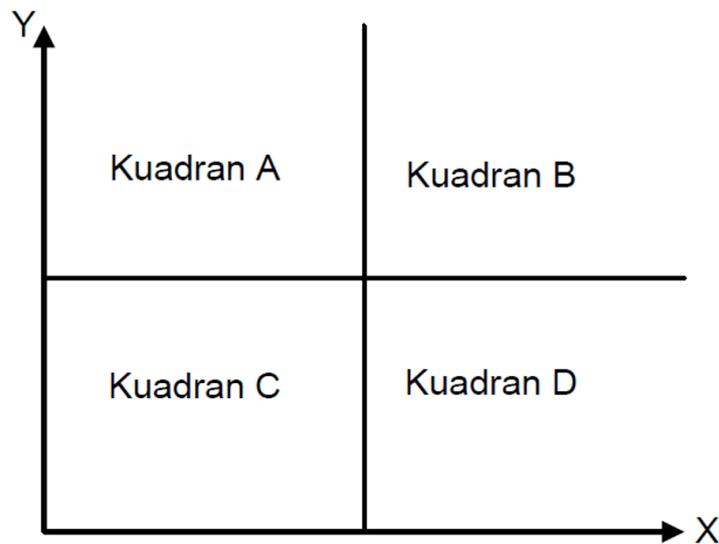
3	Reliability/Keandalan Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan			
	11. Tenaga Medis memberikan pelayanan dengan teliti, hati-hati dan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan.	4,1	4,4	-0,3
	12. Tenaga Medis, perawat dan petugas lainnya, segera membantu jika ada permasalahan pasien.	4,2	4,4	-0,2
	13. Dokter memberitahu jenis penyakit secara lengkap yang mudah dimengerti oleh orangtua, dan perawat memberitahu cara perawatan dan cara minum obat, memberi makan dan sebagainya	4,1	4,4	-0,3
	14. Tenaga Medis baik dokter atau perawat selalu memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan.	4,2	4,5	-0,3
	15. Tenaga Medis menerangkan tindakan yang akan dilakukan, indikasi, manfaat dan risiko yang mungkin terjadi	4,2	4,6	-0,4
4	Responsiveness/Ketanggapan Keinginan para staf untuk membentuk para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap			
	16. Tenaga Medis bersedia menanggapi keluhan pasien.	4,2	4,5	-0,3
	17. Perawat tanggap melayani pasien.	4,2	4,5	-0,3
	18. Tenaga Medis menerima dan melayani dengan baik.	4,3	4,4	-0,1
	19. Tenaga Medis melakukan tindakan secara tepat dan cepat.	4,1	4,5	-0,4
	20. Tenaga Medis melakukan tindakan sesuai prosedur.	4,3	4,5	-0,2
5	Assurance/Kepastian Pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan			
	21. Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menetapkan diagnosa penyakit, sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan pasien secara meyakinkan.	4,3	4,6	-0,3
	22. Tenaga Medis menyediakan obat-obatan / alat-alat medis yang lengkap.	4,2	4,5	-0,3
	23. Tenaga Medis bersifat cekatan serta menghargai pasien.	4,2	4,5	-0,3
	24. Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman.	4,2	4,5	-0,3
	25. Tenaga Medis mempunyai catatan medis pasien.	4,4	4,6	-0,2
	Rata-rata	4,2	4,5	-0,3

(mendekati nol atau positif) menandakan semakin baiknya kualitas pelayanan jasa. Semakin besar angka *gap* menerangkan semakin jauh kualitas pelayanan jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Hasil positif menandakan kenyataan yang dialami oleh pengguna jasa lebih baik dibandingkan dengan harapan pengguna jasa, sebaliknya hasil negatif menggambarkan bahwa harapan pengguna jasa lebih besar daripada kenyataan yang ada. Pada

penelitian, tidak ada satupun atribut dengan nilai kenyataan lebih tinggi daripada harapan sehingga seluruh *gap* atribut negatif. Dimensi SERVQUAL dengan jumlah *gap* tertinggi adalah *Reliability* (keandalan) yaitu jumlah *gap* 1,5 yang berarti terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan mengenai kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Penelitian oleh Mumu dkk pada



Gambar 1. Diagram Cartesian Importance Performance Analysis



Gambar 2. Analisis kuadran¹²

tahun 2015 menyatakan bahwa atribut yang paling dominan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pasien adalah daya tanggap, keandalan dan bukti fisik.⁴ Analisis *gap* kemudian dilengkapi oleh analisis kuadran dengan menggunakan diagram Cartesian untuk dapat memperoleh kesimpulan akhir.

Pada analisis kuadran, digunakan diagram Cartesian yang menggambarkan derajat harapan

pada aksis X (horizontal) dan kenyataan pada aksis Y (vertikal). Diagram kemudian dibagi menjadi 4 kuadran yaitu kuadran A, B, C dan D. Kuadran A menggambarkan variabel performa pada kenyataannya berada dibawah ekspektasi konsumen sehingga perusahaan harus meningkatkan performa agar optimal. Kuadran B menggambarkan performa dan harapan konsumen berada pada level yang tinggi namun terpenuhi sehingga perusahaan dapat

mempertahankan performa tersebut. Kuadran C menggambarkan performa dan harapan konsumen berada pada level yang rendah sehingga perusahaan belum perlu untuk melakukan peningkatan apapun. Kuadran D menggambarkan performa berada pada level yang tinggi namun harapan konsumen rendah sehingga perusahaan perlu menurunkan *output* akhir dengan pertimbangan meminimalisir sumber daya perusahaan.

Berdasarkan **Gambar 1** tampak terdapat paling tidak satu atribut dari seluruh dimensi kecuali dimensi *tangibles* (nyata) pada kuadran A. Hal ini menunjukkan bahwa hampir seluruh dimensi SERVQUAL memerlukan peningkatan. Penelitian oleh Lumintang pada tahun 2012, Simbala dkk tahun 2013 dan Calisir dkk pada tahun 2012 menyatakan bahwa kondisi lingkungan fisik merupakan faktor yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien dan merupakan faktor penentu pasien kembali memakai pelayanan rumah sakit tersebut.¹³⁻¹⁵ Dimensi dengan atribut paling banyak pada kuadran A adalah dimensi ketanggapan dimana berarti perlu peningkatan performa pada pelayanan pasien terutama dalam menanggapi keluhan pasien, melakukan tindakan secara tepat dan cepat serta melakukan tindakan sesuai prosedur.

Atribut yang berada pada kuadran B yaitu performa yang dapat dipertahankan berasal dari dimensi nyata, empati, ketanggapan dan kepastian. Dimensi dengan atribut paling banyak pada kuadran B adalah dimensi kepastian dimana berarti performa meliputi pengetahuan tenaga medis terhadap penyakit, penghargaan kepada pasien serta rekaman catatan medis dianggap sudah baik dan perlu dipertahankan. Atribut yang berada pada kuadran C yaitu performa yang belum memerlukan peningkatan performa apapun berasal dari dimensi nyata, keandalan serta ketanggapan. Dimensi dengan atribut paling banyak pada kuadran C adalah dimensi keandalan dimana berarti performa tenaga medis untuk merawat pasien dengan teliti, hati-hati dan dapat diandalkan sudah cukup baik dan belum perlu peningkatan performa. Atribut yang berada pada kuadran D yaitu dimana perusahaan perlu menurunkan *output* berasal dari dimensi nyata, empati dan ketanggapan. Dari empat atribut yang ada di kuadran D meliputi papan petunjuk

yang jelas tentang nama ruangan, petunjuk arah dan larangan, waktu pelayanan yang cukup saat kunjungan dokter, perhatian perawat yang sungguh-sungguh mengenai kondisi pasien, tidak ada *output* yang dapat dikurangi agar sumber daya dapat diminimalisir. Adapun analisis kuadran dan analisis *gap* cocok dimana *gap* paling besar pada analisis *gap* berada pada kuadran A pada analisis kuadran serta *gap* yang paling rendah pada analisis *gap* berada pada kuadran D pada analisis kuadran.

Atribut yang memiliki *gap* lebih besar dijadikan prioritas untuk diperbaiki dibandingkan dengan atribut yang memiliki *gap* lebih kecil. Dengan begitu, beberapa hal yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan di Bangsal Anak RSUP Sanglah Denpasar khususnya di Cempaka 3 yaitu perlunya memastikan pelayanan yang diberikan dapat lebih baik dengan mengutamakan komunikasi yang baik antara tenaga kesehatan dengan pasien serta pelaksanaan tindakan yang cepat, tepat dan meyakinkan. Penambahan tenaga medis perlu dipertimbangkan kembali oleh sebab penelitian ini dilaksanakan saat pandemi *Coronavirus Disease-19* (COVID-19) yang juga merupakan kekurangan penelitian ini, sehingga ada kemungkinan kekurangan tenaga medis oleh sebab sakit maupun diperbantukan ke bangsal lainnya. Untuk pengadaan barang hendaknya rumah sakit menyediakan obat-obatan dan alat-alat medis yang lengkap dan di *update* setiap waktu agar tidak terjadi kosong obat. Adapun atribut yang berada pada kuadran D sebagian besar berasal dari atribut pada dimensi empati sehingga tidak dapat menurunkan *cost* rumah sakit secara bermakna.

Simpulan

Dari hasil penelitian ini didapatkan bahwa secara keseluruhan orangtua pasien belum puas terhadap pelayanan di RSUP Sanglah Denpasar khususnya di bangsal Cempaka 3. Didapatkan kesenjangan nyata antara harapan dan kenyataan berkenaan dengan saat tenaga medis menerangkan tindakan yang akan dilakukan, indikasi, manfaat dan risiko yang mungkin terjadi serta tindakan tenaga medis yang dilakukan kurang tepat dan cepat. Hampir seluruh dimensi SERVQUAL memerlukan peningkatan kecuali dimensi *Tangibles* (nyata) dengan kesenjangan terbesar pada dimensi

Reliability (keandalan).

Saran

Dengan melihat dan mempertimbangkan simpulan yang diperoleh, maka penulis memberikan saran sebagai berikut: menegaskan standar prosedur operasional dimana tenaga medis harus menerangkan tindakan yang akan dilakukan, indikasi, manfaat dan risiko yang mungkin terjadi dengan bahasa masyarakat awam yang dapat mudah dimengerti oleh keluarga pasien, bilamana perlu dapat disediakan selebaran atau *flyer* yang berisikan prosedur tindakan, indikasi, manfaat dan risiko agar mempermudah tenaga medis dalam menjelaskan kepada keluarga pasien dan dapat dibaca sendiri oleh keluarga pasien, memberikan pelatihan terutama masalah komunikasi untuk kalangan tenaga medis untuk lebih mendengarkan keluhan pasien dan menjelaskan dengan lebih percaya diri serta melakukan tindakan cepat, tepat dan meyakinkan.

Kontribusi penulis

LL dan IWG melakukan proses pengumpulan data. LL menyiapkan referensi dan menuliskan draf artikel. IWG, IWDA bersama KA menambahkan pada bagian referensi dan pembahasan. Seluruh penulis membaca dan menyetujui artikel final.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada RSUP Sanglah Denpasar yang telah mendukung dan membantu dalam pelaksanaan penelitian ini.

Daftar Rujukan

1. Baskoro RR, Arvianto A, Rinawati DI. Penilaian Kepuasan Pasien dengan Menggunakan Metode SERVQUAL Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan di RSUD Ungaran. *Industrial Engineering Online Journal*. 2016;5(4). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/ieoj/article/view/14109>.
2. Dewi MR. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap: Studi Kasus pada RSUD Wonosari, Gunungkidul. [Disertasi Doktor]. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Sanata Dharma University; 2007.
3. Firdaus FF, Dewi A. Evaluasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*. 2015;4(2):1-19. doi: 10.18196/jmmr.v4i2.690
4. Mumu LJ, Kandou GD dan Doda DV. Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. RD Kandou Manado. *JIKMU*. 2015;5(4).
5. Nova RF. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS PKU Muhammadiyah Surakarta. [Disertasi Doktor]. Surakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret; 2010.
6. Jiwantara K, Sutrisno A dan Neyland JSC. Penerapan Metode Servqual untuk Evaluasi dan Perbaikan Kualitas Pelayanan pada Kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara. *Journal Online Poros Teknik Mesin*. 2013; 2(1).
7. RSUP Sanglah Denpasar. *Laporan Tahunan RSUP Sanglah Denpasar tahun 2017*.
8. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. *Survey Kepuasan Pelanggan Pusat Komunikasi Publik Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dalam Menuju Service Excellence Tahun 2015*.
9. Wiguna YA, Asmini P. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo Tahun 2018. [Disertasi Doktor]. Surakarta: Universitas Muhammadiyah; 2018.
10. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
11. Utama PY, Prihartini AE, Listyorini S. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang dilihat dari Dimensi Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. 2013; 2(2): 1-9. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/2503>.
12. Tileng MY, Utomo WH dan Latuperissa R. Analysis of Service Quality using Servqual Method and Importance Performance Analysis

- (IPA) in Population Department, Tomohon City. *International Journal of Computer Applications*. 2013; 70(19):23-30.doi: 10.5120/12175-8152
13. Lumintang SS. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Askes terhadap Pelayanan Instalasi Rawat Inap B di RSUP Prof. Kandou Manado. [*Tesis*]. Manado: Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi; 2012.
 14. Simbala W, Rattu AJM dan Sondakh RC. Hubungan antara Kualitas Jasa Pelayanan Perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Sitti Maryam Kota Manado. [*Tesis*]. Manado: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi; 2013.
 15. Calisir F, Gumussoy CA, Bayraktaroglu AE dan Kaya B. Effects of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction and Return Intention in Different Hospital Types. Prosiding 2012 *International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*. Turkey 3-6 Juli 2012. h. 518-22. Cynthia