

Volume 16 No: 1 April 2021

ISSN : 2087-0957

SOSIALITA

Jurnal Ilmu Administrasi



JIA

Vol. 16

No. 1

Hlm 1- 62

Bandar Lampung, April 2021

ISSN 2-0870957

DITERBITKAN

OLEH :

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG

Volume 16 No: 1 April 2021

ISSN: 2087-0957

SOSIALITA

Jurnal Ilmu Administrasi

JIA	Vol :16	No :1	Hlm 1- 62	Bandar Lampung, April 2021	ISSN : 2-0870957
------------	----------------	--------------	------------------	-----------------------------------	-------------------------

**DITERBITKAN
OLEH :
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMUSOSIAL DAN ILMUPOLITIK
UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG**

SOSIALITA

JURNAL ILMU ADMINISTRASI

Jurnal **SOSIALITA** diterbitkan dua kali dalam satu tahun oleh Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis FISIP Universitas Bandar Lampung.

Susunan Personalia

Penanggung Jawab : Rektor Universitas BandarLampung

Dewan penyunting

Ketua Penyunting : Dr. Moh. Oktaviannur,SE., M.M

Wakil Ketua Penyunting : Drs. Soewito,M.M

Anggota : Dr. Supriyanto,M.Si

Mitra Bestari : Prof. Dr. Khomsahrial Romli, M.Si (Universitas Bandar Lampung)
Dr. Baroroh Lestari, SAB., M.AB (Politeknik Negeri Malang)
Dr. Suripto,S.Sos., M.AB (Universitas Lampung)

Administrasi dan Distribusi : Noviarti Dermadi, S.Kom

Alamat Redaksi:

Gedung Rektorat Lantai 6 FISIP Universitas Bandar Lampung
Jalan ZA. Pagar Alam No: 26 Labuhan Ratu Bandar Lampung
Telp :0721 771331

JIA	Vol :16	No :1	Hlm 1- 62	BandarLampung, April 2021	ISSN :2-087-0957
------------	----------------	--------------	------------------	----------------------------------	-------------------------

DAFTAR ISI

No	Judul	hal
1	Analisis Citra Brand Dan Harga Terhadap Minat Beli Produk Sambelin Lampung	1
2	Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap Pada Rumah Sakit Daerah Mayjend . Hm Riyacudu Kotabumi Lampung Utara	9
3	Pengaruh <i>Coaching</i> Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Lampung	19
4	Strategi Pemasaran D.J Pel Dengan Sistem Online Dan Offline Di Toko Wijaya Way Kanan	30
5	Efek Promosi Dan Elektronik Word Of Mouth Terhadap Peningkatan Penjualan Di Media Sosial Instagram	41
6	Analisis Strategi Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rm. Pepes Ayam	53

JIA	Vol :16	No :1	Hlm 1- 62	BandarLampung, April 2021	ISSN :2-087-0957
------------	----------------	--------------	------------------	----------------------------------	-------------------------

BIODATA PENULIS

- 1 Soewito, Dosen Prodi Ilmu Administrasi Bisnis FISIP, Universitas Bandar Lampung
- 2 Ardansyah, Dosen Prodi Manajemen, FEB, Universitas Bandar Lampung
- 3 Sapmaya Wulan, Dosen Prodi Manajemen, FEB, Universitas Bandar Lampung
- 4 Hepiana Patmarina, Dosen Prodi Manajemen, FEB, Universitas Bandar Lampung
- 5 M. Rasyid Akbar, Prodi Manajemen FEB, Universitas Bandar Lampung
- 6 Tina MB Virgawenda, Dosen Magister Manajemen, Universitas Bandar Lampung
- 7 Bambang Sumenang, Magister Manajemen, Pasca Sarjana, Universitas Bandar Lampung
- 8 M.Oktaviannur, Dosen Prodi Ilmu Administrasi Bisnis FISIP, Universitas Bandar Lampung
- 9 Ratu Chaterine F, Dosen Prodi Ilmu Administrasi Bisnis FISIP, Universitas Bandar Lampung
- 10 Dini Wijayanti, Prodi Ilmu Administrasi Bisnis FISIP, Universitas Bandar Lampung
- 11 Dora Rinova, Dosen Prodi Ilmu Administrasi Bisnis FISIP, Universitas Bandar Lampung
- 12 Caesar Lorenzo Zulio, Prodi Ilmu Administrasi Bisnis FISIP, Universitas Bandar Lampung
- 13 M. Machrus, Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi, SATU NUSA, Bandar Lampung
- 14 Suwandi, Dosen IBI Darmajaya, Bandar Lampung
- 15 Agustuti Handayani, Dosen Prodi Ilmu Administrasi Publik FISIP, Universitas Bandar Lampung

JIA	Vol :16	No : 1	Hlm 1- 62	Bandar Lampung, April 2021	ISSN : 2-087-0957
-----	---------	--------	-----------	----------------------------	-------------------

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT DAERAH MAYJEND . HM
RIYACUDU KOTABUMI LAMPUNG UTARA**

Oleh

Ardansyah¹, Sapmaya Wulan², Hepiana Patmarina³, M. Rasyid Akbar⁴)

Fakultas Ilmu Ekonomi Dan Bisnis Universitas Bandar Lampung

ardansyah@ubl.ac.id

sapmaya.wulan@ubl.ac.id

hepiana@ubl.ac.id

akbar@ubl.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh Rumah Sakit sebagai salah satu penyedia layanan jasa memiliki peran yang sangat vital bagi seluruh lapisan masyarakat yang berguna untuk peningkatan mutu pelayanan kesehatan masyarakat. Permasalahan dalam penelitian ini adalah: Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Daerah Mayjend. HM. Riyacudu Kotabumi Lampung Utara? Adapun tujuan penelitiannya adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Daerah Mayjend. HM. Riyacudu Kotabumi Lampung Utara. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif., alat analisis yang digunakan adalah Analisis Tingkat Kesesuaian dan Analisis Diagram Kartesius. Berdasarkan hasil perhitungan pada pendekatan tingkat kesesuaian diketahui rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap tingkat kualitas pelayanan dan diagram kartesius maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan yang diberikan belum memberikan kepuasan kepada pasien. Akhirnya peneliti memberikan saran untuk peningkatan pelayanan Rumah Sakit Daerah Mayjend. HM. Riyacudu Kotabumi dalam rangka memberikan kepuasan kepada paseien yaitu: 1) pegawai seharusnya memanggil nama pasien sebelum melakukan tindakan agar tidak terjadi kesalahan dalam bekerja. 2) pegawai seharusnya menanyakan kondisi pasien secara berkala sehingga pasien merasa diperhatikan dan membuat pasien merasa puas. 3) pegawai seharusnya menanyakan/menindak-lanjuti/ mengevaluasi masalah yang dialami oleh pasien sehingga meminimalisir kesalahan yang terjadi. 4) pegawai seharusnya menyediakan waktu mendengar keluh kesah pasien sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. dan 5) pegawai harus sabar/ tidak tergesa-gesa/ lembut terhadap pasien dalam melakukan tindakan agar tidak terjadi kesalahan yang fatal.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan pasien

I. PENDAHULUAN

Rumah Sakit sebagai salah satu penyedia layanan jasa memiliki peran yang sangat vital bagi seluruh lapisan masyarakat yang berguna untuk peningkatan mutu pelayanan kesehatan masyarakat. Dalam suatu bidang usaha produk maupun jasa memiliki permasalahan, hambatan, resiko bisnis disebabkan karena berbagai macam hal salah satunya strategi bisnis yang digunakan masih sederhana, sehingga belum mampu meningkatkan daya saing, strategi bisnis yang dilakukan masih sederhana, belum ada pengembangan model strategi bisnis (Ardansyah, Wulan dan Hepiana 2016:11).

Maka untuk menanggulangi permasalahan, hambatan, resiko bisnis yang akan timbul di perlukan strategi yang tepat salah satunya seperti. strategi dengan menggunakan kekuatan untuk menghindari ancaman yang ada dapat dilakukan dengan : 1). Meningkatkan kuantitas dan kualitas produk lebih unggul dari pesaing. 2) Mempertahankan harga agar mampu bersaing (Ardansyah, Wulan dan Hepiana 2016:11). dalam hal ini bisnis, baik produk maupun jasa memerlukan pelayanan dan pada saat ini perkembangan dunia dibidang pelayanan jasa semakin pesat berkembang.

Hal pertama yang dilakukan peneliti adalah mengetahui dimensi

kualitas apa saja yang menjadi indikator kepuasan pasien Rumah Sakit Daerah Mayjend. HM Riyacudu Kotabumi Lampung Utara. Menurut zeitmal, Berry dan pasurahman (dalam Zulian Yamit, 2005;10-11), dimensi kualitas yang dimaksud adalah *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphathy* (empati), *tangible* (nyata), layanan dan Fasilitas medis Rumah Sakit Daerah Mayjend. HM. Riyacudu Kotabumi Lampung Utara antara lain :

II. PERMASALAHAN

Tabel 1. Data Pasien Rawat Inap Bulan Januari Sampai Dengan Oktober 2018 Rumah Sakit Daerah mayjen. HM. Riyacudu Kotabumi Lampung Utara

JUMLAH PASIEN RAWAT INAP TAHUN 2018		
Bulan	Jumlah Pasien	Perkembangan%
Januari	1054	-
Februari	933	(12,9)
Maret	952	1,9
April	892	(6,7)
Mei	856	(4,2)
Juni	708	(20,9)
Juli	882	19,7
Agustus	793	(11,2)
September	862	8,0
Oktober	853	(1,0)
Rata-rata		8,65

Sumber: (Data Rumah Sakit Daerah mayjen. HM. Riyacudu Kotabumi Lampung Utara)2018.

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa perkembangan jumlah pasien Rumah Sakit Daerah Mayjen. HM. Riyacudu Kotabumi Lampung Utara tahun 2018 berfluktuasi terjadi penurunan pada bulan Februari sebesar -12,9%, bulan April -6,7%, bulan Mei -4,2%, bulan Juni -20,9%, bulan Agustus -11,2%, bulan Oktober -1,0% dan rata-rata perkembangan sebanyak 8,65%

Adapun yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah: Bagaimanakah kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat inap pada Rumah Sakit Daerah Mayjend. HM. Riyacudu Kotabumi Lampung Utara?

Sedangkan menurut Philip Kotler (2012:18): “Pemasaran adalah proses sosial dan manajerial dengan mana seseorang atau kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan dan pertukaran produk dan nilai”.

III. METODE PENELITIAN

Sampel menurut Sugiyono, (2008:116): “Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Teknik sampling dalam penelitian ini adalah *Accidental Sampling Method*. Pengertian *Accidental Sampling Method* menurut Sugiyono (2012:96) yaitu: “Teknik penentuan

sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok dengan sumber data.” Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan rumus Slovin dalam Pratiwi, (2010:56) yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n : Ukuran sampel

N : Ukuran populasi yaitu jumlah total konsumen

e : Nilai kritis

Hasil perhitungan sebagai berikut :

N : 8.785

e : 0,10

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{8.785}{1 + 8.785(0,10)^2}$$

$$n = \frac{8.785}{88,85}$$

$$n = 98,87$$

Analisis Tingkat kesesuaian

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja (Kualitas Pelayanan) dengan skor kepentingan (Kepuasan Pasien) tingkat kesesuaian inilah yang meentukan faktor-faktor yang

mempengaruhi kepuasan konsumen untuk mengukur tingkat kesesuaian digunakan rumus sbagai berikut:

$Tki = \frac{X_i}{x} \times 100\%$ (Sumber: J.Supranto,2011:241)

Y_i

Keterangan :

Tki = Tingkat Kesesuaian Responden

X_i = Skor Penilaian Kinerja Perusahaan (Kualitas Pelayanan)

Y_i = Skor Penilaian Kepentingan Konsumen (Kepuasan Konsumen)

Untuk memperoleh data kinerja Rumah sakit (Kualitas Pelayanan) dan tingkat kepentingan pasien (Kepuasan Konsumen) dilakukan dengan menggunakan kuisioner. Dalam hal ini, digunakan skala 5 tingkat (Likert) untuk pertanyaan tingkat kepentingan diberi jawaban dan bobot sebagai berikut:

- a) Jawaban sangat penting diberi bobot 5
- b) Jawaban penting di beri bobot 4
- c) Jawaban cukup penting diberi bobot 3
- d) Jawaban kurang Peting di beri bobot 2
- e) Jawaban tidak penting diberi bobot1

Untuk pertanyaan kinerja diberi jawaban dan bobot sebagai berikut:

- a. Jawaban sangat baik diberi bobot 5
- b. Jawaban baik di beri bobot 4
- c. Jawaban cukup baik diberi bobot 3

- d. Jawaban kurang baik di beri bobot 2

Jawaban tidak baik diberi bobot1

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN Analisis Diagram Kartesius

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik – titik (\bar{X}, \bar{Y}) dimana \bar{X} merupakan kinerja perusahaan yang mewakili kualitas pelayanan dan \bar{Y} adalah tingkat kepuasan konsumen yang mewakili kepuasan konsumen. Untuk menganalisis tingkat kepentingan dan kinerja digunakan perhitungan dengan menggunakan tabel Importance Performance Analysis (Analisis Kepentingan Dan Kinerja) digunakan untuk melihat sampai sejauh mana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan perusahaan. (J.Supranto: 2011;239).

Untuk mengetahui posisi masing-masing atribut dimensi pelayanan dalam diagram kartesius di hitung dengan cara mencari rata-rata dari jumlah skor rata-rata dari tingkat kualitas pelayanan dan tingkat kepentingan konsumendari tiap atribut.

Selanjutnya setelah hasil perhitungan dari masing-masing atribut yang dilakukan diatas, tingkat unsur-unsur tersebut akan

dijabarkan dan dibagi menjadi empat kuadran yaitu:

1. Kuadran A (Prioritas utama)
Menunjukkan dimana atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan konsumen. Sehingga mengecewaan/tidak puas.
2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)
Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankannya, dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
3. Kuadran C (Preoritas Rendah)
Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi konsumen, pelaksanaannya bagi perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang memuaskan.
4. Kuadran D (Berlebihan)
Menunjukkan faktor yang mempengaruhi konsumen kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tapi sangat memuaskan

Berdasarkan uraian diatas menunjukkan tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Terdapat 5 atribut yang masuk dalam kategori sesuai yaitu:

atribut nomor 1, atribut nomor 2, atribut nomor 12, atribut nomor 20 dan atribut nomor 23. Terdapat 20 atribut yang masuk dalam kategori sangat sesuai yaitu: atribut nomor 3, atribut nomor 4, atribut nomor 5, atribut nomor 6, atribut nomor 7, atribut nomor 8, atribut nomor 9, atribut nomor 10, atribut nomor 11, atribut nomor 13, atribut nomor 14, atribut nomor 15, atribut nomor 16, atribut nomor 17, atribut nomor 18, atribut nomor 19, atribut nomor 21, atribut nomor 22, atribut nomor 24 dan atribut nomor 25.

Dimana masih terdapat atribut–atribut yang masih perlu ditingkatkan karena tingkat kesesuaiannya masih dibawah rata–rata tingkat kesesuaian. Berikut atribut–atribut yang masih dibawah rata–rata, yaitu:

1. Penampilan pegawai Rumah Sakit yang rapi dan bersih (atribut nomor 1) dengan tingkat kesesuaian 79,64%.
2. Desain arsitektur Rumah sakit yang modern masa kini (atribut nomor 2) dengan tingkat kesesuaian 80,60%.
3. Fasilitas rumah sakit memadai (atribut nomor 3) dengan tingkat kesesuaian 86,59%.
4. Petugas bersedia memberikan bantuan saat diminta (atribut nomor 9) dengan tingkat kesesuaian 87,73%.
5. pelayanan yang diberikan sesuai yang dijanjikan (atribut nomor

- 11) dengan tingkat kesesuaian 88,42%.
6. pemeriksaan pasien secara berkala tepat waktu (atribut nomor 12) dengan tingkat kesesuaian 76,41%.
 7. Menjelaskan diagnose penyakit dengan baik kepada pasien. (atribut nomor 14) dengan tingkat kesesuaian 85,52%.
 8. Bersikap sopan saat melakukan tindakan kepada pasien (atribut nomor 16) dengan tingkat kesesuaian 88,43%.
 9. Tidak ada keragu-raguan (atribut nomor 17) dengan tingkat kesesuaian 85,87%.
 10. Menjawab dengan baik dan sopan pertanyaan pasien (atribut nomor 20) dengan tingkat kesesuaian 77,48%.
 11. Memanggil nama sebelum melakukan tindakan (atribut nomor 21) dengan tingkat kesesuaian 88,07%.
 12. Menanyakan/menindaklanjuti/mengevaluasi masalah yang dialami oleh pasien (atribut nomor 23) dengan tingkat kesesuaian 75,48%.

Dari 25 atribut ternyata terdapat 12 atribut yang berada dibawah rata-rata dan 13 atribut yang berada di atas rata – rata maka hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Daerah Mayjend. HM. Riyacudu Kotabumi Lampung Utara sudah memberikan kepuasan kepada Pasien.

Analisis Diagram Kartesius

Pendekatan ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kinerja (kualitas pelayanan) yang diberikan oleh Rumah Sakit Daerah Mayjend. HM. Riyacudu Kotabumi Lampung Utara terhadap tingkat kepentingan (kepuasan pasien) yang diterima oleh Pasien. Adapun data hasil kuisisioner yang diperoleh dari 100 responden yang membeli barang di Rumah Sakit Daerah Mayjend. HM. Riyacudu Kotabumi Lampung Utara dapat dilihat pada Lampiran 2 untuk jawaban responden terhadap tingkat kinerja dan lampiran 3 untuk jawaban terhadap tingkat kepentingan Pasien yang kemudian direkapitulasi jumlahnya pada lampiran 6 untuk tingkat kinerja dan lampiran 7 untuk tingkat kepentingan Pasien. Sedangkan data hasil kuisisioner yang telah diberi skor dapat dilihat pada lampiran 4 untuk skor jawaban tingkat kinerja dan lampiran 5 untuk skor jawaban tingkat kepentingan Pasien.

Selanjutnya dimasukkan kedalam tabel perhitungan *Importance Performance Analysis*. Hasil Perhitungan *Importance Performance Analysis* dapat dilihat pada Perhitungan *Importance Performance Analysis* berikut :

Perhitungan rata – rata skor dalam tingkat kinerja dan tingkat kepentingan adalah skor perhitungan atribut pertanyaan nomor 1:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$\bar{X} = \frac{364}{100} = 3,64 \text{ (dan seterusnya)}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{457}{100} = 4,57 \text{ (dan seterusnya)}$$

Perhitungan rata-rata dari rata-rata skor dalam tingkat kinerja dan tingkat kepentingan Pasien diperoleh dari :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{K}$$

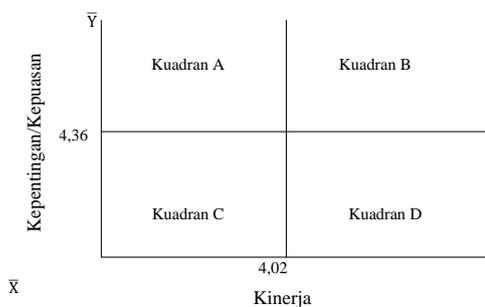
$$\bar{X} = \frac{100,45}{25} = 4,02$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{K}$$

$$\bar{Y} = \frac{109,22}{25} = 4,36$$

Berdasarkan hasil perhitungan $\bar{X} = 4,02$ dan $\bar{Y} = 4,36$ tersebut maka dapat digambarkan pada Gambar 1. Kuadran didalam diagram Kartesius seperti berikut.

Gambar 4.2. Kuadran didalam diagram Kartesius .



Sumber: Diolah 2019

Dari Gambar 1. diatas maka dapat diketahui posisi dari ke 4 kuadran yaitu: kuadran A, kuadran B, kuadran C dan kuadran D dengan kriteria sebagai berikut.

$$\text{Kuadran A} = \bar{X} < 4,02 ; \bar{Y} > 4,36$$

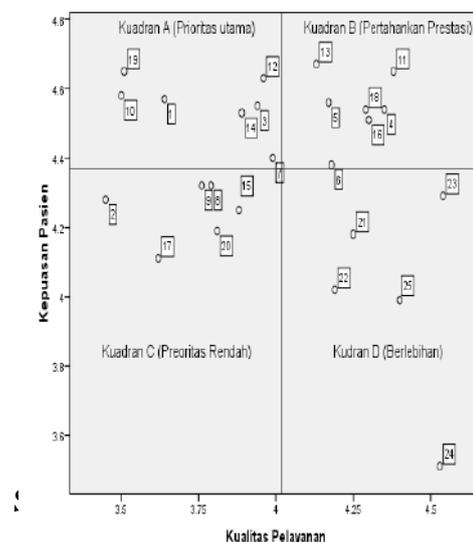
$$\text{Kuadran B} = \bar{X} > 4,02 ; \bar{Y} > 4,36$$

$$\text{Kuadran C} = \bar{X} < 4,02 ; \bar{Y} < 4,36$$

$$\text{Kuadran D} = \bar{X} > 4,02 ; \bar{Y} < 4,36$$

Nilai tengah pada diagram diatas yaitu $\bar{X} = 4,02$ dan $\bar{Y} = 4,36$ nilai tengah berguna untuk membangun diagram kartesius dan sebagai batas dari nilai masing – masing atribut sehingga dapat diketahui dimana masing – masing letak atribut tersebut dalam diagram kartesius. Untuk selanjutnya dapat dilakukan analisis masing–masing atribut dengan memasukkan data – data ke dalam diagram kartesius untuk mengetahui posisi dari keseluruhan atribut berada di kuadran mana. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan model SPSS 18. Berdasarkan hasil perhitungan dengan SPSS diperoleh hasil pada gambar 2.

Gambar 2. Hasil Perhitungan Penelitian dalam Diagram Kartesius



Untuk memudahkan pemahaman dalam pemahaman terhadap diagram kartesius hasil perhitungan penelitian, maka diberikan penjelasan gambar pada tabel rekapitulasi penjelasan tingkat

kepuasan pada masing-masing atribut di dalam kuadran.

Dari perhitungan di atas dapat dilihat bahwa terdapat 7 atribut di kuadran A, 7 atribut di kuadran B, 6 atribut di kuadran C dan 5 atribut di kuadran D. Atribut yang masuk dalam kuadran A berarti tingkat kinerja yang diberikan perusahaan lebih rendah dibandingkan tingkat kepentingan yang diinginkan Pasien sehingga kurang memuaskan Pasien dengan interpretasi menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan pelayanannya oleh perusahaan. Atribut yang masuk dalam kuadran B berarti tingkat kinerja yang diberikan perusahaan dan tingkat kepentingan yang diinginkan Pasien sama tinggi sehingga sangat memuaskan Pasien dengan interpretasi patut dipertahankan prestasi pelayanannya oleh perusahaan. Atribut yang masuk dalam kuadran C berarti tingkat kinerja yang diberikan perusahaan dan tingkat kepentingan yang diinginkan Pasien sama rendah sehingga memuaskan Pasien dengan interpretasi menjadi prioritas rendah untuk ditingkatkan pelayanannya oleh perusahaan. Atribut yang masuk dalam kuadran D berarti tingkat kinerja yang diberikan perusahaan lebih tinggi dibandingkan tingkat kepentingan yang diinginkan Pasien sehingga cukup memuaskan Pasien dengan interpretasi berlebihan diharapkan untuk mengurangi pelayanannya

oleh perusahaan. Dalam diagram kartesius terlihat bahwa letak dari atribut – atribut kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Daerah Mayjend . Hm Riyacudu Kotabumi Lampung Utara yang terbagi menjadi 4 bagian. Berikut 4 bagian itu adalah :

1. Kuadran A (Prioritas utama)

Pada kuadran ini menunjukkan bahwa atribut–atribut yang menurut harapan Pasien sangat penting, namun tingkat kualitas pelayanan yang diberikan masih kurang memuaskan Pasien maka tingkat kepuasan Pasien menunjukkan kurang memuaskan dengan interpretasi menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan pelayanannya oleh perusahaan.

Atribut yang termasuk dalam kuadran A adalah :

- 1) Penampilan pegawai Rumah Sakit yang rapi dan bersih.
- 2) Fasilitas rumah sakit memadai.
- 3) Menginformasikan tindakan apa yang akan dilakukan kepada pasien.
- 4) Petugas selalu tanggap dalam merespon permintaan.
- 5) Pemeriksaan pasien secara berkala tepat waktu.
- 6) Menjelaskan diagnose penyakit dengan baik.
- 7) Melakukan evaluasi setiap tindakan yang telah dilakukan.

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Pada kuadran ini menunjukkan

bahwa atribut-atribut yang menurut harapan Pasien sangat penting dan tingkat kualitas pelayanan Rumah Sakit sudah baik dan memuaskan Pasien maka tingkat kepuasan Pasien menunjukkan sangat memuaskan dengan interpretasi patut untuk dipertahankan prestasi pelayanannya oleh perusahaan.

Atribut yang termasuk dalam kuadran B adalah :

- 1) Ruangan yang bersih
- 2) Peralatan tertata rapi
- 3) Cepat dalam menangani pasien.
- 4) Pelayanan yang diberikan sesuai yang dijanjikan.
- 5) Pemberian obat.
- 6) Bersikap sopan saat melakukan tindakan kepada pasien
- 7) Berhati-hati dalam mengambil tindakan menginformasikan setiap hasil dari tindakan

3. Kuadran C (Preoritas Rendah)

Pada kuadran ini menunjukkan bahwa atribut – atribut yang menurut Pasien kurang penting dan kurang memberikan kepuasan kepada pasien, dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit yang belum baik. Dengan interpretasi menjadi prioritas rendah untuk ditingkatkan pelayanannya oleh perusahaan.

Atribut yang termasuk dalam kuadran C adalah :

- 1) Desain arsitektur Rumah sakit yang modern masa kini.
- 2) Petugas tanggap dan menjawab seluruh pertanyaan pasien.

- 3) Petugas bersedia memberikan bantuan saat diminta.
- 4) memberikan senyum, sapa , salam
- 5) Tidak ada keragu-raguan
- 6) menjawab dengan baik dan sopan pertanyaan pasien

4. Kudran D (Berlebihan)

Pada kuadran ini menunjukkan bahwa atribut – atribut yang menurut Pasien kurang penting, namun kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit dilakukan dengan sangat baik, sehingga dirasakan terlalu berlebihan maka tingkat kepuasan Pasien menunjukkan cukup memuaskan dengan interpretasi berlebihan diharapkan untuk mengurangi pelayanannya oleh perusahaan.

Atribut yang termasuk dalam Kuadran D adalah :

- 1) Memanggil nama sebelum melakukan tindakan
- 2) Menanyakan kondisi pasien secara berkala.
- 3) Menanyakan/menindaklanjuti/mengevaluasi masalah yang dialami oleh pasien.
- 4) Menyediakan waktu mendengar keluhan kesah pasien
- 5) Sabar/tidak tergesa gesa /lembut terhadap melakukan tindakan

Berdasarkan pembagian kuadran tersebut, maka dapat diketahui atribut mana yang sesuai dan tidak sesuai dengan harapan Pasien. Hasil tersebut akan menjadi acuan Rumah Sakit Daerah Mayjend. HM.

Riyacudu Kotabumi Lampung Utara untuk mengetahui kualitas pelayanan yang mereka berikan sudah baik atau belum sehingga nantinya pelayanan yang diberikan kepada Pasien dapat dilakukan secara optimal.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan perhitungan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil perhitungan pada pendekatan tingkat kesesuaian diketahui rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap tingkat kualitas pelayanan adalah sebesar 88,76%. Dari 25 atribut ternyata terdapat 12 atribut yang berada dibawah rata-rata dan 13 atribut yang berada di atas rata – rata maka hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Daerah Mayjend . HM Riyacudu Kotabumi Lampung Utara sudah memberikan kepuasan kepada Pasien.
2. Berdasarkan hasil dari pendekatan diagram kartesius menunjukkan bahwa pada kuadran 1 terdapat 7 atribut yang di anggap sangat memuaskan sehingga harus dipertahankan, pada kuadran 2 terdapat 7 atribut yang memuaskan namun tingkat kepentingan rendah sehingga menjadi prioritas rendah, pada kuadran 3 terdapat 6 atribut yang

cukup memuaskan namun tingkat kepentingan kurang dan kinerja yang dilakukan Rumah Sakit Daerah Mayjend . HM Riyacudu Kotabumi Lampung Utara berlebihan sehingga dianggap berlebihan dan pada kuadran 4 terdapat 5 atribut yang dianggap kurang memuaskan sehingga menjadi prioritas utama untuk diperbaiki.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis mengemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi Rumah Sakit Daerah Mayjend . HM Riyacudu Kotabumi Lampung Utaradalam rangka memberikan kepuasan kepada pasien, yaitu :

- 1) Pegawai seharusnya memanggil nama pasien sebelum melakukan tindakan agar tidak terjadi kesalahan dalam bekerja.
- 2) Pegawai seharusnya menanyakan kondisi pasien secara berkala sehingga pasien merasa diperhatikan dan membuat pasien merasa puas.
- 3) Pegawai seharusnya menanyakan /menindak lanjuti /mengevaluasi masalah yang dialami oleh pasien sehingga meminimalisir kesalahan yang terjadi.
- 4) Pegawai seharusnya menyediakan waktu mendengar keluhan kesah pasien sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan

- 5) Pegawai harus sabar /tidak tergesa-gesa /lembut terhadap melakukan tindakan agar tidak terjadi kesalahan yang fatal.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardansyah, wulan dan hepiana., 2016:11 *Pengembangan Model Strategis Bisnis Pengusaha Kripik Kelurahan Segala Mider Bandar Lampung.*
- J. Supranto, M.A., APU. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar.*(Jilid4).Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Kotler, Philip. et al.2012. *Manajemen Pemasaran Prespektif Asia. Buku Dua. Edisi Pertama. Yogjakarta: Andy.*
- Pratiwi. 2010. *Manajemen Riset dan Prilaku Konsumen. Jakarta : PT. Gramedia Pusat.*
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kalitatif R & D. Bandung : Penerbit Alfabeta.*
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung : Alfabeta.*
- Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa. Edisi Pertama Cetakan Keempat Penerbit Ekonesia Yogyakarta:Kampus Fakultas UII*
- Zeithaml, Valerie A. and Bitner, Mary Jo. 2000. *Service Marketing. New York : McGraw-Hill Cpmpanies*

KETENTUAN PENULISAN

1. Artikel yang ditulis dapat berupa hasil penelitian atau ide gagasan dibidang ilmu sosial, khususnya Ilmu Administrasi Bisnis.
2. Artikel ditulis dalam bahasa Indonesia atau bahasa Inggris maksimal 20 halaman quarto, spasi 1,5, huruf Times New Roman dilengkapi abstrak dan kata kunci.
3. Nama penulis ditulis dibawah judul.
4. Artikel hasil penelitian sbb:
 - a. Judul
 - b. Namapenulis
 - c. Abstrak dalam Bahasa Indonesia /Inggris
 - d. Kata Kunci
 - e. Pendahuluan
 - f. Metode Penelitian
 - g. Pembahasan
 - h. Kesimpulan dan saran
 - i. Daftar Pustaka
5. Artikel (ide/gagasan)
 - a. Judul
 - b. Nama penulis
 - c. Abstrak dalam bahasa Indonesia /Inggris
 - d. Kata Kunci
 - e. Pendahuluan
 - f. Sub Judul
 - g. Penutup
 - h. Daftar Rujukan
 - i. Lampiran
6. . Artikel dikirim keredaksi paling lambat dua bulan sebelum penerbitan

JIA	Vol : 16	No: 1	Hlm 1- 62	Bandar Lampung, April 2021	ISSN : 2-087-0957
------------	-----------------	--------------	------------------	-----------------------------------	--------------------------

