



PERSEPSI PASIEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN CUCI DARAH PADA UNIT  
HEMODIALISA RSUD KABUPATEN BULELENG

Oleh

I Gede Sariastawa<sup>1)</sup>, I Nyoman Subanda<sup>2)</sup> & Ida Bagus Raka Suardana<sup>3)</sup>

<sup>1,2,3</sup>Magister Administrasi Publik, Undiknas Denpasar

Email: [1gedesariastawa@gmail.com](mailto:1gedesariastawa@gmail.com), [2subanda.nyoman@yahoo.co.id](mailto:2subanda.nyoman@yahoo.co.id) & [3ajikraka@yahoo.com](mailto:3ajikraka@yahoo.com)

**Abstract**

This study aims to determine the level of patient satisfaction with the quality of dialysis services in the Hemodialisa unit of Buleleng District Hospital. The data analysis technique used in this study was a descriptive quantitative technique to determine the frequency of patient satisfaction. Data collection techniques that used were questionnaires methods with closed questions and open questions. The sample in this study was 50 dialysis patients in Buleleng District Hospital. The results of the study explained that satisfaction from the dimensions of service quality (physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy) was very good. Judging from physical evidence (cleanliness of the room, existing equipment, the appearance of doctors and nurses) patients have a very satisfying assessment with a value of 81%. Reliability assessment (accurate patient diagnosis, service schedule, patient acceptance procedures) showed that patient perception has a value of 44% with the category very satisfied. If it is assessed from the responsiveness dimension of satisfaction from patient perceptions, the category is satisfied with a value of 64%. The level of satisfaction of patients' perceptions about Assurance is considered very satisfying which reaches a value of 76%. Another dimension is Empathy, which is considered to be satisfied with a value of 66%. So it can be said that the overall perception of patient satisfaction with the quality of dialysis services in the Hemodialisa Unit of Buleleng District Hospital is very satisfied.

**Keywords: Satisfaction & Service Quality**

**PENDAHULUAN**

Rumah sakit adalah merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Kesehatan merupakan kebutuhan dasar setiap manusia untuk dapat hidup layak serta produktif, sehingga dibutuhkan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali dalam biaya dan mutu pelayanan yang diberikan (Departemen Kesehatan RI, 2008). Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan memandang kualitas pelayanan sebagai hal yang sangat penting dalam mewujudkan kepuasan pelanggan/masyarakat. Di dalam lingkungan yang semakin penuh dengan persaingan, rumah sakit mesti semakin sadar tentang perlunya memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya. Tingkat Kepuasan masyarakat akan kualitas pelayanan tergantung dari perbedaan antara harapan pelanggan dengan kenyataan yang diterima (Parasuraman dalam

Setyaningsih, 2013). Kualitas layanan dalam setiap perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Setiap pelanggan menuntut agar produk atau jasa yang diberikan perusahaan dapat memberi kepuasan yang besar (Kotler & Armstrong, 2017).

Saat ini Penyakit Ginjal Kronik (PGK) dianggap penyakit yang menakutkan. Global Burden of Disease pada tahun 2010 menyatakan penyebab kematian no 18 di dunia diakibatkan oleh PGK. Sementara itu, data Riset Kesehatan Dasar (Riskesmas) tahun 2013, menunjukkan bahwa prevalensi penduduk Indonesia yang menderita Gagal Ginjal sebesar 0,2%. Data Riskedas tahun 2018 meningkat menjadi 3,8%. Seseorang yang terkena PKG, kehidupannya akan menurun drastis. Ginjal punya peranan sangat besar dalam tubuh manusia. Para Pasien Cuci Darah akan mengalami penurunan produktifitas. Hb



(homoglobine) akan sering rendah, sering drop bahkan terkena komplikasi penyakit lain. Waktu terbuang seminggu dua kali untuk Hemodialisa. (Tagar.id untuk Indonesia 14-3 2019)

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 12 9/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan merupakan bagian dari daya kesehatan yang sangat di perlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Untuk menangani pasien yang menderita Penyakit Ginjal Kronik (PGK) maka RSUD Kabupaten Buleleng menyiapkan unit hemodialisa yang menangani masyarakat dalam melakukan cuci darah. Cuci darah adalah salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk membantu kerja ginjal manusia yang sudah rusak.

Di Kabupaten Buleleng juga terjadi peningkatan pasien yang melakukan cuci darah. Sehingga mengingat akan pentingnya kegiatan cuci darah maka pihak rumah sakit harus menyiapkan pelayanan yang maksimal untuk menciptakan kepuasan layanan cuci darah di RSUD Kabupaten Buleleng. Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas pelayanan sendiri harus dimulai dari kebutuhan pasien dan berakhir pada persepsi atau penilaian pasien. Semakin meningkatnya kebutuhan akan unit ini maka perlu halnya untuk RSUD Kabupaten Buleleng menilai persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan pada unit Hemodialisa RSUD Kabupaten Buleleng. Mengingat RSUD Kabupaten Buleleng adalah merupakan rumah sakit rujukan Bali Utara.

## LANDASAN TEORI

Kualitas pelayanan merupakan penciptaan superior value bagi pelanggan untuk meningkatkan kinerja bisnis atau pemasaran perusahaan (Erwina.dkk, 2016). Kualitas layanan bisa diwujudkan dengan cara, perusahaan mampu memenuhi kebutuhan dan apa yang diinginkan pelanggan serta dengan tepat mampu

mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono dan Chandra, 2016). Chang dan Yeh dalam Brilliance dan Sherly (2019) mendefinisikan bahwa kualitas layanan memiliki efek jangka panjang dalam membentuk kepuasan pelanggan dan akan membuat pelanggan menjadi loyal terhadap perusahaan. Kualitas pelayanan dalam sektor jasa kesehatan lebih sulit didefinisikan dibanding sektor jasa lainnya dikarenakan ini berkaitan dengan evaluasi terhadap diri pelanggan itu sendiri dan kualitas hidupnya (Diskha,dkk. 2012). Menciptakan kualitas layanan yang unggul harus didukung sumber daya manusia yang handal dan teknologi yang memadai (Kotler dalam Budiman dan Abdul, 2019)

Salah satu model pengukuran kualitas pelayanan yang paling populer dan diakui secara luas adalah Model Servqual (Service Quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman, et al. yang terdiri dari 5 dimensi (Diskha,dkk. 2012). Lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*tangibles*), keadaan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Adapun penjelasan lima dimensi pokok kualitas pelayanan, antara lain (Parasuraman, et al., dalam Aulia.dkk,2019):

- a) *Tangibles* (Bukti Fisik), yakni pernyataan tentang fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan staf
- b) *Reliability* (Keandalan), yakni pernyataan tentang kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan dapat diandalkan.
- c) *Responsiveness* (Daya Tanggap), yakni pernyataan tentang kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
- d) *Assurance* (Jaminan), yakni pernyataan yang mencakup pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menimbulkan keyakinan dan kepercayaan pelanggan.
- e) *Empathy* (Empati), yakni pernyataan yang meliputi kepedulian, perhatian pribadi yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya.



Syamsiah dalam Ardiyanto dan Tabrani (2018) menyebutkan bahwa keterkaitan antara kualitas layanan dengan nilai yang dirasakan adalah bahwa pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan nilai bagi konsumen sehingga akan dapat menciptakan kepuasan. Kualitas layanan merupakan seberapa jauh perbedaan yang didapat antara kenyataan dan harapan yang diinginkan oleh pelanggan (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Brilliance dan Sherly, 2019). Dalam menghadapi persaingan global perusahaan harus mampu menciptakan dan mempertahankan kepercayaan pelanggan dengan mencapai kepuasan pelanggan (Budiman dan Abdul, 2019).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/ kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Asmuji, 2012). Walker, et al yang dikutip oleh Indria dkk (2019) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan bisa terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Saat ini kualitas Rumah Sakit menjadi sorotan masyarakat, sehingga rumah sakit harus mampu mencapai kepuasan. Almari dalam Aulia, dkk (2019) menyebutkan bahwa Kepuasan pasien yaitu keadaan saat keinginan, harapan dan kebutuhan pasien dapat terpenuhi. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap kehandalan maka kepuasan pasien akan semakin tinggi dimana jika persepsi pasien terhadap kehandalan buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah. Ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pasien seperti yang disebutkan oleh Kotler dan Keller dalam Aulia, dkk (2019) kepuasan konsumen dapat diketahui melalui cara-cara sebagai berikut.

1. Sistem keluhan dan saran,
2. Survei kepuasan konsumen,
3. Konsumen bayangan (*Ghost Shopping*)
4. Analisis konsumen yang beralih.

## METODE PENELITIAN

<http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI>

Open Journal Systems

Penelitian ini yang bersifat studi deskriptif kuantitatif untuk menjelaskan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas layanan Cuci darah pada unit Hemodialisa RSUD Kabupaten Buleleng. Pengumpulan data yaitu dilakukan secara cross sectional dengan menggunakan metode survey menggunakan kuesioner dengan pertanyaan tertutup dan terbuka untuk mempertajam analisa. Teknik analisis data menggunakan statistic deskriptif yang menggunakan frekuensi dari persepsi pasien terhadap penilaian kualitas layanannya. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang menggunakan jasa cuci darah pada unit Hemodialisa RSUD Kabupaten Buleleng dan dalam penelitian ini menggunakan 50 responden dengan metode Pengambilan sampel secara acak sederhana (Simpel random sampling).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Persepsi pasien terhadap bukti fisik (*tangibles*) pada unit Hemodialisa RSUD Kabupaten Buleleng

Bukti fisik (*tangibles*) adalah merupakan salah satu dimensi penilain kualitas pelayanan yaitu pernyataan tentang kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan dapat diandalkan. Bukti fisik (*tangibles*) dalam penelitian ini diukur dengan ruangan yang bersih, peralatan yang ada, penampilan perawat dan penampilan dokter. Berdasarkan hasil kuesioner yang disebar kepada pasien yang menggunakan jasa cuci darah pada unit Hemodialisa RSUD Kabupaten Buleleng menghasilkan bahwa mereka merasa sangat puas dengan bukti fisik yang ada yang mencapai penilaian sangat puas sebesar 81%. Menurut persepsi pasien tentang penampilan dokter dan perawat selalu terlihat rapi dalam melayani, ruangan yang selalu bersih dan peralatan yang ada memiliki kualitas yang bagus. Pernyataan tersebut didukung dari hasil statistic yang menggambarkan bahwa pasien memilih sangat puas sebesar 80% terhadap kebersihan ruangan dan 20% pasien menilai puas. Untuk penilain penampilan dokter dan perawat memiliki nilai frekuensi yang sama yaitu 88% pasien menilai



sangat puas dan 12% menilai puas. Penilaian pasien terhadap peralatan yang ada yaitu persepsi pasien yang menilai sangat puas yaitu 74%, yang menilai puas hanya 18% dan kurang puas ada 8%. Berdasarkan hasil kuesioner terbuka yang dijelaskan oleh responden bahwa mereka membenarkan ruangan, pakaian dokter dan perawat bersih dan menilai alat yang digunakan juga sudah memuaskan, namun ada juga penilaian dari masyarakat menjelaskan dalam kuesioner terbuka bahwa alat yang digunakan kadang-kadang mengalami kerusakan sehingga jadwal cuci darah mengalami perubahan. Pernyataan ini, dibenarkan oleh Kepala ruangan Hemodialisa yang memiliki fasilitas mesin cuci darah sebanyak 26 buah dan cuci darah yang dilakukan rata-rata perhari kurang lebih 50 pasien. Kepala ruangan Hemodialisa menjelaskan karena sering penggunaan dari suatu mesin pastinya akan memiliki batas kemampuan hanya sesekali terjadi kerusakan dan memerlukan waktu cukup lama dalam penyelesaiannya yaitu 2 sampai 3 hari. Apabila terjadi kerusakan mesin maka pihak rumah sakit selalu mengingatkan pasien untuk perubahan jadwal cuci darah. Untuk pakaian perawat dan dokter yang bertugas di unit Hemodialisa memang memiliki seragam yang sudah diatur dalam tata tertib rumah sakit serta berbicara kebersihan ruangan, semua ruangan di rumah sakit selalu dijaga kebersihannya agar untuk terciptanya kenyamanan pasien begitupula halnya dengan ruangan Hemodialisa.

#### **Persepsi pasien terhadap kehandalan (*reliability*) pada unit Hemodialisa RSUD Kabupaten Buleleng**

Kehandalan (*reliability*) adalah merupakan kemampuan perusahaan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya dan akurat. Dimensi kehandalan dalam penelitian ini diukur dengan Prosedur penerimaan pasien, jadwal pelayanan dan diagnosa pasien dengan akurat. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada pihak responden yaitu pasien cuci darah di RSUD Kabupaten Buleleng menilai kehandalan pada unit Hemodialisa sudah sangat puas, ini dapat dilihat dari prosentase yang memilih kategori sangat puas sebesar 44% dan kategori puas

dipilih 42% serta 14% yang memilih cukup puas. Rincian penilaian persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dimensi kehandalan seperti ketepatan jadwal pelaksanaan cuci darah yaitu pasien menilai sangat puas sebesar 43,1% dan menilai puas sebesar 39,2% serta cukup puas sebesar 15,17%. Penilaian prosedur penerimaan pasien dinilai sangat memuaskan dengan nilai prosentase 45,1% dan 43,1% pasien menilai sangat puas, serta masih tercatat 11,8% pasien menilai cukup puas terhadap proses penerimaan pasien. Persepsi pasien terhadap layanan tentang ketepatan diagnosa pasien dinilai sangat memuaskan mencapai 43,1 % dan menilai puas sebesar 39,2% serta cukup puas sebesar 15,17%.

Berdasarkan hasil kuesioner terbuka yang di jawab oleh para responden/pasien menjelaskan bahwa secara keseluruhan menurut mereka prosedur penerimaan pasien, jadwal pelayanan dan diagnosa pasien yang akurat, sudah dilakukan dengan baik dan tepat waktu, meski demikian adapula pasien yang menilai cukup puas akan ketepatan jadwal karena mereka menilai pernah terjadi perubahan jadwal cuci darah sehingga terjadi suatu keterlambatan dalam pelaksanaan cuci darah. Perubahan jadwal cuci darah berakibat pada melemahnya kondisi pasien. Penilaian yang sama juga terjadi pada keakuratan diagnosa, dimana pasien menilai dengan cuci darah mereka akan memiliki kesehatan lebih baik namun ternyata meski sudah melakukan cuci darah pasien masih merasa lemah. Klarifikasi yang dilakukan oleh kepala bagian hemodialisa menjelaskan bahwa prosedur penerimaan pasien yang diterapkan pasti sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku di RSUD Kabupaten Buleleng. Perubahan jadwal cuci darah jarang terjadi hanya sesekali jika ada kerusakan mesin dan perubahan jadwal karena yang sudah mendapatkan jadwal namun sudah meninggal sehingga akan dimajukan atau diganti jadwalnya dengan pasien yang lain. Untuk ketepatan diagnosa pasien pastinya sudah tepat, karena cuci darah adalah salah satu tindakan untuk membantu pasien yang sudah mengalami kerusakan ginjal, sehingga dibutuhkan proses cuci darah untuk menghilangkan racun dalam



tubuh pasien bukan dengan cuci darah pasien akan sembuh, ini yang harus dipahami oleh keluarga pasien.

### **Persepsi pasien terhadap daya tanggap (*responsiveness*) pada unit Hemodialisa RSUD Kabupaten Buleleng**

Salah satu komponen penting dalam menciptakan kualitas layanan adalah daya tanggap (*responsiveness*). Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan sikap tanggap petugas dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Daya tanggap dalam penelitian ini diukur dengan kejelasan informasi dari petugas, profesional petugas, serta pengetahuan yang luas dimiliki oleh petugas. Berdasarkan persepsi karyawan dapat dijelaskan bahwa menurut pasien daya tanggap dinilai sangat memuaskan itu terlihat dari nilai prosentase 64%, yang mengatakan puas 26% serta 10% masyarakat menilai cukup puas. Menilai daya tanggap dari informasi yang jelas, pasien menilai sangat memuaskan dengan penilaian 64,7%, yang menilai puas sebesar 23% dan yang menilai cukup puas sebesar 11,8%. Penilaian keprofesionalan petugas dinilai sangat memuaskan 64,7%, yang menilai puas 27,5% dan cukup puas sebanyak 7,8%. Penilaian pasien terhadap pengetahuan yang luas juga mendapat penilaian sangat puas sebesar 62,7% , yang menilai puas sebesar 15,7%. Penilaian para responden terkait dengan daya tanggap petugas terhadap kepentingan pasien dinilai sangat memuaskan baik itu kejelasan informasi dari petugas, profesional petugas, maupun pengetahuan yang luas dimilikinya. Pernyataan memuaskan juga tercantum pada koesioner terbuka tentang penilaian responden terhadap daya tanggap (*responsiveness*) pada unit hemodialisa. Penilaian tersebut dipertegas oleh hasil wawancara dengan kepala bagian hemodialisa RSUD Kabupaten Buleleng yang menjelaskan bahwa untuk menjaga kualitas daya tanggap, mereka menyiapkan tenaga medis yang profesional sesuai dengan kebutuhan yaitu untuk unit hemodialisa ditangani oleh dokter spesialis penyakit dalam dan dibantu oleh beberapa dokter

<http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI>

Open Journal Systems

umum serta didampingi oleh beberapa perawat sehingga, kejelasan informasi dari petugas, profesional petugas, serta pengetahuan yang luas dimiliki oleh petugas bisa diberikan dengan maksimal kepada pasien.

### **Persepsi pasien terhadap jaminan (*assurance*) pada unit Hemodialisa RSUD Kabupaten Buleleng**

*Assurance* adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun pegawai sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan. Tingkat kepuasan dari persepsi pasien tentang *Assurance* dinilai sangat memuaskan yang mencapai nilai 76% dan puas 22% serta cukup puas hanya 2%. Penilaian *assurance* dari pasien dalam penelitian ini diukur dengan kemampuan memberikan jaminan kepada pasien serta menciptakan rasa aman kepada pasien selama di rumah sakit. Berdasarkan hasil penilaian pasien jika dilihat dari kemampuan memberikan jaminan kepada pasien dan menciptakan rasa aman kepada pasien selama di rumah sakit, pasien menilai sangat memuaskan ini ditunjukkan dengan nilai yang sama yaitu pasien memilih sangat memuaskan mencapai 76% dan puas 22% sedangkan 2% memilih cukup puas. Berdasarkan penilaian persepsi *Assurance* dari pihak pasien dipandang sudah memuaskan. Kepala unit hemodialisa menjelaskan untuk memberikan jaminan dan kepercayaan kepada pasien yaitu unit hemodialisa selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk pasien. Pihak hemodialisa juga selalu menyiapkan tempat yang nyaman dan terjamin kualitas serta higienis alat yang digunakan untuk menciptakan rasa aman bagi pasien. Melakukan cuci darah adalah upaya yang diberikan kepada pasien yang mengalami kerusakan ginjal dengan jaminan setelah proses cuci darah dilakukan maka pasien akan merasa lebih sehat dari sebelumnya. Sehingga cuci darah yang dilakukan oleh pasien yang mengalami kerusakan ginjal harus rutin dan terjadwal.

### **Persepsi pasien terhadap empati (*empathy*) pada unit Hemodialisa RSUD Kabupaten Buleleng**

*Empathy* adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan,



hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik. Dimensi kualitas layanan yaitu Empati/ *Empathy* dinilai sangat puas sebesar 66%, yang menilai puas sebanyak 28%, dan yang memilih cukup puas 6%. Empati/ *Empathy* dalam penelitian ini diukur dengan ramahnya petugas, perhatian petugas dan tidak adanya prilaku yang membeda-bedakan dalam mendapat layanan. Berdasarkan penilaian para responden tentang keramahan petugas dalam melayani pasien merasa sangat puas hal ini ditunjukkan dari hasil perhitungan yaitu pasien memilih 78,4% dan jawaban puas dipilih 15,7% serta jawaban cukup puas dipilih 5,9%. Penilaian pasien terhadap perhatian petugas dalam pelaksanaan cuci darah yaitu sangat puas yang dipilih mencapai 86,3% dan 11,8% dipilih oleh pasien dengan kategori puas dan yang memilih cukup puas adalah 2%. Hasil persepsi pasien tentang tidak adanya perbedaan pasien atau menginstimewakan pasien karena alasan tertentu, pasien menilai tidak ada perbedaan pelayanan yang mereka rasakan hal ini tercermin dari nilai yang dipilih oleh pasien dengan kategori sangat puas sebanyak 82,4% dan memilih jawaban puas hanya 15,7% sedangkan penilaian cukup puas mencapai 2%.

Hasil penilaian persepsi pasien terhadap layanan unit Hemodialisa dinilai dari empati ditanggapi oleh kepala unit Hemodialisa yang menjelaskan bahwa semua petugas rumah sakit harus mampu melayani pasien dan masyarakat dengan hati. Ramahnya petugas, perhatian petugas dan tidak adanya prilaku yang membeda-bedakan adalah hal yang harus selalu dijaga. Sesuai dengan moto rumah sakit yang selalu dipertekankan untuk diterapkan yaitu "PRISMA (peduli, responsive, integritas, sentuhan, mudah dan aman. Peduli artinya Pelayanan yang penuh perhatian dan pengertian terhadap pasien. Responsif artinya Pelayanan yang cepat tanggap. Integritas artinya Sikap dan prilaku yang jujur dan terbuka dengan dedikasi tinggi. Sentuhan artinya Melayani dengan sentuhan kasih sayang dengan prinsip Tat Twam Asi (kamu adalah aku/aku adalah kamu). Mudah artinya Pelayanan yang mudah didapat dan tidak berbelit-belit.

**Vol.15 No.2 September 2020**

Aman artinya Pelayanan menyeluruh yang menerapkan prinsip-prinsip keselamatan pasien (patient safety ). Dengan moto Prisma ini diharapkan RSUD Kabupaten Buleleng mampu memberikan layanan kesehatan dengan maksimal dan dapat memuaskan pasien khususnya serta masyarakat buleleng pada umumnya.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penilaian para responden yaitu pasien yang menerima langsung pelayanan unit Hemodialisa RSUD Kabupaten Buleleng dinilai dari Lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*), sudah sangat memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari pemilihan jawaban para responden terkait kepuasan kualitas layanan yang mereka rasakan yaitu penilaian bukti fisik (*tangibles*) seperti ruangan yang bersih, peralatan yang ada, penampilan perawat dan penampilan dokter dinilai pasien sangat memuaskan yaitu sebanyak 81%. Penilaian kehandalan (*reliability*) yaitu Prosedur penerimaan pasien, jadwal pelayanan dan diagnosa pasien dengan akurat dipilih sebanyak 44% dengan kategori sangat memuaskan. Daya tanggap (*responsiveness*) seperti kejelasan informasi dari petugas, profesional petugas, serta pengetahuan yang luas dimiliki oleh petugas dinilai sangat memuaskan sebanyak 64%. *Assurance* diukur dengan kemampuan memberikan jaminan kepada pasien serta menciptakan rasa aman kepada pasien dan pasien memilih sangat memuaskan sebanyak 76%. Penilaian Empati/ *Empathy* yaitu ramahnya petugas, perhatian petugas dan tidak adanya prilaku yang membeda-bedakan dinilai sangat puas juga oleh pasien sebanyak 66%. Kualitas pelayanan yang diberikan pada unit Hemodialisa RSUD Kabupaten Buleleng dapat dikatakan sudah sangat memuaskan pasien. Untuk penelitian selanjutnya perlu adanya pembatasan responden yang jelas yaitu yang menggunakan kartu BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dibiayai sendiri, kartu BPJS dibiayai

<http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI>

**Open Journal Systems**



pemerintah dan pasien dengan biaya umum, sehingga hasilnya akan lebih spesifik dari penilaian respondennya. Penelitian selanjutnya juga diharapkan lebih luas dalam cakupan penelitian.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ardianto, M. Andi dan Tabrani. 2018. Pengaruh Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien (Studi Pada Rumah Sakit Umum Kardinah Tegal) MULTIPLIER – Vol. III No. 1 November 2018
- [2] Asmuji. 2012. Manajemen Keperawatan: Konsep dan Aplikasi. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- [3] Budiman Imran dan Abdul Haeba Ramli. 2019. Kepuasan Pasien, Citra Rumah Sakit Dan Kepercayaan Pasien Di Provinsi Sulawesi Barat. Prosiding Seminar Nasional Pakar ke 2 Tahun 2019 Buku 2: Sosial dan Humaniora
- [4] Brilliance Hymy Imanuel dan Sherly Tanoto, S.Psi., M.Com. (Extn). 2019. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT Hastaco Tour and Travel. AGORA Vol. 7, No. 1, tahun 2019
- [5] Diskha Marzaweny, Djumilah Hadiwidjojo dan Teddy Chandra. 2012. Analisis Kepuasan Pasien sebagai Mediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Citra Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru. Jurnal Aplikasi Manajemen | Volume. 10 Nomor. 3 September 2012
- [6] Erwina Safitri, Mintarti Rahayu dan Nur Khusniyah Indrawati. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Service Center (Studi Pada Pelanggan Samsung Service Center di Kota Malang). Jurnal Ekonomi Bisnis 21, Nomor 1, Maret Tahun 2016
- [7] Indria Sukma Sektiyaningsih, A. H. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Citra dan Loyalitas Pasien (studi Pada Unit Rawat Jalan RSUD Mampang Prapatan Jakarta Selatan). *Journal of Business Studies*. Vol.4, No. 1.
- [8] Setyaningsih, I. 2013. Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit terhadap Pasien menggunakan pendekatan LEAN SERVPERF (LEAN service dan service Performance) (studi kasus Rumah Sakit X). *Spektrum Industri*, Vol.11, No. 2, 117-242.
- [9] Tjiptono, Fandy dan Gregorius chandra. 2016. Service, Quality & satisfaction. Yogyakarta. Andi.
- [10] [www.tagar.id](http://www.tagar.id)
- [11] Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 12 9/MENKES/SK/II/2008



HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN