

ANALISA TINGKAT KINERJA TERHADAP NILAI KEPUASAN PASIEN DI KLINIK KARYA BAKTI PASAR MINGGU JAKARTA SELATAN

B. RETNO PRATIWI SAKTI
retnopratiwisaktidedi@gmail.com
DosenSTIM Budi Bakti

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan terhadap kinerja pada layanan kesehatan di Klinik Karya Bakti Pasar Minggu, Jakarta Selatan. Diagram Kartesius menempatkan titik-titik atribut pada 4 kuadran yang terdiri dari 5 dimensi yaitu *Reliable*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangibles* dan *Emphaty*. Atribut jasa yang termasuk dalam kuadran A yaitu elemen yang dianggap penting oleh konsumen tetapi kurang mendapat perhatian dari manajemen. Pemberian pelayanan terhadap pasien secara cepat dan tanggap. Tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan dan pengobatan, Pemeriksaan laboratorium dijalankan dengan tepat, Kesigapan petugas untuk membantu pasien, Sistem pelayanan yang tidak berbelit-belit, Keahlian/profesionalisme dokter dalam menegakan diagnosis, Memberikan pelayanan terhadap semua pasien tanpa pilih-pilih. Kuadran B menunjukkan elemen jasa yang dianggap oleh pasien telah dilaksanakan pihak manajemen dengan baik sehingga pasien merasa puas. Atribut tersebut adalah : Prosedur pengadministrasian serta pembayaran yang tidak sulit, Penerimaan hasil pemeriksaan secara tepat dan cepat, Cepat dan tanggap terhadap keluhan pasien, Keterampilan dan pengetahuan personel medis. Kuadran C adalah dianggap tidak penting oleh pasien namun manajemen juga melaksanakannya dengan pas-pasan. Atribut yang terdapat dalam kuadran ini yaitu :Memberikan informasi secara jelas dan gampang dimengerti, Jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan, Peduli terhadap keluhan pasien, Kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien, Desain interior dan exterior ruangan. Sementara pada kuadran D, yaitu atribut yang dianggap kurang penting oleh pasien akan tetapi dilaksanakan dengan sangat baik, Adapun elemen atau atribut terdapat dalam kuadran ini yaitu : Kesimpatikan dokter dan petugas, Kebersihan dan kenyamanan gedung, Kerapihan dan kebersihan petugas, Kecanggihan peralatan yang ada.

Kata Kunci : Tingkat Kinerja, Tingkat Kepentingan , Nilai Kepuasan

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the level of satisfaction with the performance of health services at the Karya Bakti Clinic in Pasar Minggu, South Jakarta. The Cartesian diagram places attribute points in 4 quadrants consisting of 5 dimensions, namely Reliable, Responsiveness, Assurance, Tangibles and Empathy. Service attributes included in quadrant A are elements that are considered important by consumers but receive less attention from management. Providing services to patients quickly and responsively. Fast and precise action on examination and treatment, Laboratory examinations are carried out properly, The readiness of officers to help patients, A service system that is not complicated, Expertise/professionalism of doctors in establishing a diagnosis, Providing services to all patients without being picky. Quadrant B shows the service elements that are considered by the management to have been carried out properly so that the patient feels satisfied. These attributes are: Administration procedures and payments that are not difficult, Acceptance of examination results accurately and quickly, Quick and responsive to patient complaints, Skills and knowledge of medical personnel. Quadrant C is considered unimportant by the patient but management also carries it with mediocrity. The attributes contained in this quadrant are: Providing clear and easy to understand information, Guaranteeing security and trust in services, Caring for patient complaints, Concern for patient needs and desires, Interior and exterior design of the room. While in quadrant D, namely attributes that are considered less important by patients but are carried out very well, the elements or attributes contained in this quadrant are: Sympathy of doctors and officers, Cleanliness and comfort of the building, Neatness and cleanliness of officers, Sophistication of existing equipment.

Keywords: Performance Level, Interest Rate, Satisfaction Value,

PENDAHULUAN

Tujuan pembangunan kesehatan adalah meningkatkan kesadaran, kemampuan serta kemauan hidup sehat seseorang yang terwujud melalui upaya pencegahan, pelayanan dan pengobatan serta rujukan secara cepat dan tepat. Keberadaan pelayanan kesehatan mempunyai

peran penting yaitu menjalankan fungsi preventif, kuratif dan rehabilitatif. Selain itu akibat dari tuntutan globalisasi maka akan semakin mendorong pengelola layanan kesehatan menjadi semakin kompetitif baik dalam layanan, kualitas maupun peralatan tanpa mengesampingkan fungsi sosialnya. Selain itu faktor

persaingan yang ketat juga menjadikan pola pikir masyarakat yang berubah yaitu selain penyembuhan penyakit juga menuntut kepuasan dari layanan penyedia jasa. Agar dapat memenangkan persaingan yang semakin kompetitif maka kepuasan dan kebutuhan konsumen harus selalu diawasi apakah pasien telah memperoleh kinerja layanan yang diberikan sesuai dengan harapannya.

LANDASAN TEORI

Karakteristik Jasa

Menurut Philip Kotler (1994: 466) karakteristik jasa adalah sebagai berikut

1. Tidak berwujud (intangibility), tidak dapat dilihat, diraba, didengar, dan dirasakan sebelum membelinya. Jadi sangat tergantung penyedia jasa untuk memmanaganya. Penyedia jasa wajib memberikan kinerjanya sesuai bukti-bukti yang ditawarkannya.
2. Tidak dapat dipisahkan (Inseparability), yaitu penyedia jasa dan klien sama-sama mempengaruhi output jasanya. Interaksi antara penyedia jasa dan klien adalah ciri khusus pemasaran jasa. Kunci keberhasilan bisnis jasa

adalah membangun kepercayaan klien dengan proses rekrutmen serta pengembangan dan pelatihan karyawan.

3. Berubah-ubah (variability), yaitu karakteristik jasa sangat variabel baik dalam bentuk, jenis dan kualitasnya tergantung pada kapan, siapa dan dimana jasa tersebut diproduksi. Konsumen jasa sangat peduli dengan variabilitas yang tinggi ini dan akan seringkali konsumen mempertimbangan pengalaman dan pendapat orang lain sebelum memutuskan membeli dan mengkonsumsi jasa tersebut.
4. Mudah rusak/lenyap (perishability). Karakteristik jasa ini tidak dapat disimpan serta merupakan komoditas yang tidak tahan lama. Seringkali permintaan dipengaruhi oleh variasi musim dan trend mode pada kurun waktu tertentu. Karenanya penyedia jasa harus mampu mengevaluasi kapasitasnya untuk menyeimbangkan penawaran dan permintaan yang tentunya berhubungan dengan analisa biaya dan pendapatan.

Kualitas Jasa

Upaya mendefrensiasikan perusahaan jasa dengan pesaingnya adalah dengan memberikan kualitas jasa yang lebih tinggi secara konsisten baik dalam kinerja maupun kepercayaannya. Perilaku konsumen di sini melrgantung dari iputi :

- Konsumen lebih tergantung pada propaganda dari mulut ke mulut ketimbang iklan yang ditawarkan perusahaan jasa
- Dalam menilai kualitas jasa sangat memperhatikan harga, personel dan petunjuk fisiknya
- Jika konsumen menerima kepuasan maka mereka akan loyal

Terdapat 5 kesenjangan yang mengakibatkan kegagalan penyampaian jasa menurut Parasurahman, et all (Philip Kotler, 1995:559-650) yaitu:

- Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen
- Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa
- Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa
- Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal

- Kesenjangan antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan

Dimensi kualitas jasa menurut Parasurahman, Zeithaml dan Berry (1994:16) adalah :

- *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya serta akurat
- *Responsiveness* (cepat tanggap) adalah kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat
- *Assurance* (kepastian) adalah kesopanan dan pengetahuan karyawan serta kemampuan karyawan menimbulkan empati dan keyakinan
- *Emphaty* (empati) kepedulian dalam memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan
- *Tangibles* (berwujud) yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, materi komunikasi serta personel

Kepuasan pelanggan menurut Enggel (1996:199) merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan konsumen. Sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Apabila kinerja di bawah

harapan maka konsumen tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan maka konsumen puas, jika kinerja melebihi harapan maka konsumen akan sangat puas.

METODE PENELITIAN

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan mengambil sampel dari suatu target obyek dan menggunakan kuesioner.

Populasinya adalah pasien yang mendapatkan layanan kesehatan di Klinik Karya Bakti Pasar Minggu, Jakarta Selatan pada bulan Januari - Maret 2021 dengan spesifikasi pasien umum non BPJS

Sampel yang diambil sebanyak 100 orang sebagai responden, terdiri dari anak-anak dan dewasa

Jenis data :

- Data Primer : menyebarkan kuesioner kepada responden di Klinik Karya Bakti Pasar Minggu
- Data Sekunder : diperoleh dari perpustakaan, pengamatan dan hasil kegiatan yang ada kaitannya dengan penelitian ini

Metode Analisis : menggunakan teknik statistik baik statistik deskriptif maupun statistik analitik. Selain itu pada penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu

mewakili tingkat kinerja Balai Pengobatan sedangkan satunya lagi adalah mewakili tingkat harapan pasien.

Tingkat harapan pasien diberi bobot yang terdiri dari sangat penting (5), penting (4), cukup penting (3), kurang penting (2) dan tidak penting (1).

Sedangkan tingkat kinerja diberi bobot yang terdiri dari sangat baik (5), baik (4), cukup baik (3), kurang baik (2) dan tidak baik (1).

Selanjutnya dicari skor rata-rata tingkat kinerja dan rata-rata tingkat harapan pasien. Dengan menggunakan Diagram Kartesius akan menunjukkan atribut apa yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi kurang mendapat perhatian demikian pula sebaliknya pada atribut kerjanya. Diagram ini terdiri dari suatu bangun yang dibagi atas 4 bagian yang dibatasi oleh dua garis yang memotong tegak lurus titik-titik dari skor rata-rata seluruh faktor tingkat kinerja rumah sakit selain itu juga skor rata-rata dari seluruh faktor harapan pasien.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Reliability

- Pelayanan penerimaan pasien yang cepat

Skor Kinerja	384
Skor Harapan	480
Tingkat Kesesuaian	80 %

- Prosedur pengadministrasian serta pembayaran yang tidak sulit

Skor Kinerja 411
 Skor Harapan 474
 Tingkat Kesesuaian 86,70%

- Tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan dan pengobatan

Skor Kinerja 392
 Skor Harapan 481
 Tingkat Kesesuaian 81,49 %

- Pemeriksaan Laboratorium

Skor Kinerja 389
 Skor Harapan 467
 Tingkat Kesesuaian 83,29 %

- Penerimaan hasil pemeriksaan secara cepat dan tepat

Skor Kinerja 412
 Skor Harapan 480
 Tingkat Kesesuaian 85,83 %

Analisis Responsibility :

- Kesigapan petugas untuk membantu pasien

Skor Kinerja 372
 Skor Harapan 470
 Tingkat Kesesuaian 79,14 %

- Pemberian informasi secara jelas dan mudah dimengerti

Skor Kinerja 388
 Skor Harapan 452
 Tingkat Kesesuaian 85,84 %

- Sistem Pelayanan yang tidak berbelit-belit

Skor Kinerja 383
 Skor Harapan 460
 Tingkat Kesesuaian 83,26 %

- Cepat tanggap terhadap keluhan pasien

Skor Kinerja 409
 Skor Harapan 469
 Tingkat Kesesuaian 87,20 %

Analisis Assurance :

- Profesionalisme dokter dalam menegakan diagnosis

Skor Kinerja 387
 Skor Harapan 475
 Tingkat Kesesuaian 81,47 %

- Ketrampilan dan pengetahuan personel medis

Skor Kinerja 418
 Skor Harapan 482
 Tingkat Kesesuaian 86,72 %

- Kesimpatikan dokter dan petugas

Skor Kinerja 401
 Skor Harapan 457
 Tingkat Kesesuaian 87,74 %

- Jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan

Skor Kinerja 387
 Skor Harapan 455
 Tingkat Kesesuaian 85,05 %

Analisis Emphaty :

- Peduli terhadap pasien

Skor Kinerja 377
 Skor Harapan 436

Tingkat Kesesuaian 86,46 %

- Kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien

Skor Kinerja 390

Skor Harapan 451

Tingkat Kesesuaian 86,47 %

- Pemberian pelayanan terhadap semua pasien tanpa pilih-pilih

Skor Kinerja 392

Skor Harapan 464

Tingkat Kesesuaian 84,48 %

Analisis Tangibles :

- Disain interior dan eksterior

Skor Kinerja 370

Skor Harapan 410

Tingkat Kesesuaian 90,24 %

- Kebersihan dan kenyamanan ruang

Skor Kinerja 414

Skor Harapan 459

Tingkat Kesesuaian 90,19 %

- Kebersihan dan kerapihan petugas

Skor Kinerja 401

Skor Harapan 445

Tingkat Kesesuaian 90,11 %

- Kecanggihan peralatan yang ada

Skor Kinerja 394

Skor Harapan 450

Tingkat Kesesuaian 87,55 %

Perhitungan Rata-Rata Nilai Harapan dan Kinerja dari Faktor Yang Mempengaruhi Pasien dalam Memilih Layanan Kesehatan

No	Faktor yang mempengaruhi pasien dalam memilih rumah sakit	(X) skor pelaksanaan	(Y) skor pelaksanaan	(\bar{X})	(\bar{Y})
1.	Pemberian pelayanan terhadap pasien secara cepat dan tanggap.	384	480	3,84	4,80
2.	Prosedur pengadministrasian serta pembayaran yang tidak sulit.	411	474	4,11	4,74
3.	Tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan dan pengobatan.	392	481	3,92	4,81
4.	Pemeriksaan laboratorium, kunjungan dokter serta perawatan dijalankan dengan tepat.	389	467	3,89	4,67
5.	Penerimaan hasil pemeriksaan secara tepat dan cepat.	412	480	4,12	4,80
6.	Kesigapan petugas untuk membantu pasien.	372	472	3,72	4,72
7.	Pemberian informasi secara jelas dan gampang dimengerti.	388	452	3,88	4,52
8.	Sistem pelayanan yang tidak berbelit-belit.	383	460	3,83	4,60
9.	Memberikan reaksi yang cepat tanggap terhadap keluhan pasien.	409	469	4,09	4,69
10.	Keahlian/profesionalisme dokter dalam menetapkan diagnosis.	388	475	3,87	4,75
11.	Keterampilan dan pengetahuan personel medis.	418	482	4,18	4,82
12.	Kesimpatikan dokter dan petugas.	401	457	4,01	4,57
13.	Jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan.	387	455	3,87	4,55
14.	Peduli terhadap pasien.	377	436	3,77	4,36
15.	Kepedulain terhadap kebutuhan dan keinginan pasien.	390	451	3,90	4,51
16.	Pemberian pelayanan terhadap semua pasien tanpa pilih-pilih.	392	464	3,92	4,64
17.	Desain interior dan eksterior ruangan.	370	410	3,70	4,10
18.	Kebersihan dan kenyamanan gedung.	414	459	4,14	4,59
19.	Kerapihan dan kebersihan petugas.	401	445	4,01	4,45
20.	Kecanggihan peralatan yang ada.	394	450	3,94	4,50

Tingkat harapan

1. Variabel *Reliability* nilai rata-rata 4.75
2. Variabel *Assurance* nilai rata-rata 4.76
3. Variabel *Responsiveness* nilai rata-rata 4.63
4. Variabel *Empathy* nilai rata-rata 4.50
5. Variabel *Tangibles* nilai rata-rata 4.41

Dari ranking di atas terlihat bahwa pasien dan keluarganya dalam memilih layanan kesehatan, masih mengutamakan variabel *reliability* yakni kemampuan layanan kesehatan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, dan variabel *assurance* yaitu pengetahuan dan kesopanan serta keramahan karyawan dan kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Sedangkan variabel *tangibles* yaitu berupa tampilan fisik penampilan fisik, peralatan, personel, dan alat komunikasi, masih merupakan prioritas terakhir.

Karena itu, maka yang diinginkan pasien dalam memilih sebuah layanan kesehatan adalah faktor kepercayaan dan ketepatan terhadap jasa yang akan mereka terima akan sesuai dengan jasa yang diberikan. Hal ini akan memberikan pengaruh terhadap karakteristik jasa bahwa jasa yang diberikan akan bertahan lama.

Tingkat Kinerja :

1. Variabel *Reliability* nilai rata-rata 3,97
2. Variabel *Assurance* nilai rata-rata 3,99
3. Variabel *Tangibles* nilai rata-rata 3,95
4. Variabel *Responsiveness* nilai rata-rata 3,88
5. Variabel *Empathy* nilai rata-rata 3,86

Kinerja dikatakan baik bila hasil perhitungan rata-ratanya berada di antara 3,50 sampai dengan 4,50 (Supranto, J.MA).

Jika melihat hasil kinerja layanan kesehatan seperti yang tertera di atas, terlihat hasil perhitungan rata-rata yang diperoleh adalah berada di antara 3,86 sampai dengan 3,98 maka kesimpulannya secara keseluruhan bisa dikatakan bahwa kinerja yang diberikan oleh pihak manajemen sudah sesuai dengan tingkat prioritas kepentingan pasien.

Tingkat Kesesuaian :

1. Variabel *Tangibles* nilai rata-ratanya 89,50 %
2. Variabel *Empathy* nilai rata-ratanya 85,77 %
3. Variabel *Assurance* nilai rata-ratanya 81,89 %
4. Variabel *Responsiveness* nilai rata-ratanya 83,97 %
5. Variabel *Reliability* nilai rata-ratanya 83,70%

Dari data di atas, terlihat bahwa tingkat kesesuaian antara kinerja yang ditunjukkan oleh manajemen dengan harapan pasien berada di antara 83,62%, sampai dengan 89,65%, di mana bila dilihat dari tingkat harapan dan tingkat kinerja, yang lebih utama adalah mengenai reliability, padahal tingkat kesesuaian dalam hal ini adalah yang paling rendah.

Analisis harapan - kinerja (importance performance analysis) dapat digunakan untuk memberi peringkat berbagai atribut dari kumpulan jasa serta mengidentifikasi tindakan apa yang diperlukan oleh pihak manajemen. Atribut-atribut tersebut dibagi menjadi empat bagian kuadran sebagai berikut:

1. Kuadran A

Pada kuadran ini ditunjukkan atribut yang dianggap penting oleh pasien, tetapi kurang mendapat perhatian dari pihak manajemen, sehingga pasien kecewa. Pihak manajemen harus berkonsentrasi untuk meningkatkan kinerja pada atribut ini.

Atribut jasa yang termasuk dalam kuadran ini yaitu :

- Pemberian pelayanan terhadap pasien secara cepat dan tanggap.
- Tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan dan pengobatan

- Pemeriksaan laboratorium dijalankan dengan tepat.
- Kesigapan petugas untuk membantu pasien.
- Sistem pelayanan yang tidak berbelit-belit
- Keahlian/profesionalisme dokter dalam menegakan diagnosis.
- Memberikan pelayanan terhadap semua pasien tanpa pilih-pilih.

2. Kuadran B

Pada kuadran ini menunjukkan elemen jasa yang dianggap oleh pasien telah dilaksanakan pihak manajemen dengan baik sehingga pasien merasa puas.

Atribut tersebut adalah :

- Prosedur pengadministrasian serta pembayaran yang tidak sulit.
- Penerimaan hasil pemeriksaan secara tepat dan cepat.
- Cepat dan tanggap terhadap keluhan pasien.
- Keterampilan dan pengetahuan personel medis.

3. Kuadran C

Kuadran ini menunjukkan atribut yang dianggap kurang penting yang dilakukan dengan pas-pasan namun tidak memerlukan perhatian (prioritas rendah).

Atribut yang terdapat dalam kuadran ini yaitu :

- Memberikan informasi secara jelas dan gampang dimengerti.
- Jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan.
- Peduli terhadap keluhan pasien.
- Kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien.
- Desain interior dan exterior ruangan.

4. Kuadran D

Kuadran ini juga menunjukkan atribut yang dianggap kurang penting oleh pasien akan tetapi dilaksanakan dengan sangat baik, sesuatu yang mungkin sangat berlebihan. Sebaiknya manajemen mengurangi pengeluaran untuk ini, serta mengalokasikan penghematan itu untuk memperbaiki kinerja lembaga.

Adapun elemen atau atribut terdapat dalam kuadran ini yaitu :

- Kesimpatikan dokter dan petugas.
- Kebersihan dan kenyamanan gedung.
- Kerapihan dan kebersihan petugas.
- Kecanggihan peralatan yang ada.

Kesimpulan dan Saran

Dari pengelolaan data dan analisisnya maka ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam memilih layanan kesehatan di Klinik Karya

Bakti Pasar Minggu ternyata pasien mengutamakan :

- Variabel *Reliability* yaitu kemampuan manajemen melaksanakan kinerja dengan tepat dan terpercaya (nilai = 4,75)

- Variabel *Assurance* yaitu pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan (nilai =4,76)

Dari analisa di atas maka faktor penampilan fisik adalah prioritas terakhir dimana tingkat kepentingan/harapan hanya 4,41 (terendah)

2. Nilai rata-rata kinerja Balai Pengobatan ini berada diantara 3,86 – 3,99 yang artinya secara kelesuruhan tingkat kinerjanya sudah baik
3. Dari tingkat harapan dan kinerja tampak ada kesesuaian dimana keduanya menunjukkan prioritas yang sama yaitu variabel *reliability* dan variabel *assurance*. Berdasarkan hal ini tampak tidak terjadi kesenjangan antara harapan pasien dan persepsi manajemen.
4. Nilai rata-rata tingkat kesesuaian berkisar diantara 81,89% sampai dengan 89,50 %, dimana perbandingan antara fungsi kinerja melebihi harapan pasien sehingga pasien puas

5. Nilai persentase tingkat kesesuaian terendah ada pada variabel *reliability*, namun justru pasien menginginkan variabel ini yang paling diutamakan, sehingga manajemen perlu meningkatkan kinerjanya minimal sejajar dengan variabel lainnya.
6. Manajemen perlu mempertahankan prestasi terutama pada kuadran A
7. Pada diagram kartesius tersebut terdapat atribut yang dianggap penting tetapi kurang diperhatikan oleh manajemen yaitu : pemberian pelayanan terhadap pasien secara cepat dan tanggap (1), tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan pengobatan (3), pemeriksaan laboratorium (4), kesigapan petugas untuk membantu pasien (6), profesionalisme dokter dalam menegakan diagnosa (10), memberikan pelayanan terhadap semua pasien tanpa pilih-pilih.
8. Pada kuadran D yaitu suatu yang sangat berlebihan yang diberikan oleh dokter, yaitu : kesimpatikan dokter dan petugas (12), kebersihan dan kenyamanan gedung (18), kerapihan dan kebersihan petugas (19), kecanggihan peralatan yang canggih (20).

Sedangkan kesimpulan terhadap masing-masing dimensi sebagai berikut :

- Dimensi Reliability (RL) nilai rata-rata kinerja 39,76 dengan tingkat harapan 4,75 artinya kemampuan kinerja manajemen terpercaya dan akurat, harapannya Balai Pengobatan sesuai dengan keinginan pasien.
- Dimensi Responsiveness (RS) dengan kinerja 3,88 dan rata-rata harapan 4,63 artinya pasien berharap manajemen membantu pasien dalam memberikan pelayanan dengan cepat.
- Dimensi Assurance (ASS) berada pada kuadran B dengan nilai kinerja 3,99 dengan rata-rata harapan 4,67 artinya harapan pasien akan kesopanan dan pengetahuan karyawan serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan sudah terpenuhi dan prestasi ini perlu dipertahankan.
- Dimensi Emphaty (E) ada pada kuadran C nilai rata-rata kinerja 3,86 dengan rata-rata harapan 4,50 artinya harapan pasien kepedulian serta perhatian masih di bawah rata-rata, berarti kurang penting kemudian perhatian pihak manajemen juga biasa saja, artinya tingkat kinerja di bawah rata-rata. Karena tidak begitu penting sehingga masuk katagori prioritas rendah.

- Dimensi Tangibles (T), berada pada kuadran D dengan nilai rata-rata kinerja 3,94 dengan tingkat harapan 4,50 artinya tampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan maateri komunikasi sudah melebihi kebutuhan pasien.

Daftar Pustaka

Buchari Alma., 2016 **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa**.

Bandung: Alfabeta

Firmansyah, Anang dan

Mahardhika, Budi W, 2018

Pengantar Manajemen.

Yogyakarta: Penertbit Deepublish,

Kothler, Philip, Amstrong. 2017.

Pemasaran, Edisi pertama.

Jakarta: Salemba empat

Kotler, Philip dan Armstrong,

Gary. 2012. *Principles of*

Marketing. New Jersey: Prentice

Hal

Sari purwanti, 2015. **Kamus**

Perbankan Jakarta: nuansa

cendekia.

Sugiyono, 2018. **Metode**

Penelitian Kuantitatif,

Kualitatif, dan R&D. Bandung:

alfabeta

Sudaryono, 2015. **Pengantar**

Bisnis, Teori dan Contoh Kasus.

Yogyakarta: Penerbit Andi

Tjiptono. 2016. **Service, Quality & satisfaction**. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono. 2014. **Service, Quality & Satisfaction**. Edisi 3.

Yogyakarta:Penerbit Andi.

Tjiptono, 2014. **Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan**

Peneltian. Yogyakarta: Penerbit

Andi.