

Ika Jurnal 15

by Ika Jurnal 15

Submission date: 27-Dec-2022 09:33AM (UTC+0700)

Submission ID: 1986805656

File name: Kualitas_pelayanan.pdf (345.88K)

Word count: 3451

Character count: 22099

1
**KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
PASIEN**
(Studi pada Ruang Rawat Inap RSI Nashrul Ummah Lamongan)

Lutfi Nur Haliza, Ika Purwanti, Arian Yusuf Wicaksono, Dwi Reni Nisvul

Lailyningsih

2
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi KH. Ahmad Dahlan Lamongan

E-mail: lutfi040197@gmail.com

1
ABSTRACT

The development of science and technology has opened up ideas, thoughts and awareness of healthy living. Health is one of the important indicators of a person's quality of life and well-being. Health is a necessity of life which is very important in supporting activities. Health service providers must be able to provide medical services in healing disease and health recovery which always try to improve the quality of services oriented to patient satisfaction. The purpose of this study was to analyze and test the effect of the quality of service and facilities on patient satisfaction in the inpatient room at the RSI Nashrul Ummah Lamongan partially or simultaneously. The population used in this study was 2219 patients and 96 respondents were taken using a purposive sampling method. The analysis used multiple linear regression. The results showed that the quality of service and facilities simultaneously and partially had a significant effect on patient satisfaction. RSI Nashrul Ummah Lamongan provides facilities for the community to help when they need hospital services immediately. Likewise, a good quality of service certainly creates the satisfaction of users of the RSI Nashrul Ummah Lamongan service.

Keywords: Service Quality, Facilities, and Patient Satisfaction.

PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu dan teknologi telah membuka gagasan, pemikiran serta kesadaran masyarakat akan pentingnya hidup sehat. Kesehatan menjadi salah satu indikator penting dari kualitas hidup seseorang serta kesejahteraan. Hidup sehat dan sejahtera merupakan kehendak semua pihak. Tidak hanya individu, kelompok, keluarga bahkan juga masyarakat. Kesehatan merupakan aset sekaligus sumber daya untuk menciptakan stabilitas ekonomi dan sosial.

Kesehatan adalah keadaan seimbang yang dinamis, dimana keadaan-keadaan tersebut dipengaruhi oleh faktor genetik, lingkungan dan pola hidup sehari-hari seperti makan, minum, kerja, hingga pengelolaan kehidupan emosional. Status kesehatan menjadi rusak apabila keadaan keseimbangan terganggu, namun kerusakan pada periode awal bukanlah kerusakan yang serius jika seseorang mau menyadarinya (Santoso, 2012).

Salah satu lembaga yang menangani kesehatan masyarakat adalah rumah sakit. Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak dibidang pelayanan mengalami perubahan. Pada awal perkembangannya, Rumah sakit adalah lembaga yang berfungsi sosial, tetapi dengan adanya rumah sakit swasta menjadikan rumah sakit lebih mengacu sebagai industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen badan usaha. Seiring dengan itu, terjadinya persaingan antar rumah sakit swasta lainnya.

Semua berlomba-lomba untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya (Gandung satriyono, 2018).

Fungsi rumah sakit sekarang ini bertambah ke arah pelayanan yang sangat menyeluruh. Fungsi ini meliputi upaya pencapaian peningkatan kesehatan serta upaya penyembuhan bagi pasien yang sakit maupun yang membutuhkan konsultasi kesehatan.

Rumah Sakit Islam Nashrul Ummah merupakan salah satu rumah sakit yang berada di Kabupaten Lamongan. Rumah sakit ini juga berdekatan dengan RSUD Soegiri dan RS Muhammadiyah Lamongan. Dalam hal ini rumah sakit Islam Nashrul Ummah Lamongan tidak terlepas dari persaingan yang ada. Persaingan memaksa kepada pihak manajemen rumah sakit untuk selalu membuat suatu rencana konsep pemasaran yang berorientasi kepada konsumen sehingga RSI Nashrul Ummah Lamongan mempunyai suatu keunggulan dimana RSI lebih menitikberatkan pada kepuasan pasien, namun dalam operasionalnya terdapat kendala masalah kepuasan pasien khususnya jumlah *fluktuasi* pasien yang menjadi pengamatan peneliti di ruang inap RSI Nashrul Ummah Lamongan.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti pada tanggal 7 Januari 2019 memperoleh data jumlah pasien yang pernah dirawat di ruang inap Rumah Sakit Islam Nashrul Ummah Lamongan bulan September-Desember tahun 2019.

Tabel 1.1 Data Kunjungan Pasien Rawat Inap RSI Nasrul Ummah Lamongan

No	BULAN	JUMLAH PASIEN
1	SEPTEMBER	564
2	OKTOBER	551
3	NOVEMBER	553
4	DESEMBER	551

Sumber:Data sekunder (2019)

Pada tabel 1.1, jumlah pasien rawat inap dari bulan september ke bulan desember mengalami *fluktuasi*. Hal tersebut menunjukkan perubahan baik peningkatan maupun penurunan jumlah pasien. Dapat diketahui bahwa penurunan jumlah pasien dapat dilihat dari pasien yang telah periksa di Rumah Sakit Nasrul Ummah Lamongan tidak datang kembali karena kurang puas akan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dari 15 pasien rawat inap di RSI Nasrul Ummah Lamongan dalam observasi awal, didapatkan bahwa pelayanan rumah sakit dapat tergolong cukup baik. Namun kebanyakan dari narasumber memiliki komplain terkait engganya staff jika ada keluarga pasien yang bertanya mengenai seputar rumah sakit misalnya seputar ruangan, konsultasi administrasi dan lain sebagainya sehingga keramahan yang diberikan oleh staff rumah sakit dianggap kurang sehingga pasien kurang puas dengan pelayanan yang diberikan serta banyak pasien yang komplain masalah fasilitas fisik seperti sempitnya lokasi parkir yang

membuat keluarga pasien merasa kurang nyaman saat memarkirkan kendaraanya terkhusus roda empat. Sehingga apabila kualitas pelayanan dan fasilitas sudah diperbaiki maka akan meningkatkan kepuasan pasien.

Kepuasan pasien dapat dicapai atau tidak dapat dilihat dari awal yaitu tujuan rumah sakit, yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga mempunyai dampak yang baik kepada pasien, salah satunya membuat pasien merasa nyaman melakukan rawat inap di rumah sakit tersebut. Setelah itu rumah sakit harus mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan dari pasien sehingga rumah sakit dapat memenuhi apa yang menjadi harapan pasien. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit sesuai dengan harapan pasien maka tingkat kepuasan pasien akan tercapai (Guntur, 2012).

Dalam memenuhi kebutuhan pasien, pelayanan menjadi kebutuhan yang sangat penting. Seiring dengan keadaan sosial masyarakat yang semakin modern dan meningkat, dimana masyarakat semakin sadar akan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih menitikberatkan pada kepuasan konsumen, artinya pelayanan kesehatan mampu memberikan pelayanan terbaik dari sudut pandang konsumen.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi tingkat pelanggan tersebut (Tjiptono, 2011). Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan tersendiri. Jika jasa yang diterima atau dirasakan oleh masyarakat di persepsikan baik dan memuaskan

maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan buruk oleh konsumen. Tak hanya itu, pasien yang dirawat di rumah sakit juga perlu adanya fasilitas yang memadai seperti tempat tidur, kamar mandi, kipas angin (ac) dan lain sebagainya.

Fasilitas merupakan segala sesuatu untuk mendukung kenyamanan konsumen yang dijual/disediakan oleh penjual jasa/instansi yaitu berupa peralatan fisik (Kotler dan Keller, 2012).

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Jarliyah harfika pada tahun 2017 tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit umum kabupaten aceh barat daya bahwa antara variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara *simultan* berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan baik maka akan meningkatkan kepuasan para pasien dan akan berdampak pada perkembangan dan keberhasilan dunia kesehatan.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, penelitian ini mengembangkan rumusan masalah: 1) Apakah kualitas pelayanan secara *parsial* berpengaruh terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSI Nashrul Ummah Lamongan?, 2) Apakah fasilitas secara *parsial* berpengaruh terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSI Nashrul Ummah Lamongan?, 3) Apakah kualitas pelayanan dan

fasilitas secara *simultan* berpengaruh terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSI Nashrul Ummah Lamongan?

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menguji pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara *parsial* maupun *simultan* terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSI Nashrul Ummah Lamongan.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diharapkan. apabila pelayanan yang diberikan dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan. Kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan nantinya akan dan nantinya akan menjadi pelanggan setia (Kotler, 2010).

Kualitas pelayanan jasa merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi tingkat pelanggan tersebut (Tjiptono, 2011). Dengan demikian, dari beberapa pengertian tersebut yang membahas kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik atau buruk tingkat layanan yang sudah disediakan agar dapat sesuai dengan kebutuhan pasien yang diwujudkan melalui pemberian pelayanan, keinginan pasien, serta ketrampilan penyampaian jasa yang diberikan.

Adapun indikator dari kualitas pelayanan menurut kotler² (2012) terdapat 5 indikator pokok yaitu: 1) reliabilitas (*reliability*), 2) daya tanggap (*responsiviness*), 3) jaminan (*assurance*), 4) empati (*emphaty*), dan 5) bukti fisik (*tangibles*).

Teori Fasilitas

Fasilitas merupakan segala sesuatu untuk mendukung kenyamanan konsumen yang disediakan/disiapkan oleh penjual jasa/instansi yaitu berupa peralatan fisik (Kotler dan Keller, 2012) sedangkan menurut Zakiah daradjad (2012) fasilitas merupakan segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai tujuan.

Dari berbagai pengertian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang tersedia sebagai penunjang untuk meningkatkan kepuasan pasien agar pasien merasa nyaman dan puas.

Adapun indikator dari fasilitas menurut djiptono(2011) terdapat 4 indikator pokok yaitu: 1) pertimbangan/perencanaan spasial, 2) perencanaan ruangan, 3) perlengkapan dan perabotan, 4) unsur pendukung lainnya.

Teori Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah penilaian terhadap suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan dibawah atau melebihi

harapan pasien. (Daryanto dan setyobudi, 2014)

Kepuasan Pasien merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. (Kotler dan Keller, 2013)

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. (Umar dan Husain, 2011). Seseorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Berdasarkan pada beberapa definisi tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien dimana pasien tersebut membandingkan hasil yang dirasakannya dengan harapannya.

Adapun indikator dari kepuasan pasien menurut pohan (2015) terdapat 4 indikator pokok yaitu: 1) kepuasan terhadap akses layanan kesehatan, 2) kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan, 3) kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, 4) kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis deskriptif kuantitatif dengan metode survey yang bertujuan untuk mendapatkan penjelasan mengenai hubungan sebab akibat diantara variabel yang ada melalui pengujian hipotesis. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak

96 responden dengan teknik *purposive sampling*. Responden dalam penelitian ini adalah pasien ruang rawat inap di RSI Nashrul Ummah Lamongan dengan kategori pasien rawat inap minimal 3 hari, pasien rawat inap di kelas 3, dan pasien minimal usia 18 tahun ke atas.

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari responden. Proses pengambilan data primer dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Setiap indikator pernyataan dari kuesioner diukur menggunakan skala *likert* dengan rentang nilai mulai 1 yang menunjukkan pernyataan sangat tidak setuju hingga 5 yang menunjukkan pernyataan sangat setuju.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Jawaban responden terhadap variabel kualitas pelayanan 64,6% responden memilih sangat setuju (SS) yang paling besar untuk variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Sedangkan 1% responden memilih tidak setuju (TS) yang paling kecil untuk variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Variabel Fasilitas (X2)

Jawaban responden terhadap variabel fasilitas 67,7% responden memilih sangat setuju (SS) yang paling besar untuk variabel fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Sedangkan 1% responden

memilih tidak setuju (TS) yang paling kecil untuk variabel fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Berdasarkan hasil penelitian terdapat 68,8% responden memilih sangat setuju (SS) untuk variabel kepuasan pasien. Sedangkan 1% memilih tidak setuju (TS) untuk perolehan jawaban responden yang paling kecil mengenai variabel kepuasan pasien karena pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas.

Hasil Uji Hipotesis

Uji Parsial

Secara parsial variabel kualitas pelayanan (X1), diperoleh nilai t hitung sebesar 2,575 dengan nilai signifikansi 0,012. Hasil analisis menunjukkan nilai t hitung > nilai t tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari taraf 5%, dengan demikian hipotesis pertama diterima. Artinya variabel kualitas pelayanan secara *parsial* berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pasien.

Secara parsial variabel fasilitas (X2), diperoleh nilai t hitung sebesar 9,256 dengan nilai signifikansi 0,000. Hasil analisis menunjukkan nilai t hitung > nilai t tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari taraf 5%, dengan demikian hipotesis kedua diterima. Artinya variabel fasilitas secara *parsial* berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pasien.

Uji Simultan

Dilihat dari hasil perhitungan nilai F hitung = 87,544, dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa secara *simultan* (bersamaan) variabel kualitas pelayanan dan fasilitas mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSI Nashrul Ummah Lamongan.

Pembahasan

Variabel kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki hubungan yang sangat kuat terhadap kepuasan pasien di RSI Nashrul Ummah Lamongan. Penelitian ini menghasilkan hubungan yang signifikan secara *parsial* kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di RSI Nashrul Ummah Lamongan. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas akan mendorong sektor penjualan jasa yang ada di RSI Nashrul Ummah Lamongan serta menciptakan keunggulan tersendiri di bandingkan rumah sakit yang lain. Kualitas pelayanan harus di mulai dengan kebutuhan pasien yang harus dipenuhi seperti memberikan pelayanan kesehatan dengan tenaga terampil dan profesional agar kualitas pelayanan yang ada di RSI Nashrul Ummah Lamongan dapat memenuhi kepuasan pasien serta fasilitas yang ada di RSI Nashrul Ummah yang harus memadai seperti halnya lokasi parkir dan kamar mandi tiap ruangan di ruang rawat inap khususnya di kelas 3.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSI Nashrul Ummah Lamongan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak RSI Nashrul Ummah Lamongan maka dapat meningkatkan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan kondisi *real* yang ada di RSI Nashrul Ummah Lamongan yang selalu memberikan pelayanan yang baik guna meningkatkan kepuasan pasien dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, kemampuan petugas rumah sakit yang dapat dipercaya, petugas medis memberikan pelayanan dengan sopan. Dari variabel kualitas pelayanan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, pengaruh tersebut memiliki makna yaitu semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin meningkat kepuasan pasien yang ada di RSI Nashrul Ummah Lamongan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rosalia (2018), bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Husada Denpasar. Sementara itu Essiam (2013) mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang diterima atau yang dirasakan oleh konsumen atas pelayanan yang diberikan perusahaan, sehingga kualitas yang diterima antar konsumen dapat mengalami

perbedaan karena adanya keterbatasan pengetahuan dari konsumen untuk menilai kinerja dari karyawan dalam memberikan pelayanan.

Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSI Nashrul Ummah Lamongan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien yang ada di RSI Nashrul Ummah Lamongan. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan kondisi *real* yang ada di RSI Nashrul Ummah Lamongan yang memberikan fasilitas yang memadai terkhusus di ruang rawat inap seperti halnya keseluruhan ruangan ruang rawat inap sudah ber-AC yang sudah dipastikan pasien merasa nyaman saat berada di ruang rawat inap tersebut serta keseluruhan peralatan kesehatan sudah terstandarisasi seperti bed, panel oksigen dll.

Dari variabel fasilitas terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, pengaruh tersebut memiliki makna yaitu semakin tinggi fasilitas maka semakin meningkat kepuasan pasien yang ada di RSI Nashrul Ummah Lamongan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh yudi afriadi (2016) bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sementara itu kotler (2012) yang mendefinisikan fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.

Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara *simultan* terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSI Nashrul Ummah Lamongan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSI Nashrul Ummah Lamongan. Semakin baik kualitas pelayanan dan fasilitas yang ada di RSI Nashrul Ummah Lamongan maka dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Pelayanan yang berkualitas serta fasilitas yang memadai dapat mendongkrak sektor penjualan jasa dan menciptakan keunggulan tersendiri bagi RSI Nashrul Ummah Lamongan. Pelayanan yang diberikan pihak medis kepada pasien yang ada di ruang rawat inap dilakukan dengan baik, hal ini sesuai dengan kondisi *real* yang ada bahwa penanganan keluhan pasien yang ada di ruang rawat inap RSI Nashrul Ummah Lamongan dilakukan dengan cepat dan tepat demi terciptanya pelayanan yang berkualitas serta fasilitas yang ada di ruang rawat inap yang memadai sehingga pasien yang ada di ruang rawat inap merasa puas dengan pelayanan maupun fasilitas yang ada.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh harfika (2017) bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat dicapai atau tidak dapat dilihat dari awal yaitu tujuan rumah sakit, yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga mempunyai dampak yang baik kepada pasien, salah satunya membuat pasien merasa

nyaman melakukan rawat inap di rumah sakit tersebut. Setelah itu rumah sakit harus mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan dari pasien sehingga rumah sakit dapat memenuhi apa yang menjadi harapan pasien. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit sesuai dengan harapan pasien maka tingkat kepuasan pasien akan tercapai (Guntur, 2012).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan tentang pengaruh kualitas pelayanan¹ dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSI Nashrul Ummah Lamongan, dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan dan fasilitas secara *parsial* maupun *simultan* terhadap kepuasan pasien di RSI Nashrul Ummah Lamongan. Kualitas pelayanan dan fasilitas mampu meningkatkan kepuasan pasien di RSI Nashrul Ummah Lamongan. Semakin baik pelayanan yang diberikan dan fasilitas yang disediakan pihak rumah sakit memadai maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien di RSI Nashrul Ummah Lamongan.

Saran

Faktor kualitas pelayanan dan fasilitas berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini memberi petunjuk bagi pihak

manajemen RSI Nashrul Ummah Lamongan agar selalu mengedepankan pelayanan yang berkualitas dan pengelolaan fasilitas yang baik guna memenangkan hati pasien. Diharapkan pula, bagi tenaga medis dan para medis perlu memberikan pelayanan yang tepat sesuai prosedur yang ditetapkan seperti memberikan perhatian kepada setiap pasiennya dan memberi informasi kesehatan yang jelas kepada pasien. Serta bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian dengan mengambil lingkup obyek penelitian yang lebih luas, agar lebih memperkaya hasil dan temuan penelitian dan memberikan gambaran yang *komprehensif* mengenai kepuasan pasien yang ada di RSI Nashrul Ummah Lamongan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, T.U., Ismanto, H. & Lestari, Y. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di UGD rumah sakit bhayangkara pusat pendidikan brigade mobile watukosek. *Jurnal JKMP (ISSN.2338)*, 1:1-100.
- Anwar, L.M. (2017) Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan konsumen travel ridhotul maulaa. *Jurnal Simki-Economic*, 1 :4-6.
- Daradjat & Zakiyah. (2012). *Ilmu Pendidikan Islam, Cet X*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Daryanto & Setyobudi I. (2014). *Konsumen dan pelayanan*

- Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Efefendi, S.E., & Guntur. (2010). *Tranformasi Manajemen Pemasaran+Membangun Citra Negar*. Jakarta: Sagung Seto.
- Fandy, T. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2*. Yogyakarta: Andi.
- Fandy, T. (2012). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Banyu Media.
- Fandy, T. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Ferry, R.W., Sudjiono & Arifin, M. (2018) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada rumah sakit kusta kediri. *Jurnal E-ISSN*, 2: 2621-2374.
- Ghozali & Imam. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Harfika, J & Abdullah, N. (2017) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit umum kabupaten aceh barat daya. *Jurnal Balance*, 1: 44-55.
- Husein & Umar. (2011). *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan tesis bisnis Edisi 11*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Immas, P.A.H., Saryadi & Dewi, S.R., (2013) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit islam kota magelang. *Jurnal*. 1 : 1-6.
- Kevin,L.K., Kotler & Phillip. (2009). *Manajemen Pemasaran (terjemah) edisi 13 jilid 1 dan 2*. Jakarta: Erlangga
- Kotler & keller. (2012). *Manajemen Pemasaran. Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Phillip, Keller, & Kevin L. (2013). *Manajemen Pemasaran. Jilid Kedua*, Jakarta: Erlangga.
- Mongkaren, S. (2013). Fasilitas dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa rumah sakit adven. *Jurnal ISSN*, 1 :2303-1174.
- Nursalam. (2011). *Proses dan dokumentasi keperawatan, konsep dan praktek*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan, I.S., (2015). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Rosalia, J.K., & Purnawati, K.N. (2018) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RSUD Surya Husada. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5: 2442-2469.
- Saleh, A.M., (2010). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Belajar.
- Santoso, F., Arifin, R.H., & Slamet, R.A., (2016) Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi angkatan 2014-2016 universitas islam malang. *E-Jurnal Riset Manajemen*, 1: 41-48.
- Santoso, S. (2009). *Kesehatan dan gizi*. Jakarta: Rineka cipta.

- Setyawati, A.W., Rifa'i M., & Sasmito Cahyo. (2018) Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, harga dan citra institusi terhadap kepuasan pasien. *Jurnal e-ISSN. 2*: 2620-8857.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelelitian Administratif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sukmadinata & Nana, S. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Syamsudin A.R., & Damayanti. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan Bahasa*. Bandung: Remaja rosdakarya.
- Toni, W. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks.

Ika Jurnal 15

ORIGINALITY REPORT

17%

SIMILARITY INDEX

16%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

ejournal.stiekhad.id

Internet Source

9%

2

www.stiekhad.ac.id

Internet Source

7%

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography On