

Analisis Customer Need dalam House Of Quality untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Ruang Rawat Inap Rumah Sakit X di Yogyakarta

Erlin Susilo Wati¹, Siti Kurnia Widi Hastuti¹, Rokhmayanti Rokhmayanti^{1*}, Fardhiasih Dwi Astuti¹, Selly Aprianda Syah Putri²

¹ Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Ahamad Dahlan, Yogyakarta;

² Prodi Administrasi RS, Fakultas Ilmu kesehatan, Universitas Kusuma Husada, Surakarta

Correspondent Author: rokhmayanti@ikm.uad.ac.id

ABSTRACT

Background: *House of Quality is a matrix used to measure customer satisfaction. Hospital X, Yogyakarta City is one of the Private Hospitals type B, the number of patient visits is unstable and various patient complaints every year.*

The purpose of this study was to analyze Customer Need in the House of Quality (HOQ) in improving the quality of service in the Inpatient Installation of Hospital X, Yogyakarta City.

Method: *This study uses a qualitative method with a phenomenology design. The method of selecting subjects used purposive sampling, the sample consisted of patients from the VIP sakinah ward of Hospital X, Yogyakarta City, 3 key informants with a minimum of 2 days of treatment and 3 triangulation informants, 1 Officer in charge of the ward, 1 Officer of the Service Quality Committee, 1 Public Relations and Marketing Officer.*

Results: *The results of the analysis showed that each patient gave their own perceptions and expectations. The dimension of service quality that patients considered less good was empathy. Because patients felt that the officers had not fully paid attention to the patient. Meanwhile, other dimensions of satisfaction showed good assessment results from patients.*

Conclusion: *Hospital management can encourage quality improvement, so hospitals can provide excellent service training to staff.*

Keywords

*Mutu Pelayanan,
Customer Need,
House Of Quality.*

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Pendahuluan

House of Quality (HoQ) merupakan rumah pertama, pada *House Of Quality* terdapat *WHATs* yang merupakan *customer need* atau *Voice Of Customer* (kebutuhan responden terhadap respon teknis) (A.W. Wicaksono, 2013).. *House of Quality* ialah matriks yang banyak digunakan untuk mencapai kepuasan pelanggan yang lebih tinggi. Menurut Hauser dan

Clausing, itu adalah "kind peta konseptual" yang menyediakan sarana untuk perencanaan dan komunikasi interfunksional (E.S. M.Imron, et al., 2020) Agar dapat mempertahankan dan meningkatkan jumlah pasien maka diperlukan peningkatan rancangan mutu pelayanan yang dapat memenuhi bahkan melampaui harapan dari kebutuhan pasien. Untuk meningkatkan mutu pelayanan tersebut, rumah sakit dapat menggunakan *Customer need* dalam matriks *House Of Quality* (HOQ).

Keluhan menjadi persoalan di semua negara yang dapat dilihat dari meningkatnya keluhan pasien di dunia, pada *National Health Service* (NHS) di *United Kingdom* (UK) pada tahun 2015-2016 terdapat 198.739 keluhan dan meningkat pada tahun berikutnya sebesar 4,9% menjadi 208.415 keluhan. Pada *Hospital and Community Health Service* (HCHS) tahun 2017-2018 total laporan komplain tertulis adalah 113.989. Proporsi terbesar dikaitkan dengan layanan rawat inap yaitu sebesar 32,7%, angka ini menunjukkan peningkatan dari tahun sebelumnya yaitu sebesar 31,3% dan keluhan juga meningkat pada kategori pengobatan klinis, perilaku tenaga medis dalam memberikan pelayanan dan komunikasi dalam pelayanan. Pada *Gloucestershire Hospitals* diterima 1031 komplain pada tahun 2017-2018 dan mengalami peningkatan 13 % dari tahun sebelumnya yaitu 913 keluhan (W and F.T, 2012).

Perbedaan antara kebutuhan dan kenyataan yang diperoleh konsumen tersebut apabila tidak disikapi dan diantisipasi dengan baik oleh rumah sakit maka akan menjadi bumerang bagi rumah sakit. Hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan adalah mendengarkan suara pasien, hal ini berarti rumah sakit harus melakukan interaksi dengan pasien dengan maksud untuk memperoleh umpan balik berupa tanggapan konsumen tentang sarana dan prasarana yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan (A. Anhari, et al., 2019).

Rumah Sakit X di Yogyakarta merupakan salah satu Rumah Sakit Swasta tipe B, berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan April 2022, kunjungan pasien rawat inap di Rumah Sakit X di Yogyakarta terdiri dari beberapa kategori penanggung diantaranya Umum, BPJS, Askes, dsb. jumlah kunjungan pasien ruang rawat inap dari tahun 2019 - 2021 cenderung fluktuatif, terkadang mengalami peningkatan namun terkadang mengalami penurunan meskipun tidak terlalu signifikan. Angka rata - rata pertumbuhan kunjungan pasien rawat inap dari tahun 2019 - 2021 sebesar 21,97%, sedangkan pada jumlah angka penurunan dalam presentase yang terbesar adalah 60,8% ditahun 2021. Bila dibandingkan dengan masa awal pandemi Covid-19 pada tahun 2020, telah mengalami penurunan sebesar 47,3%. Adapun untuk angka kunjungan pasien rawat inap dengan penjamin umum sempat mengalami pertumbuhan sebesar 14% di tahun 2019 tetapi kembali mengalami penurunan sangat jauh ditahun 2021.

Pada tahun 2020 terjadi pandemi Covid-19 yang menyebabkan penurunan angka kunjungan pasien, hal ini terjadi karena terdapat alur proses pelayanan kesehatan yang berubah, pembatasan jumlah pasien sebagai upaya menghindari kerumunan. Pembatasan jumlah pasien setiap harinya mengakibatkan pasien diduga tidak berobat kerumah sakit dikarenakan ketakutan masyarakat dalam berpergian ke rumah sakit sehingga mengakibatkan penurunan jumlah pasien (Kemenkes, 2020). Namun berdasarkan data yang diperoleh dapat dilihat bahwa Rumah Sakit X di Yogyakarta belum mencapai targetnya.

Jumlah kunjungan pasien yang tidak stabil setiap tahunnya dan adanya berbagai keluhan pasien mungkin disebabkan oleh beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi pasien dalam memilih pelayanan kesehatan pada instalasi rawat inap sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terhadap harapan pasien rawat inap di Rumah Sakit X di Yogyakarta. Dalam

kenyataannya, sikap pasien sebagai konsumen sering kali dikesampingkan atau kurang diperhatikan secara baik oleh rumah sakit. Dari perspektif konsumen banyak keluhan yang disampingkan dan banyak hak – hak konsumen yang kurang diperhatikan menyangkut tarif, pelayanan yang lambat, petugas kurang ramah, promosi yang tidak transparan (dianggap menipu), sarana dan prasarana yang kurang mendukung, rendahnya kualitas produk atau jasa dan lain sebagainya. Hal ini menjadi salah satu permasalahan yang mendorong pihak rumah sakit untuk meningkatkan kualitas mutu pelayanan dan fasilitas kesehatan untuk memenuhi persyaratan menjadi rumah sakit dengan tingkat paripurna, maka diharapkan dapat memenuhi seluruh kebutuhan dan memberikan pelayanan yang prima kepada pasien

Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis rancangan fenomenolog tujuannya mencapai pemahaman yang mendalam bagaimana orang – orang merasakan dalam proses kehidupannya, memberikan makna dan menguraikan bagaimana orang menginterpretasikan pengalamannya (Sugiono, 2020). Subjek penelitian yang diwawancarai berjumlah 6 informan yang dibedakan menjadi 2 yaitu informan kunci dan informan triangulasi. Informan kunci sebanyak 3 orang pasien VIP dengan perawatan minimal 2 hari, sedangkan untuk informan triangulasi sebanyak 3 orang diantaranya : 1 petugas penanggung jawab bangsal Sakinah, 1 petugas komite mutu dan keselamatan pasien, serta 1 petugas humas dan pemasaran yang masing – masing merupakan pekerja dengan masa kerja paling lama. Kriteria informan diatas dianggap oleh peneliti dapat memberikan informasi yang lengkap dan akurat dalam penelitian ini

Hasil dan Pembahasan

1. Hasil

a) *Tangible* (Bukti Fisik)

Menurut informan 1, persepsi terhadap beberapa fasilitas dan sarana prasarana yang merasa lumayan baik saat dilakukan tindakan perawatan. Adapun hasil yang diperoleh:

“bagus sudah lengkap dan pas saya dirawat perawat selalu menyiapkan dengan baik... mungkin ini gara – gara bangunan tua ya mba jadi ya saya memaklumi saja...”
(Informan 1)

Hal ini diperkuat oleh wawancara penulis dengan salah satu penanggung jawab yang berada di Bangsal Sakinah, dalam meningkatkan sarana dan prasarana pihak rumah sakit harus mempunyai strategi kedepan dan juga mengupayakan untuk perbaikan dalam pelayanan.

“...ruang sakinah ini sudah sesuai dengan ketentuan dari rumah sakit maupun akreditasi, ruangnya luas, fasilitasnya bagus banyak yang baru, jadi kita berusaha untuk update baik itu peralatan, peralatan medis maupun peralatan pendukung masih pantas atau tidak, ini bisa diperbaiki atau tidak...” **(Informan 4)**

“....Jadi kita ada semacam petugas maintance dari pemeliharaan, elektromedik, dari kita sendiri jadi pas kosong mau dipakai pasien kita bekerja sama dengan maintance cleaning servis kita lihat tempat tidurnya berfungsi atau tidak, TV dan lain lain diteliti dan dilengkapi dicek satu persatu ee semacam Team selalu berkoordinasi....”
(Informan 4).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa fasilitas dalam pelayanan terdapat sarana dan prasarana sudah memadai seperti Bed, pendingin udara (AC), toilet bersih, lemari,

terdapat ruang tunggu yang sudah sesuai dengan ketentuan rumah sakit maupun akreditasi. berikut hasil observasi yang telah dilakukan peneliti:

Tabel 1. Hasil lembar observasi Tangible

No	Focus	Keterangan
1	Kondisi fisik bangunan Rumah Sakit	Kondisi fisik bangunan tua, dalam keadaan baik tidak ada retak atau kebocoran.
2	Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung proses pelayanan	Dilengkapi fasilitas yang memadai dan dalam kondisi baik. Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung proses pelayanan seperti kamar mandi dengan peralatan lengkap, pendingin udara yang berfungsi normal, lemari pendingin berfungsi normal. Bed ranjang pasien berfungsi dengan baik.
3	Penampilan petugas pada saat melakukan pelayanan	Penampilan petugas rapi, menggunakan seragam sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Sehingga pada proses pelayanan pasien tidak salah memanggil perawat karena petugas selalu menggunakan seragam.

Dapat dilihat pada table 1, bahwa kondisi fisik bangunan rumah sakit terlihat kondisi fisik bangunan sudah tua, berdasarkan wawancara terhadap informan 4 bahwa gedung selalu dirawat sehingga kondisi bangunan rumah sakit dalam keadaan baik tidak ada retak ataupun kebocoran. Tabel 1, ketersediaan sarana dan prasarana pendukung proses pelayanan ruang VIP Bangsal Sakinah sudah dilengkapi fasilitas yang terbaru, dan modern serta dapat bekerja dengan baik. Ketersediaan sarana dan prasarana dibangsal VIP Sakinah sudah dilengkapi dengan pendingin ruangan (AC), lemari pendingin (Kulkas) yang berfungsi normal, Televisi serta bed pasien dalam kondisi baik. Selanjutnya pada table 1 membuktikan bahwa perawat atau petugas selalu berpenampilan rapi dan berseragam agar memudahkan pasien mengenali petugas. Pelayanan yang bagus di rumah sakit, terdapat harapan pasien kepada rumah sakit agar rumah sakit lebih baik kedepannya, berikut penuturan informan 2:

"...harapan saya pada rumah sakit ini semoga rumah sakit ini lebih berkualitas lagi. Berkualitas dalam artian apay a mbak emmmm (mikir) oh ini alat alatnya bisa diupgrade lebih bagus lagi seperti bed ini udah nyaman sih tapi semoga diperbarui lagi. Kebersihan udah bersih semoga lebih bersih lagi. Itu aja sihh mbak yang bisa saya sampaikan..." (Informan 1)

Berdasarkan hasil wawancara terhadap informan dapat dipahami bahwa untuk dimensi Tangible dinilai cukup baik oleh pasien, dalam artian sudah sesuai dengan ketentuan dari rumah sakit dan akreditasi rumah sakit. Harapan dan persepsi pasien bisa terwujud dengan strategi dari rumah sakit yang berupa kolaborasi bersama petugas maintenance untuk pemeliharaan fasilitas, sarana dan prasarana.

b) Reliability (Kehandalan)

Menurut informan 1, persepsi terhadap beberapa fasilitas dan sarana prasarana yang merasa lumayan baik saat dilakukan tindakan perawatan. Berikut harapan dan persepsi informan:

".... cukup, sarannya agar lebih ditingkatkan kinerjanya lagi, tapi cuma ada beberapa yang masih kurang kok, saya kan baru dua hari di sini jadi saya hanya melihat perawatnya kok judes, jadi saya kadang – kadang takut untuk ngomong keluhan saya..... Tapi untuk dokternya sudah bagus" (Informan 1).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut selanjutnya ditriangulasikan dengan metode observasi yang telah dilakukan peneliti yaitu kemampuan petugas pada saat melakukan pelayanan.

Tabel 2. Hasil Observasi Reliability

No	Focus	Keterangan
1	Keterampilan petugas pada saat melakukan pelayanan	Cukup baik, perawat maupun dokter terlihat tidak kaku ketika melayani pasien, hal ini sesuai dengan misi dan tujuan rumah sakit serta sesuai dengan motto: Amanah, Lengkap, Mutu, Antusias, Universal, Nyaman dengan melayani setulus hati.

Berdasarkan hasil observasi, diketahui bahwa di bangsal sakinah khususnya ruang VIP petugas baik perawat maupun dokter mempunyai keterampilan yang berpengalaman di bidangnya dan menjelaskan apa yang dibutuhkan pasien, keterampilan tersebut dibuktikan oleh pihak rumah sakit sesuai dengan misi dan tujuan rumah sakit serta sesuai dengan motto: Amanah, Lengkap, Mutu, Antusias, Universal, Nyaman dengan melayani setulus hati. Hasil selanjutnya informan 5 dan 6 menyatakan bahwa terdapat strategi dalam pelayanan, berikut hasil wawancara:

"....keinginan pelanggan harus dilist, dengan kita survei terlebih dahulu kepuasan pelanggan kan ada pasien merasa puas dan tidak puas. misal keinginan pelanggan ada 5 dari 5 itu disesuaikan dengan 5 rencana strategi kita apa itu bisa dilakukan bareng – bareng, dilakukan bertahap, nah jadi penilaian untuk mutu itu pasti ada indikatornya, lalu diukur secara bertahap dievaluasi kalau sudah sesuai target ya dipertahankan kalau belum sesuai dengan target ya harus diupayakan evaluasinya.Ketika membutuhkan alat yang harus kita beli ya kita beli, Customer need ini belum tentu juga rumah sakit memenuhi saat ini, jadi namanya customer need orang butuh saat ini pengennya lebih lama, itu hanya bisa dilist belum targetnya rumah sakit mewujudkan...." (Informan 5).

"....kalau itu ada di berikan kuesioner ada tambahan untuk usulan bagaimana rumah sakit ke depan kalau dulu ada di kotak saran, Untuk masa sekarang pengumpulan bisa lewat web ada bar Code atau bisa disampaikan secara langsung, misalnya bilang keperawatannya langsung, petugas yang lain..." (Informan 5)

"....iya, karena dari kepuasan pelanggan memiliki beberapa indikator yang kemudian kami kumpulkan informasi tentang harapan pelanggan misalnya terhadap fasilitas. kemudian kepuasan pelanggan dengan jam dokter, dari kami 9 indikator sedikit banyak mengumpulkan informasi itu setiap hari, seperti untuk pelayanan kenyamanan, waktu tunggu, bagaimana kompetensi dokter dalam melakukan tindakan itu seperti apa, kemudian petugas memberikan pelayanan itu secara terampil atau tidak, yang paling penting mengenai keramah tamahan yang berkaitan dengan fasilitas ruangan bersih nyaman dan menjaga privasi, selalu melakukan edukasi, menjaga peralatan medis maupun non medis, misalnya begitu..." (Informan 6)

Berdasarkan hasil tersebut, maka untuk dimensi reliability dapat dinilai baik karena persepsi pasien telah sesuai dengan harapan pasien, untuk itu wajib dipertahankan.

c) Responsiveness

Berikut data yang peneliti dapatkan dari hasil wawancara kepada pasien guna untuk mendapatkan persepsi pasien. Adapun data diperoleh dari informan 2:

"Biasanya cepat sih mbak dokter perawat menanyakan apa ada keluhan terlebih dahulu, ditanyai keluhannya apa, kalau butuh apa - apa disuruh bilang. Tapi ya itu mbak seperti yang saya jawab tadi perawatnya ada yang judes jadi takut mau bilang" (Informan 1).

Pembagian shift petugas menurut informan 4 cukup dengan adanya petugas libur dan cuti sehingga dalam pelayanan ketika melayani pasien diusahakan selalu cepat tanggap karena hal ini merupakan suatu kebijakan yang sudah ada di rumah sakit, Adapun hasil wawancara yang diperoleh dan hasil observasi berupa gambar:

"iyaa, kami usahakan cepat dalam menangani pasien dalam pelayanan yang kita berikanKalau sesuai, setiap petugas disini sudah dibekali dengan pendidikan dan pelatihan yang sesuai. Selain kami dibekali dengan pendidikan dan pelatihan kami juga dibekali ilmu yang sesuai dengan prosedur, SPO, yang sudah disosialisasikan oleh manajemen. Jadi kita berusaha melakukan semua jenis pelayanan pasien disini dengan SPO prosedur dengan kebijakan rumah sakit untuk mengukur tingkat kepuasan pasien yang sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien..." (Informan 4).

Sedangkan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti yaitu sikap petugas pada saat melayani pasien serta kemudahan pelaksanaan prosedur pelayanan.

Tabel 3. Hasil Observasi Responsiveness

No	Fokus	Keterangan
1	Ketanggapan petugas dalam melayani pasien	Petugas tanggap dalam melayani pasien seperti pada saat pasien membutuhkan pertolongan petugas, petugas tersebut langsung menghampiri dan membantu proses pelayanan tersebut (jika ada keluarga pasien diruang jaga perawat maka pasien yang membutuhkan bisa menunggu kurang lebih 2menit). Jika perlu konsul dokter, petugas akan konsul via whatsapp.
2	Kemudahan pelaksanaan prosedur pelayanan	petugas melayani sesuai Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan oleh Rumah Sakit.

Dari hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa petugas selalu menunjukkan sikap yang baik sesuai dengan Standar Prosedur Operasional yang sudah ditetapkan oleh rumah sakit dalam pelayanan agar harapan pelanggan bisa mencapai kebutuhan yang diinginkan pasien seperti penuturan informan 4, berikut hasil penuturan informan 4:

"...iya dan juga tergantung dari kebutuhan pasien itu. Jika pasien membutuhkan perawat maka perawat disini bisa menanganinya dahulu. Bila memang harus konsul dokter ya perawat telepon dokter terlebih dahulu..." (Informan 4).

Semua komponen yang ada dirumah sakit harus memberikan pelayanan secara maksimal sesuai dengan penuturan informan 4, berikut harapan dari informan 3:

"...harapan saya yaa, pastinya setiap rumah sakit mempunyai kebijakan sendiri – sendiri, ya lebih ditingkatkan setiap mondok disini pasti ada saja perawat yang tidak sesuai dengan yang diharapkan. Lebih ramah lagi lah intinya, kalau sedang menjalankan tugas jangan tergesa gesa harus murah senyum itu sih dari saya agar saya itu merasa tidak terabaikan..." (Informan 3)

Berdasarkan hal tersebut maka, hasil analisis harapan pada dimensi responsiveness adalah sudah baik menurut pasien seperti petugas tanggap dalam melayani pasien, dibuktikan dengan hasil observasi Ketika petugas melakukan Tindakan serta petugas selalu melayani sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SOP) sesuai dengan ketentuan atau peraturan Rumah Sakit, baik perawat ataupun dokter serta petugas lainnya harus bersikap baik, dan memenuhi apa yang menjadi kebutuhan pasien.

d) Assurance

Setiap rumah sakit mempunyai prosedur masing – masing, seperti pada Pelayanan diruang VIP, terdapat ruang yang sangat nyaman dan nyaman seperti persepsi informan 1:

"...ruang rawat inapnya kan saya disini VIP jadi enak tempatnya nyaman, tidak bising tetapi untuk ventilasi saya rasa cahaya matahari disini susah masuknya. Kamar mandinya cukup bersih peralatannya sudah lengkap. Kalau terjamin ya ini ada gordena kalau ada apa – apa sewaktu waktu bisa saya tutupi dengan gordena ini, keamanan ranjang tempat tidurnya ini juga sudah ada pengamanannya..." (Informan 1)

Sedangkan informan 4 mengatakan terdapat strategi dalam memenuhi kebutuhan di bangsal sakinah, berikut penuturannya:

"...rumah sakit ini memiliki strategi untuk pemantauan dan penilaian kinerja setiap staf itu kita ada 3 masing – masing ada profesi kredensial itu dilakukan secara rutin, itu disitu meliputi penilaian tidak hanya dari kepribadian, mutu, kinerja, disitu berbagai aspek kami nilai in syallah sudah komplit dan in syallah bisa memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Yang kedua ada dari penilaian SDI manajemen itu secara Online, misalnya ada yang berkepentingan lalu membuka Link yang sudah diberikan oleh SDI kita bisa lihat ini kekurangan penilaian apa saja yang belum tercapai, bisa juga melihat pencapaiannya setiap saat, yang ketiga ada penilaian dan pemantauan dari AIK dan Ke muhammadiyah..." (Informan 4)

Kemampuan dalam pelayanan merupakan asset dalam kesembuhan pasien, seperti perawatan yang aman akan memberikan kepastian kesembuhan, seperti harapan informan 3:

"...untuk ini kenyamanan mungkin dipertahankan kalau bisa ya di tingkatkan ke lebih baik. ...setiap pasien kan mempunyai tingkat kesakitan yang berbeda apalagi saya habis melahirkan butuh tempat yang aman buat bayi saya yang nggakk bising ini udah dua hari disini semoga hari ini bisa pulang..." (Informan 3)

Hasil analisis kebutuhan pasien pada dimensi Assurance adalah sikap petugas dokter maupun perawat terlihat ramah ramah dan baik ketika visit atau berhadapan dengan pasien maupun keluarga pasien. Harapan dari pasien bermacam – macam seperti perawat nya agar diberikan kesabaran, lebih berhati – hati dalam proses pelayanan, serta pasien membutuhkan tempat yang aman untuk perawatan sehingga perlu ditingkatkan lagi kenyamanan pasien dan bisa lebih memperhatikan pasien. Rumah sakit mempunyai strategi untuk pemantauan dan penilaian kinerja setiap staf.

e) *Emphaty*

persepsi dari informan 1 menyampaikan bahwa kepedulian dalam menjelaskan prosedur terlalu terburu-buru sehingga pasien menyatakan kurang dalam keramahannya, berikut penuturan informan 1 :

"...Jangan terburu – buru, lalu harus ramah sama pasien...untuk edukasi sebaiknya dijelaskan secara perlahan deh soalnya saya kan orang awam ini..." (Informan 1).

Pasien dibangsal sakinah mempunyai harapan untuk rumah sakit kedepan, berikut hasil wawancaranya :

"...harapan saya untuk rumah sakit ini ya pelayanannya ditingkatkan lagi, penuh semua kebutuhan pasien jelas in lagi prosedurnya, kemarin saya habis melahirkan alhamdulillah normal, tetapi saya tidak dikasih tahu paket yang didapatkan apa saja, pas sudah dibangsal malah disuruh tambah biaya lagi jadi menurut saya kasih tahu sedetail mungkin paket paketnya agar pasien lain tidak bingung juga terus agar enggak bayar lagi untuk tambahan tambahannya..." (Informan 3)

strategi rumah sakit, bawasannya informan 5 menyatakan bahwa terdapat strategi dalam peningkatan mutu pelayanan, berikut penjelasannya :

"...punya pasti tapi banyak yaa rencana strategisnya, rencana strategisnya itu kita susun per 5 tahun. Nanti dalam setiap tahunnya ada point – pointnya yang akan kami kerjakan kalau rencana strategis itu yo okeh (Banyak dalam artian bahasa Indonesia), salah satunya yang pasti itu meningkatkan pendapatan, meningkatkan zero komplain, meningkatkan pencapaian layanan contohnya di bangsal sakinah dengan menambah alat yang belum punya secara bertahap tapi itu disesuaikan dengan pendapatannya, dengan skala prioritas. Untuk menentukan skala prioritasnya kami list semua apa aja yang dibutuhkan lalu kita prioritas in sesuai dengan pendapatan kita begitu dek..." (Informan 5)

Sedangkan hasil yang didapat persepsi pasien pada dimensi *emphaty* adalah sikap yang diberikan oleh petugas terhadap pasien belum memenuhi apa yang diharapkan oleh pasien. Dibuktikan oleh persepsi dan harapan salah satu informan yang menyatakan terasa diabaikan. Berdasarkan hal tersebut rumah sakit mempunyai strategi dalam memenuhi harapan pasien dengan pada saat pelayanan yang diberikan, petugas selalu dibekali arahan berupa pendidikan dan pelatihan agar pasien selalu merasakan kenyamanan, kebutuhannya bisa tercukupi dan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang ada di rumah sakit. Peningkatan mutu pelayanan yang baik dapat membawa rumah sakit yang lebih bagus, oleh karena itu dalam memberikan pelayanan harus mempersiapkan strategi yang baik dan benar terhadap pelaksanaan strategi pelayanan yang akan diberikan kepada pasien.

Pembahasan

a. Harapan Dan Persepsi Pasien Terkait Kuallitas pelayanan Di Rumah Sakit X di Yogyakarta

1) Dimensi *Tangible*

Menurut Permenkes No.24 Tahun 2016 pasal 1 ayat 3 menyatakan bahwa "Prasarana Rumah Sakit adalah utilitas yang terdiri atas alat, jaringan dan sistem yang membuat suatu bangunan Rumah Sakit bisa berfungsi". Dimensi *tangible* salah satu dimensi mutu

pelayanan untuk mendeskripsikan fasilitas, sarana dan prasarana. Dimensi ini merupakan jenis bukti nyata yang ada di rumah sakit, berkaitan dengan fasilitas yang sesuai, memberikan yang terbaik kepada pasien. Sehingga pasien akan merasa puas dengan apa yang mereka terima.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa persepsi pasien dalam dimensi *tangible*, ruangan VIP bangsal Sakinah sudah cukup baik, dibuktikan dari hasil wawancara terhadap informan sebagaimana besar pasien merasa pelayanan yang diberikan sudah cukup lengkap untuk mendukung dilaksanakannya pelayanan sudah dilengkapi fasilitas yang terbaru, dan modern serta dapat bekerja dengan baik. Sedangkan hasil wawancara dengan salah satu penanggung jawab bangsal sakinah menyatakan bahwa ruang sakinah sudah sesuai dengan ketentuan dari rumah sakit maupun akreditasi, ruangnya cukup luas, fasilitasnya bagus dan baru, jadi bangsal sakinah berusaha untuk mengupdate baik itu peralatan medis maupun peralatan pendukung selalu dicek masih pantas atau harus diperbaiki.

Pembentukan harapan dalam penelitian ini merupakan hasil dari pelayanan yang diterima oleh pasien yang dapat mempengaruhi pandangan atau persepsi pasien, pasien mengharapkan bahwa pada dimensi *tangible* supaya ditingkatkan kembali fasilitas, sarana dan prasarana agar lebih baik lagi. Peralatan yang terbaru maksudnya yang sudah menggunakan *remote control*, lalu untuk informan 3 menyatakan bahwa sarana lebih dikembangkan sesuai dengan pandangan masyarakat karena rumah sakit X di Yogyakarta ini terletak di kota dekat dengan tempat wisatawan.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 24 tahun 2016 tentang Persyaratan Bangunan dan Prasarana Rumah Sakit, menyatakan bahwa bangunan dan prasarana rumah sakit harus dipelihara secara berkala dengan periode waktu tertentu, kegiatan pemeliharaan bangunan dan prasarana Rumah Sakit meliputi pemeliharaan, pemantauan fungsi atau inspeksi, pemeliharaan preventive dan pemeliharaan korektif atau perbaikan (Hendrisman, et al., 2021). Kebutuhan fasilitas dalam pelayanan ruang rawat inap menurut buku pendoman, yaitu meliputi Tempat tidur pasien, lemari (Kemenkes, 2007). Nurse call, meja kursi, televisi, tirai, sofa bagi perawatan VIP, lemari, tiang infus, tersedia peralatan keperawatan sesuai dengan kemampuan pelayanan yang ada, alat monitoring untuk pemantauan terus menerus fungsi vital pasien, alat telephon serta nurse call. Kamar mandi yang berupa kloset, wastafel, air. Pasien memiliki harapan tinggi terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit, terutama pada dimensi *tangible* yang mencakup fasilitas fisik. Fasilitas yang memadai dan berkualitas tidak hanya meningkatkan kenyamanan, tetapi juga kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan. Persepsi pasien terhadap dimensi *tangible* ini sangat dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap fasilitas yang disediakan, seperti kebersihan ruangan, kelengkapan peralatan, hingga kondisi infrastruktur (C. Lee et., 2021).

2) Dimensi *Reliability*

Setiap pelayanan kesehatan memerlukan keandalan (*reliability*) dalam pelaksanaannya. Keandalan dalam konteks ini berarti setiap pegawai rumah sakit diharapkan memiliki kemampuan, keahlian, pengetahuan, dan profesionalisme kerja yang tinggi. Dengan demikian, setiap aktivitas kerja yang dilakukan menghasilkan pelayanan yang memuaskan bagi pasien. Keandalan pelayanan ini mencakup konsistensi dalam memberikan layanan yang tepat waktu, akurat, dan sesuai dengan standar medis yang telah ditetapkan (C.S Goh et al., 2021). Di Rumah Sakit X di Yogyakarta, pelayanan yang diberikan telah dianggap baik oleh pasien, terbukti dari hasil evaluasi di mana dimensi *reliability* dinilai positif. Persepsi pasien telah sesuai dengan harapan mereka, terutama dalam hal ketersediaan dokter dan perawat saat dibutuhkan, serta keandalan dalam menjalankan tugas medis dan non-medis. Hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit berhasil memenuhi ekspektasi pasien dalam hal keandalan pelayanan, yang harus dipertahankan untuk menjaga kepuasan pasien (Nguyen et al., 2022).

Penelitian ini sejalan dengan temuan sebelumnya yang menunjukkan bahwa keandalan pelayanan medis sangat penting bagi pasien. Penelitian tersebut menyatakan bahwa persyaratan teknis, seperti penambahan jumlah dokter dan perawat, serta peningkatan kompetensi staf medis, sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien (S. Jain & Bagdare, 2021).. Oleh karena itu, menjaga keandalan dalam pelayanan, terutama dalam ketersediaan dan responsivitas staf medis, merupakan kunci untuk mencapai dan mempertahankan kepuasan pasien di rumah sakit.

3) Dimensi *Responsivness*

Dimensi *responsiveness* mengacu pada kecepatan dan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien Permenkes Nomor 4 Tahun 2018 Pasal 2 Ayat 1 menyatakan bahwa setiap rumah sakit wajib memberikan pelayanan yang aman, bermutu, efektif, dan mengutamakan kepentingan pasien. Dimensi ini mencakup bagaimana rumah sakit merespons kebutuhan pasien, termasuk dalam situasi mendesak, serta bagaimana petugas kesehatan melaksanakan tugas sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa petugas di Rumah Sakit X di Yogyakarta sudah menunjukkan tingkat *responsiveness* yang baik. Saat pasien membutuhkan pertolongan, petugas dengan cepat merespons, menghampiri, dan membantu proses pelayanan tersebut. Selain itu, petugas selalu melayani pasien sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh rumah sakit. Respons cepat dan sesuai SOP ini penting dalam menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien, karena menunjukkan komitmen rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang responsif dan berkualitas (Z. Z Rahman, et al., 2022).

Harapan pasien terhadap dimensi *responsiveness* mencakup ketersediaan petugas yang sigap dan tanggap dalam setiap situasi, serta kemampuan petugas untuk memberikan layanan yang efektif dan efisien. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap *responsiveness* sangat dipengaruhi oleh pengalaman langsung mereka saat berinteraksi dengan petugas medis. Oleh karena itu, untuk

mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien, rumah sakit harus terus memastikan bahwa setiap petugas memiliki kompetensi dan kesiapan dalam merespons kebutuhan pasien dengan cepat dan tepat (S.Y Kim et al., 2023).

4) Dimensi Assurance

Dimensi Assurance (Jaminan) merupakan dimensi yang meliputi kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas, dimensi ini menunjukkan hasil riset berupa keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan (L.A.T & D. Lena, 2017). Keselamatan perawatan bertujuan untuk membantu pasien agar terbebas dari cedera akibat ketidaksengajaan atau kecelakan. Mencapai tingkat keselamatan yang lebih merupakan langkah awal yang penting dalam memperbaiki mutu pelayanan secara keseluruhan dapat meningkatkan keamanan. Mengacu pada Undang – Undang No. 44 Tahun 2009 pasal 46 menyatakan bahwa pasien berhak memperoleh keamanan dan keselamatan. Berdasarkan hasil penelitian wawancara dan observasi sikap petugas terlihat ramah dan baik ketika berhadapan dengan pasien maupun keluarga pasien.

Harapan dari pasien bermacam – macam seperti perawatnya diberikan kesabaran, lebih berhati – hati dalam proses pelayanan, serta pasien membutuhkan tempat yang aman untuk perawatan sehingga perlu ditingkatkan lagi kenyamanan pasien dan bisa lebih memperhatikan pasien. Persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan yang didapatkan dapat mempengaruhi kualitas mutu jasa pelayanan kesehatan yang diberikan. Persepsi pasien terhadap mutu jasa pelayanan kesehatan tidak lepas dari indikatornya yaitu dimensi mutu pelayanan. Saran dari peneliti, suasana tenang dan keamanan yang nyaman sangat mempengaruhi kepuasan pasien dalam proses penyembuhannya, selain pasien orang lain yang berkunjung ke rumah sakit akan sangat senang dan memberikan pendapat yang positif. Hasil penelitian G. S Juwita et al., (2017) menyatakan bahwa memiliki persepsi baik dan puas terhadap mutu pelayanan sebanyak 45 responden (97,8%) sedangkan responden yang memiliki persepsi baik tapi tidak puas terdapat sebanyak 1 responden (2,2%).

5) Dimensi Empathy

Empati menjadi penting sehingga menjadi pokok keberhasilan layanan yang diberikan, memperhatikan terhadap kepentingan atau kebutuhan pasien menjadi salah satu kunci sukses dalam pelayanan yang petugas berikan, sehingga dapat membantu mendekatkan loyalitas pasien kepada rumah sakit. Oleh karena itu rumah sakit memiliki harapan besar dan standar tinggi kepada semua staff rumah sakit. Pasien atau keluarga akan percaya dan senang apabila dilayani dengan baik (E.S. M Imron R, et al, 2020).

Empati menjadi penting sehingga menjadi pokok keberhasilan layanan yang diberikan, memperhatikan terhadap kepentingan atau kebutuhan pasien menjadi salah satu kunci sukses dalam pelayanan yang petugas berikan, sehingga dapat membantu mendekatkan loyalitas pasien kepada rumah sakit. Oleh karena itu rumah sakit memiliki harapan besar dan standar tinggi kepada semua staff rumah sakit. Pasien atau keluarga akan percaya dan senang apabila dilayani dengan baik (E.S. M Imron R, et al, 2020). Berdasarkan hasil wawancara dan observasi terdapat harapan pasien seperti

penuturan informan 2, disaat bertugas manusia tidak tau membawa apa dari luar, diharapkan sikapnya lebih baik lagi kepeduliannya ditingkatkan lagi maksudnya sesuai dengan apa yang mereka pelajari dibangku pendidikan, terkadang manusia tidak tau membawa apa dari luar yang membuat suasana hatinya tidak karuan sehingga tidak bisa bekerja secara profesionalismenya.

Berdasarkan hasil yang didapat persepsi pasien pada dimensi *emphaty* adalah bentuk suatu sikap kepedulian yang diberikan oleh petugas terhadap pasien belum dengan cara memenuhi atau memahami apa yang diharapkan oleh pasien. Dibuktikan oleh persepsi dan harapan salah satu informan yang menyakatan terasa diabaikan. Apabila petugas berempati dan peduli kepada pasien dengan cara memenuhi segala kebutuhannya secara optimal maka akan membuat pasien merasa senang ataupun puas dengan apa yang petugas lakukan dengan pasien. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh M. Sujarwo dan S. Subekti (2018) menunjukkan hasil pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien rumah sakit di tegal. Hasil penelitian ini dari Herawati Idris (2021) bahwa dimensi empati mempunyai nilai gap -0,98 yang membuktikan pada dimensi ini tidak merasa puas pada pelayanan rumah sakit x.

b. Mengetahui Strategi Rumah Sakit Dalam Memenuhi Customer Need Di Rumah Sakit X di Yogyakarta

1) Dimensi *Tangible*

Hasil wawancara menunjukkan bahwa fasilitas dalam pelayanan terdapat sarana dan prasarana sudah memadai seperti Bed, pendingin udara (AC), toilet bersih, lemari, terdapat ruang tunggu yang sudah sesuai dengan ketentuan rumah sakit maupun akreditasi. Terdapat strategi rumah sakit dalam peningkatan mutu pelayanan seperti penuturan informan 4 yang menyatakan bahwa terdapat petugas maintenance untuk memelihara sarana dan prasarana agar pasien merasakan kenyamanan pada ruang rawat inap. Hal ini selaras dengan hasil observasi yang telah dilakukan yaitu kondisi fisik bangunan tua tetapi selama dalam perawatan kondisi bangunan di bangsal VIP Sakinah keadaan baik dan tidak ada retak ataupun kebocoran, sehingga tidak ada lagi keluhan mengenai kebutuhan pasien dalam sarana prasarana.

2) Dimensi *Reliability*

Setiap pelayanan yang diberikan, Rumah Sakit memiliki sistem atau komponen yang baik dalam memenuhi kebutuhan pasien, seperti penuturan dari informan 6 yang menyatakan bahwa rumah sakit mempunyai penilaian kinerja untuk menimalisir kejadian yang tak terduga, sistem SPKP (Sistem Penilaian Kinerja Pegawai) yang berkaitan dengan indikator unit dan individu itu semua berkaitan dengan penilaian untuk seorang petugas yang ada dirumah sakit seluruh pegawai.

Selain memiliki sistem SPKP (Sistem Penilaian Kinerja Pegawai) Rumah Sakit X di Yogyakarta juga mempunyai strategi dalam pemenuhan kebutuhan pasien. Seperti hasil wawancara dengan informan 5 yang menyatakan bahwa rumah sakit mensurvei terlebih dahulu kepuasan pelanggan biasanya ada pasien yang merasa puas dan ada yang merasa tidak puas. Seperti keinginan pelanggan ada 5 dari 5 itu disesuaikan

dengan 5 rencana strategi rumah sakit itu bisa dilakukan bareng – bareng, atau bisa dilakukan bertahap. Jadi penilaian untuk mutu itu pasti ada indikatornya, dari penilaian itu diukur secara bertahap dievaluasi jika sudah sesuai target rumah sakit akan mempertahankan jika belum sesuai dengan target maka harus diupayakan evaluasinya. Ketika membutuhkan alat, rumah sakit akan mengevaluasi peralatan yang harus harus dibeli, Customer need ini belum tentu juga rumah sakit memenuhi saat ini. Jadi namanya customer need orang butuh saat ini pengennya lebih lama, itu hanya bisa dilist belum targetnya rumah sakit mewujudkan.

3) Dimensi *Responsiveness*

Tindakan dalam pelayanan biasanya customer membutuhkan pelayanan yang cepat dan tepat, kebijakan dari rumah sakit mengharuskan petugas dalam menangani pasien sesuai dengan kebijakan atau prosedur yang sudah diterapkan oleh direktur rumah sakit. Seperti hasil wawancara dengan informan 4 yang menyatakan bahwa rumah sakit selalu mengusahakan cepat dalam menangani pasien dalam pelayanan yang diberikan. Jika sesuai, setiap petugas dibangsal sakinah sudah dibekali dengan pendidikan dan pelatihan. Selain dibekali dengan pendidikan dan pelatihan petugas dibangsal sakinah dibekali ilmu sesuai dengan prosedur atau SPO, yang sudah disosialisasikan oleh manajemen rumah sakit. Jadi petugas dibangsal sakinah berusaha melakukan semua jenis pelayanan pasien disini dengan prosedur dengan kebijakan rumah sakit untuk mengukur tingkat kepuasan pasien yang sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien. Sementara itu Menurut keputusan menteri kesehatan nomor 129 tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal Rumah sakit menyatakan Pelatihan adalah semua kegiatan peningkatan kompetensi karyawan yang dilakukan baik dirumah sakit ataupun di luar rumah sakit yang bukan merupakan pendidikan formal. Minimal per karyawan 20 jam per tahun.

4) Dimensi *Assurance*

Rumah Sakit X di Yogyakarta telah mengembangkan berbagai strategi untuk memastikan kepercayaan dan keamanan pasien terpenuhi, khususnya dalam dimensi *responsiveness*. Salah satu strategi yang diterapkan adalah penggunaan formulir umpan balik yang dibagikan kepada pasien oleh humas rumah sakit. Formulir ini memungkinkan pasien untuk memberikan kritik, saran, atau masukan baik secara lisan maupun tertulis, termasuk melalui media sosial. Hal ini tidak hanya memberikan kesempatan bagi pasien untuk berpartisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan, tetapi juga membantu rumah sakit untuk cepat merespons dan menangani setiap masalah yang dihadapi pasien (A. Prabhu, et al., 2022). Selain itu, ketika pasien dinyatakan sembuh dan diperbolehkan pulang, petugas di Bangsal Sakinah selalu memberikan edukasi kepada pasien dan keluarganya. Edukasi ini mencakup instruksi pasca-perawatan, yang bertujuan untuk memastikan bahwa pasien memahami langkah-langkah yang perlu diambil setelah meninggalkan rumah sakit. Dari wawancara dengan petugas, terungkap bahwa pasien dan keluarganya sering kali

mengungkapkan kepuasan mereka selama proses ini. Petugas juga mengingatkan pasien tentang Kejadian Tidak Diinginkan (KTD), seperti kejadian nyaris cedera, dan melakukan evaluasi terhadap insiden tersebut. Evaluasi ini penting untuk memastikan bahwa tidak ada kejadian yang merugikan terjadi, sehingga pasien dapat pulang dengan aman (R. Chaundary et al., 2022).

Strategi-strategi ini menunjukkan komitmen rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang responsif, di mana masukan pasien diakomodasi secara aktif dan keamanan pasien dijaga dengan ketat. Penelitian sebelumnya juga mendukung pentingnya dimensi *assurance* (jaminan) dalam pelayanan kesehatan, di mana pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama ketika perawat tampak yakin, berhati-hati, dan informatif dalam setiap tindakan yang dilakukan (S. Kaur Gupta et al., 2023).

5) Dimensi *Emphaty*

Pelayanan yang diharapkan oleh pasien belum mencapai target yang diinginkan pasien, dalam kenyataannya rumah sakit memiliki strategi dalam menyikapi keluhan pasien maka pada setiap pelayanan yang diberikan petugas rumah sakit selalu dibekali arahan berupa pendidikan dan pelatihan agar pasien selalu merasakan kenyamanan dan kebutuhannya tercukupi serta untuk meningkatkan mutu pelayanan yang ada di rumah sakit, hal ini sudah ditentukan oleh ketetapan direktur rumah sakit. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 4 yang menyatakan bahwa rumah sakit memberikan bonus bagi karyawan – karyawan tertentu yang memiliki kemampuan, kompetensi yang berpotensi untuk kemajuan rumah sakit, reward dilihat dari kondisi pegawainya, pegawainya perlu ditingkatkan rumah sakit yang kebetulan butuh apa itu sudah ada aturannya dari manajemen rumah sakit seperti pendidikan berlanjut kebetulan ada syarat – syarat pemerintah atau akreditasi. Selanjutnya jika ada pelatihan promosi jabatan petugas menyesuaikan kriteria dari SDI (Sumber Daya Insani) untuk meningkatkan kinerja pegawainya setiap tahun untuk diupdate, harus perlu direfresh ilmu baru kualitas pelayanan agar bisa menyesuaikan. Pegawainya di rumah sakit X di Yogyakarta ini fleksibel ditempatkan sesuai dengan kemampuannya dan kebutuhan rumah sakitnya. Adanya reward tersebut kemampuan petugas akan lebih baik dari pada sebelumnya, sehingga pasien yang akan berkunjung kembali dapat merasakannya.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dari 5 dimensi, tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan *emphaty*. Setiap pasien memberikan persepsi dan harapan mereka pada masing – masing dimensi mutu pelayanan, terdapat satu dimensi mutu pelayanan yang dinilai pasien kurang baik. Dimensi *emphaty* dalam pelayanan ini belum memenuhi harapan pasien, dikarenakan masih terdapat petugas yang mengabaikan pasien. Apabila petugas berempati dan peduli kepada pasien dengan cara memenuhi segala kebutuhannya secara optimal maka akan membuat pasien merasa senang ataupun puas dengan apa yang petugas lakukan dengan apa yang petugas lakukan dengan pasien.

Strategi dalam pemenuhan customer need terdapat 5 dimensi mutu tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy dalam pemenuhannya rumah sakit mempunyai strategi seperti bukti fisik petugas terdapat petugas maintenance untuk memelihara sarana dan prasarana agar pasien merasakan kenyamanan pada ruang rawat inap, selain pada sarana dan prasarana perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan. penanggung jawab bangsal sakinah selalu memberikan jadwal shift kepada petugas yang akan berjaga. Selain diberikan jadwal jaga perawat selalu dituntut berpenampilan rapi menggunakan sragam agar memudahkan pasien untuk tidak salah memanggil petugas. Lalu dalam Kehandalan atau *Reliability* rumah sakit mempunyai penilaian kinerja untuk meminimalisir kejadian yang tak terduga, sistem SPKP (Sistem Penilaian Kinerja Pegawai) yang berkaitan dengan indikator unit dan individu. Jika pada saat membutuhkan alat, rumah sakit akan mengevaluasi peralatan yang harus harus dibeli. Pada dimensi *Responsivness*, Setiap petugas dibangsal sakinah sudah dibekali dengan pendidikan dan pelatihan yang sudah disosialisasikan oleh manajemen rumah sakit. Pada dimensi *Assurance* Rumah sakit X di Yogyakarta selalu melakukan survei untuk pasien memberikan kritik dan saran Pada dimensi *Emphaty*, Rumah Sakit X di Yogyakarta memberikan *reward* atau bonus kepada petugas agar petugas dapat memajukan rumah sakit

Daftar Pustaka

- [1] A. W. Wicaksono, "Penerapan Metode QFD Pada Rencana Pengembangan Sekolah Di SMKN 2 Yogyakarta," *skripsi S1 Fak. Tek. Univ. Negeri Yogyakarta*, p. 185, 2013.
- [2] E. S. M.Imron Rosyidi, I wayan Sudarta, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2020.
- [3] W. and F. T. The Health and Social Care Information Centre, "Data on Written Complaints in the NHS 2011-12," no. August, pp. 1–81, 2012.
- [4] A. Anhari and H. Setyono, "Analisis Sikap Konsumen Pada Rumah Sakit Umum," *Univ. Ahmad Dahlan*, pp. 44–55, 2019.
- [5] M. E. P. Prof. Dr.Sugiono, *Metode Penelitian Kesehatan*, Pertama. Bandung: Aflabeta, 2020.
- [6] Hendrisman, S. Sutomo, Arnawilis, B. Hartono, and Lita, "Analisis Manajemen Pemeliharaan Sarana dan Prasarana di Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu," *J. Kesehat. Komunitas*, vol. 7, no. April, pp. 45–56, 2021.
- [7] Depkes RI, "Pedoman Teknis Sarana Dan Prasarana Rumah Sakit Kelas C," pp. 1–95, 2007.
- [8] C. Lee, S. M., Lee, D., & Kang, "The impact of service quality on customer satisfaction and loyalty: Moderating effects of identify visibility," *J. Retail. Consum. Serv.*, vol. 61, 2021.
- [9] C. S. Goh, M. L., Low, L. L., & Tan, "Enhancing hospital service reliability through human resource management: An empirical investigation," *J. Serv. Theory Pract.*, vol. 35, no. 5, pp. 689–709, 2021.
- [10] M. H. Nguyen, T. H., Nguyen, N. T., & Le, "he impact of service quality on patient satisfaction and loyalty in public hospitals: Evidence from Vietnam," *BMC Health Serv. Res.*, vol. 22, no. 1, p. 206, 2022.
- [11] S. Jain, R., Aagja, J. P., & Bagdare, "Measuring service quality in healthcare: An integrated approach using SERVQUAL and QFD," *Int. J. Health Care Qual. Assur.*, vol. 34, no. 2, pp. 106–125, 2021.

-
- [12] Kementerian Kesehatan RI, *Permenkes Nomor 4 Tahun 2018*. 2018.
- [13] Z. Z. Rahman, S., Zainal, A., & Ariffin, "Responsiveness in healthcare: A crucial factor in patient satisfaction and loyalty in Malaysian public hospitals," *J. Healthc. Manag.*, vol. 67, no. 2, pp. 142-154, 2022.
- [14] S. Y. Kim, J. H., & Kim, "Impact of healthcare workers' responsiveness on patient satisfaction in emergency departments," *Int. J. Environ. Res. Public Health*, vol. 20, no. 3, p. 1559, 2023.
- [15] I. A. T. dan D. Lena, *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I: Quality Assurance*, Pertama. Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan (KEMENKES) Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan Edisi 2017, 2017.
- [16] R. Indonesia, "Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit," *Undang Undang RI*, vol. 2, no. 5, p. 255, 2009.
- [17] G. S. Juwita, L. Marlinae, and F. Rahman, "Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang," *J. Publ. Kesehat. Masy. Indones.*, vol. 4, no. 2, pp. 49-56, 2017, doi: 10.20527/jpkmi.v4i2.3841.
- [18] M. Sujarwo and S. Subekti, "Membangun Quality Function Deployment Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Di Kota Tegal," *Benefit J. Manaj. dan Bisnis*, vol. 3, no. 1, p. 74, 2018, doi: 10.23917/benefit.v3i1.6741.
- [19] Haerawati Idris ; Intan Gayatri, *Monograf Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit: Pendekatan Quality Function Deployment*. 2021.
- [20] A. Prabhu, S., Rao, S., & Shetty, "Enhancing patient satisfaction through effective communication and responsiveness in healthcare services," *J. Patient Exp.*, vol. 9, 2022.
- [21] R. Chaudhary, S., Bhardwaj, A., & Gupta, "Patient satisfaction and perceived quality of health care services: Evidence from Indian hospitals," *ournal Heal. Manag.*, vol. 24, no. 3, pp. 275-290, 2022.
- [22] S. Kaur, P., Gupta, M., & Singh, "The impact of service quality on patient satisfaction and loyalty in hospitals," *Int. J. Health Care Qual. Assur.*, vol. 36, no. 1, pp. 46-63, 2023.