



**MODUL MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN
(KMA 351)**

**MODUL 14
KEPUASAN PELANGGAN**

Universitas
Esa Unggul

**DISUSUN OLEH
Drs. MULYO WIHARTO, MM, MHA**

**UNIVERSITAS ESA UNGGUL
2019**

KEPUASAN PASIEN

A. Kemampuan Akhir Yang Diharapkan

Setelah mempelajari modul ini, diharapkan mahasiswa mampu :

1. Menguraikan pengertian kepuasan pasien
2. Mengidentifikasi dimensi-dimensi pelayanan berkualitas
3. Menguraikan factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien

B. Uraian dan Contoh

1. Pengertian

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya (Kotler, 2005). Kepuasan pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima dan dirasakan oleh konsumen. Kepuasan adalah perbandingan antara kenyataan dengan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan.

Pelanggan akan merasakan tidak puas karena harapannya lebih tinggi dari pada yang diterima dari pemberian jasa. Pelanggan akan merasa puas karena apa yang diterimanya melebihi apa yang diharapkannya. Pelanggan akan merasa puas karena harapannya sesuai dengan apa yang diterima dari pemberi jasa.

Harapan pelanggan adalah mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan (*service quality*) atau pelayanan yang berkualitas dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Kualitas pelayanan dipersepsikan buruk jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan.

Pencapaian kepuasan pelanggan atau pasien dapat memberikan beberapa manfaat yang menguntungkan, antara lain :

- a. Hubungan antara pemberi pelayanan dan pasien menjadi harmonis.
- b. Memberikan dasar yang tidak baik bagi pengunjung ulang pasien
- c. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pasien
- d. Reputasi pemberian pelayanan menjadi baik di mata pasien
- e. Dapat meningkatkan jumlah pendapatan
- f. Membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan pemberi pelayanan

2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Kepuasan pelanggan dapat diwujudkan dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Menurut Zeithaml (2013), dimensi-dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan terdiri dari *tangible*, *reliable*, *responsiveness*, *security*, *competence*, *courtesy*, *credibility*, *access*, dan *communication*. Dimensi-dimensi tersebut menjadi ukuran untuk menilai kualitas pelayanan, terutama dimensi *tangible*, *reliable*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

Tangible adalah penampilan fisik yang terdiri atas sarana atau fasilitas fisik, perlengkapan atau peralatan, kerapian dan penampilan pegawai atau personil, sarana komunikasi, dan sebagainya. *Courtesy* merupakan sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan pasien serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.

Reliable (kehandalan) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kehandalan mencakup dua hal pokok yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Kehandalan terdiri atas kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang disajikan dengan tepat.

Responsiveness (daya tanggap) adalah kemauan untuk membantu pasien bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Daya tanggap merupakan kemampuan para petugas untuk membantu para pasien dalam memberikan pelayanan yang tepat. *Competence* merupakan tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam memberikan pelayanan.

Credibility merupakan sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan pasien.. *Acces* adalah kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.

Assurance (jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para petugas, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. *Security* merupakan jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko.

Emphaty (empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pasien. *Communication* adalah kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pasien, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada pasien. *Understanding the Customer* adalah segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pasien..

3. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terdiri dari faktor internal dan factor eksternal. Faktor internal berasal dari dalam diri individu sendiri, diantaranya adalah karakteristik individu, faktor sosial dan faktor emosional dan faktor kebudayaan. Faktor eksternal terdiri dari karakteristik produk, sarana atau fasilitas, harga, lokasi, pelayanan, *image* atau reputasi, desain, suasana, komunikasi dan sebagainya.

Karateristik Individu meliputi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pekerjaan. Kebutuhan seseorang terhadap suatu barang atau jasa akan semakin meningkat seiring dengan bertambahnya usia. Kebutuhan terhadap pelayanan kuratif atau pengobatan semakin meningkat saat usia mulai meningkat dibandingkan dengan kebutuhan pelayanan preventif atau pencegahan. Tingginya angka kesakitan pada perempuan daripada angka kesakitan pada laki-laki menyebabkan perempuan membutuhkan pelayanan kesehatan yang lebih banyak.

Pendidikan yang lebih tinggi cenderung meningkatkan kesadaran akan status kesehatan dan konsekuensinya untuk menggunakan pelayanan kesehatan. Perbedaan tingkat pendidikan akan memiliki kecenderungan yang berbeda dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan. Pekerjaan juga akan mempengaruhi status ekonomi seseorang. Seseorang yang berpenghasilan diatas rata-rata mempunyai minat yang lebih tinggi dalam memilih pelayanan kesehatan.

Secara sosial, interaksi seseorang dengan orang lain akan mempengaruhi seseorang dalam memilih pelayanan kesehatan, seperti mendapatkan saran dari keluarga atau teman dalam memilih pelayanan kesehatan yang berkualitas. Seseorang yang telah yakin bahwa orang lain puas pada pelayanan yang dipilih, maka orang tersebut cenderung memiliki keyakinan yang sama.

Pengalaman dari orang lain terhadap pelayanan kesehatan akan berpengaruh pada pendapatnya dalam hal yang sama. Perilaku pasien sangat dipengaruhi oleh keyakinan dan kebudayaan yang mereka miliki, sehingga pemberi pelayanan kesehatan harus memahami peran pasien tersebut.

Faktor eksternal seperti karakteristik produk berupa pelayanan kesehatan secara fisik, kebersihan ruang perawatan serta kelengkapannya juga mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pasien akan merasa puas dengan kebersihan ruangan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Sarana dan prasarana harus diperhatikan dalam memberikan fasilitas yang baik terhadap pasien. Hal tersebut dilakukan untuk menarik minat pasien dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Harga memiliki peran penting dalam menentukan kepuasan pasien, karena pasien cenderung memiliki harapan bahwa semakin mahal biaya pelayanan kesehatan maka semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan. Bentuk pelayanan juga harus kompeten dan memperhatikan kebutuhan pasien dan menghargai pasien. Pelayanan yang memberikan kesan baik akan meningkatkan kepuasan pasien.

Lokasi atau jarak pelayanan kesehatan, letak kamar, dan lingkungan akan mempengaruhi kepuasan pelayanan kesehatan. Pasien akan mempertimbangkan jarak dari tempat tinggal pasien ke lokasi pelayanan kesehatan, transportasi yang menjangkau pelayanan kesehatan dan lingkungan pelayanan kesehatan yang baik.

Image atau reputasi pelayanan kesehatan merupakan hasil interpretasi dan penilaian dari pasien. Pasien akan menerima dan memberikan informasi tentang pelayanan yang pernah ia terima. Informasi yang bersifat positif akan memberikan citra positif bagi pelayanan kesehatan tersebut.

Dalam hal desain visual, pasien yang menjalani perawatan membutuhkan rasa nyaman saat berada di ruang perawatan. Ruangan yang memberikan rasa nyaman harus memperhatikan tata ruang dekorasi yang indah. Pasien merasa puas apabila mendapat kenyamanan saat menjalani perawatan.

Suasana pelayanan kesehatan yang aman dan nyaman akan memberikan kesan positif bagi pasien yang berkunjung. Tidak hanya kenyamanan suasana secara fisik, namun suasana keakraban antara pasien dan pemberi pelayanan kesehatan akan mempengaruhi kepuasan pasien.

Komunikasi pemberi layanan kesehatan kepada pasien membuat interaksi keduanya berjalan baik. Setiap keluhan pasien harus cepat diterima oleh pemberi pelayanan kesehatan agar pasien merasa dipedulikan oleh pemberi pelayanan kesehatan dan hal ini akan memunculkan kesan positif bagi pelayanan kesehatan tersebut.

C. Latihan

1. Apakah yang dimaksud dengan kepuasan pelanggan ?
2. Sebutkan dan jelaskan dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang menentukan kepuasan pelanggan!
3. Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan?

D. Kunci Jawaban

1. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya atau membandingkan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima dan dirasakan oleh konsumen atau perbandingan antara kenyataan dengan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan.
2. Dimensi-dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yakni *tangible*, *reliable*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. *Tangible* adalah penampilan fisik yang terdiri atas sarana atau fasilitas fisik, perlengkapan atau peralatan, kerapian dan penampilan pegawai atau personil, sarana komunikasi. *Reliable* (kehandalan) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. *Responsiveness* (daya tanggap) merupakan kemauan untuk membantu pasien bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. *Assurance* (jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para petugas, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-

raguan. *Empathy* (empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pasien.

3. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, antara lain karakteristik Individu yang meliputi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pekerjaan. Faktor lainnya adalah faktor sosial, emosional dan kebudayaan. Faktor eksternal yang juga mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah karakteristik produk yang berupa pelayanan kesehatan secara fisik, sarana dan prasarana, harga, lokasi, image atau reputasi, desain pelayanan, suasana aman dan nyaman serta komunikasi.



MENGUKUR KEPUASAN PELANGGAN

A. Kemampuan Akhir Yang Diharapkan

Setelah mempelajari modul ini, diharapkan mahasiswa mampu :

1. Menguraikan metode pengukuran kepuasan pelanggan
2. Mengidentifikasi indikator-indikator penilaian kepuasan pelanggan.
3. Menganalisis hasil survey kepuasan pelanggan

B. Uraian dan Contoh

1. Metode Pengukuran Kepuasan

Menurut Kolter (2005), terdapat beberapa metode dalam pengukuran kepuasan pelanggan yaitu sistem keluhan dan saran. *ghost shopping*, *lost customer analysis*, dan survey kepuasan pelanggan. Sistem keluhan dan saran dilakukan dengan memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan ataupun saran. Organisasi yang berorientasi pelanggan (*customer centered*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan, kartu, komentar, *costemer hot lines*, dan lain-lain.

Ghost shopping merupakan salah satu cara untuk memperoleh gambaran kepuasan pelanggan atau pasien dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pembeli, selanjutnya melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan pesaing. *Lost customer analysis* dilakukan dengan menghubungi pelanggan yang berhenti berlangganan dan memahami mengapa hal tersebut terjadi. Peningkatan *lost customer rate* menunjukkan kegagalan perusahaan untuk memuaskan pelanggan.

Survey kepuasan pelanggan adalah melakukan survei untuk memperoleh umpan balik ataupun tanggapan secara langsung dari pelanggan. Pengukuran kepuasan melalui metode ini dapat dilakukan dengan cara *directly reported satisfaction*, *derived satisfaction*, *problem analysis*, *importance-performance analysis* dan sebagainya.

Directly reported satisfaction adalah menanyakan tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan perusahaan baik secara khusus, akan di peroleh jawaban seperti

sangat tidak puas, tidak puas, biasa saja, puas, sangat puas. *Derived satisfaction* adalah meminta pelanggan untuk menilai pelayanan saat ini kepada mereka dan bagaimana seharusnya pelayanan mereka perlu diubah atau diperbaiki.

Problem analysis adalah meminta pelanggan mengungkapkan masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan produk atau jasa yang diberikan perusahaan serta meminta saran-saran mereka untuk perbaikan. *Importance performace analysis* adalah menanyakan kepada pelanggan mengenai tingkat kepuasan tiap pelayanan dan bagaimana perusahaan menyajikan tiap layanan tersebut.

2. Survey Kepuasan Pasien

Untuk mengetahui kepuasan pasien dapat dilakukan dengan survey yang bertujuan untuk memperoleh umpan balik ataupun tanggapan secara langsung dari pelanggan. Survey yang dimaksudkan untuk mengukur kepuasan pelanggan dapat dilakukan antara lain dengan *directly reported satisfaction*. Cara ini dilakukan dengan menanyakan tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan perusahaan baik secara khusus, akan di peroleh jawaban seperti sangat tidak puas, tidak puas, biasa saja, puas, sangat puas dan sebagainya.

Untuk menanyakan kepuasan pelanggan dengan *directly reported satisfaction* hendaknya disusun kuesioner yang akan disebarkan kepada para pasien. Dimensi dan indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien tersebut berbentuk pernyataan yang terdiri dari item-item tentang penampilan fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Setiap pernyataan dalam kuesioner disediakan jawaban secara berjenjang dari jawaban tidak puas, kurang puas, puas dan sangat puas.

Penilaian *tangible* (penampilan fisik) ditujukan kepada peralatan yang modern, fasilitas yang terlihat menarik, pekerja berpenampilan yang rapih dan professional serta unsur pendukung yang terlihat baik. Contoh penilaian penampilan fisik : Petugas pendaftaran mengenakan pakaian yang rapi, tersedia toilet yang bersih, terdapat ruang bermain anak, dokter bersikap ramah, dokter berpakaian rapi, petugas Farmasi berpakaian rapi dan sebagainya.

Penilaian *reliable* (kehandalan) ditujukan kepada pelayanan yang memberi bentuk pelayanan seperti yang dijanjikan, pelayanan kepada pelanggan dapat diandalkan, memberikan pelayanan dengan segera, memberikan pelayanan sesuai

dengan waktu yang telah dijanjikan dan menjaga catatan bebas dari kesalahan. Contoh penilaian kehandalan : Alat penunjang (mesin nomor antrian) berfungsi dengan baik, alur pendaftaran sudah jelas, terdapat papan petunjuk poliklinik, dokter menjelaskan hasil pemeriksaan secara jelas yang mudah dimengerti pasien, pengeras suara pemanggilan di unit farmasi berfungsi dengan baik, dan sebagainya.

Penilaian *responsiveness* (daya tanggap) ditujukan kepada pelayanan yang selalu memberikan informasi kepada pelanggan tentang kapan pelayanan siap diberikan, pelayanan terhadap pelanggan diberikan dengan tanggap, kemauan untuk membantu pelanggan dan kesiapan untuk menanggapi permintaan pelanggan. Contoh penilaian daya tanggap : Informasi yang diberikan petugas pendaftaran mudah dimengerti, terdapat antrian prioritas pada pendaftaran, tersedia kursi tunggu prioritas, tersedia security yang memberikan informasi yang dibutuhkan, ruang pemeriksaan bersifat privasi dan sebagainya.

Penilaian *assurance* (jaminan) ditujukan kepada pelayanan pekerja dapat menanamkan kepercayaan dalam diri pelanggan, membuat pelanggan merasa aman saat melakukan transaksi, pekerja selalu menunjukkan sikap sopan santun dan pekerja memiliki pengetahuan luas untuk menjawab pertanyaan pelanggan.

Penilaian *emphaty* (empati) ditujukan kepada pelayanan yang memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, pekerja melayani pelanggan dengan penuh perhatian, pekerja mengutamakan kebutuhan pelanggan, pekerja memahami kebutuhan pelanggan dan mempunyai jam kerja yang sesuai. Contoh penilaian jaminan : Waktu pendaftaran cepat, dokter datang sesuai dengan jam pelayanan, petugas menjelaskan informasi mengenai dosis, efek samping dan cara penyimpanan obat secara jelas dan mudah dimengerti, dan sebagainya.

3. Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Untuk menilai kepuasan pasien di unit rawat jalan, maka disusunlah kuesioner dengan dimensi dan indikator-indikator sebagai berikut :

- a. Pelayanan pendaftaran : Petugas Pendaftaran mengenakan pakaian yang rapi, alat penunjang (Mesin nomor antrian) berfungsi dengan baik, alur pendaftaran sudah jelas, informasi yang diberikan petugas pendaftaran mudah dimengerti, petugas pendaftaran bersikap ramah, ada antrian prioritas pada pendaftaran, waktu pendaftaran cepat, dan sebagainya

Tabel 1. Kuesioner Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Pendaftaran

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS
1	Petugas Pendaftaran mengenakan pakaian yang rapi				
2	Alat penunjang (Mesin nomor antrian) berfungsi dengan baik				
3	Alur pendaftaran sudah jelas				
4	Informasi yang diberikan petugas Pendaftaran mudah dimengerti				
5	Petugas Pendaftaran bersikap ramah				
6	Ada antrian prioritas pada pendaftaran				
7	Waktu pendaftaran cepat				

- b. Pelayanan di ruang tunggu : Ada toilet yang bersih, ada ruang bermain anak, ada papan petunjuk poli, ada security yang memberikan informasi yang dibutuhkan, ada kursi tunggu prioritas, ada kotak saran atau keluhan pasien di ruang tunggu

Tabel 2. Kuesioner Kepuasan Pasien Pelayanan di Ruang Tunggu

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS
1	Ada toilet yang bersih				
2	Ada ruang bermain anak				
3	Ada papan petunjuk poli				
4	Ada security yang memberikan informasi yang dibutuhkan				
5	Ada kursi tunggu prioritas				
6	Adat kotak saran /Keluhan pasien di ruang tunggu				

- c. Pelayanan di ruang pemeriksaan : Dokter bersikap ramah, dokter berpakaian rapi, dokter menjelaskan hasil pemeriksaan secara jelas yang mudah dimengerti pasien, ruang pemeriksaan bersifat privasi, dokter datang sesuai dengan jam pelayanan, waktu tunggu cepat dan sebagainya

Tabel 3. Kuesioner Kepuasan Pasien Pelayanan di Ruang Pemeriksaan

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS
1	Dokter bersikap ramah				
2	Dokter berpakaian rapi				
3	Dokter menjelaskan hasil pemeriksaan secara jelas yang mudah dimengerti pasien				
4	Ruang pemeriksaan bersifat privasi				
5	Dokter datang sesuai dengan jam pelayanan				
6	Waktu tunggu cepat				

- d. Pelayanan farmasi : Petugas Farmasi berpakaian rapi, pengeras suara Pemanggilan di Farmasi berfungsi dengan baik, petugas menjelaskan informasi mengenai dosis, efek samping dan cara penyimpanan obat secara jelas dan mudah dimengerti, petugas unit farmasi bersikap sopan,

resep obat sesuai dengan obat yang tersedia, waktu tunggu pelayanan obat cepat dan sebagainya

Tabel 4. Kuesioner Kepuasan Pasien Pelayanan di Ruang Farmasi

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS
1	Petugas Farmasi berpakaian rapi?				
2	Pengeras Suara Pemanggilan di Unit Farmasi berfungsi dengan baik				
3	Petugas menjelaskan informasi mengenai dosis, efek samping dan cara penyimpanan obat secara jelas dan mudah dimengerti?				
4	Petugas di Unit Farmasi bersikap sopan				
5	Resep obat sesuai dengan obat yang tersedia				
6	waktu tunggu pelayanan obat cepat				

Data yang dikumpulkan dengan kuesioner diklasifikasi, disusun dan dihitung skornya sehingga diperoleh distribusi data kepuasan pasien, misalnya seperti terlihat pada table seberikut ini.

Tabel 5. Distribusi Data Kepuasan Pasien XXX

SKOR KEPUASAN	JUMLAH	PROSENTASE
69	3	7,50
70	2	5,00
71	3	7,50
72	2	5,00
73	1	2,50
74	12	27,75
75	10	25,00
76	4	10,00
77	1	2,50
78	1	2,50
80	1	2,50
Jumlah	40	100

Selanjutnya, data tersebut di klasifikasikan menjadi 2 kategori berdasarkan skor tertinggi dan skor terendah sehingga skor < 73,9 dapat dikategorikan tidak puas dan skor $\geq 73,9$ dikategorikan puas. Dengan demikian distribusi kepuasan pasien dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 6. Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan XXX

kepuasan	skor	jumlah	Presentase
Puas	$\geq 73,9$	29	72,50
Tidak puas	< 73,9	11	27,50

jumlah	40	100
--------	----	-----

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat disimpulkan sebagian besar (72,50%) pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit XXX merasa puas. Kepuasan yang tinggi ditandai dari jawaban item yang berbunyi “Petugas Pendaftaran mengenakan pakaian yang rapi”

C. Latihan

1. Sebutkan metode-metode pengukuran kepuasan pelanggan !
2. Sebutkan indikator-indikator kepuasan pelanggan terhadap pelayanan !
3. Jelaskan cara menganalisis hasil survey kepuasan pelanggan !

D. Kunci Jawaban

1. Pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan *ghost shopping* yang merupakan salah satu cara untuk memperoleh gambaran kepuasan pelanggan atau pasien dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pembeli, selanjutnya melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan pesaing. *Lost customer analysis* adalah pengukuran dengan menghubungi pelanggan yang berhenti berlangganan dan memahami mengapa hal tersebut terjadi. Peningkatan *lost customer rate* menunjukkan kegagalan perusahaan untuk memuaskan pelanggan. Survey kepuasan pelanggan adalah melakukan survey untuk memperoleh umpan balik ataupun tanggapan secara langsung dari pelanggan. Pengukuran kepuasan melalui metode ini dapat dilakukan dengan cara *directly reported satisfaction*, *derived satisfaction*, *problem analysis*, *importance-performance analysis* dan sebagainya.
2. Indikator-indikator untuk menilai kepuasan pelanggan pelayanan rawat jalan adalah *tangible* (penampilan fisik) yang ditujukan kepada peralatan yang modern, fasilitas yang terlihat menarik, pekerja berpenampilan yang rapih dan professional serta unsur pendukung pelayanan terlihat baik. Indikator penilaian lainnya adalah *reliable* (kehandalan) yang ditujukan kepada pelayanan yang memberi pelayanan seperti yang dijanjikan, pelayanan kepada pelanggan dapat

diandalkan, memberikan pelayanan dengan segera, memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan dan menjaga catatan bebas dari kesalahan. Indikator penilaian berikutnya adalah *responsiveness* (daya tanggap) yang ditujukan kepada pelayanan yang selalu memberikan informasi kepada pelanggan tentang kapan pelayanan siap diberikan, pelayanan terhadap pelanggan diberikan dengan tanggap, kemauan untuk membantu pelanggan dan kesiapan untuk menanggapi permintaan pelanggan. Indikator penilaian *assurance* (jaminan) ditujukan kepada pelayanan pekerja dapat menanamkan kepercayaan dalam diri pelanggan, membuat pelanggan merasa aman saat melakukan transaksi, pekerja selalu menunjukkan sikap sopan santun dan pekerja memiliki pengetahuan luas untuk menjawab pertanyaan pelanggan. Indikator penilaian *emphaty* (empati) ditujukan kepada pelayanan yang memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, pekerja melayani pelanggan dengan penuh perhatian, pekerja mengutamakan kebutuhan pelanggan, pekerja memahami kebutuhan pelanggan dan mempunyai jam kerja yang sesuai.

3. Data pelayanan rawat jalan dikumpulkan dengan kuesioner, dicatat, diklasifikasi, disusun dan dihitung kemudian dianalisis untuk membuat laporan. Analisis dapat dilakukan secara khusus untuk pelayanan pendaftaran saja, pelayanan di ruang tunggu, pelayanan di ruang pengobatan ataupun hanya di pelayanan ruang farmasi serta dapat pula untuk penilaian kepuasan secara keseluruhan.

E. Daftar Referensi

1. http://eprints.undip.ac.id/23824/1/WIKE_DIAH_ANJARYANI.pdf diakses pada tanggal 16 Desember 2019
2. Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Manajemen Pemasaran Jilid 1 edisi II. Jakarta:Gramedia
3. Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. (2013). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 6thed.* Mc.Graw-Hill. Boston