

ANALISIS PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN SIAK - SRI INDRAPURA

Imran

Program Studi Kebidanan Akademi Kebidanan Salma
Jl. Sultan Syarif Ali (Balai Kayang II) no. 53 – Siak Sri Indrapura

ABSTRACT

The Regional General Hospital of Siak Sri Indapura Regency as an institution engaged in the field of health services, must always pay attention and provide the best service for its patients. Services provided can be viewed in terms of service time, accuracy, politeness, and friendliness in providing service, responsibility, completeness, ease of service, variety of services, personal service, comfort in obtaining services and supporting attributes of services provided by the home sick. All these aspects are the main focus of the duties of each employee.

Although the expected target is almost reached, for the Regional General Hospital of Siak Sri Indapura Regency, there is no escape from the disappointment or dissatisfaction with the services provided to outpatients. Dissatisfaction felt by outpatients is related to examination appointments that are not fixed according to schedule, diagnoses that are felt to be inaccurate, long waits, employees (nurses) who do not listen to complaints and patients, knowledge, skills that are still felt are still not adequate, and lack of patience in dealing with patients who seek treatment.

The problem in this study is what factors influence outpatient services at the Regional General Hospital of Siak Sri Indrapura Regency. The research method used in this study is a descriptive method using qualitative data analysis, as well as data analysis by connecting between the theory and the problem under study.

Results of the study were obtained: Factors influencing outpatient patients at the Regional General Hospital of Siak Sri Indrapura Regency were direct evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Direct evidence, namely tangible evidence provided in services and facilities available to patients, facilities provided include waiting rooms and equipment that are still incomplete or poorly provided. Reliability, namely the ability to provide promised services promptly, accurately and satisfactorily. In this case the appointment is not as scheduled to the patient, because patients are more likely to wait for the doctor to come for treatment. Responsiveness, namely the desire of staff and employees to help customers and provide responsive service. In this case, although it is easily accessible, the system waiting for service is still felt to be less than optimal for patients. Guarantees, which are guarantees given to patients to provide trust in the services available to patients. Empathy, is a strong sense of caring for the condition or condition of the patient, thus giving the patient a sense of security and calm. Empathy given to patients in the form of knowing patients even though not as a whole, because of the large number of patients so that they cannot be recognized carefully by health workers in the hospital and are always patient in facing

patients' complaints

Keywords : *Tangible (Direct Evidence), Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy*

PENDAHULUAN

Pengelolaan manajemen rumah sakit memerlukan berbagai hal penting yang terkait di dalamnya, karena sebagai suatu instansi dengan hal-hal kompleks, rumah sakit selalu dituntut untuk menjalankan misinya sebagai institusi pelayanan sosial dengan mengutamakan pelayanan kepada masyarakat banyak.

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Siak Sri Indrapura sebagai sebuah lembaga yang bergerak di bidang jasa kesehatan, harus selalu memperhatikan dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasiennya. Pelayanan yang diberikan dapat ditinjau dari segi ketetapan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan, dan keramahan dalam memberikan pelayanan, tanggung jawab, kelengkapan, kemudahan mendapatkan pelayanan, variasi pelayanan, pelayanan pribadi, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan serta atribut pendukung pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Semua aspek tersebut merupakan fokus utama dari tugas setiap pegawai.

Dari segi pelayanan, pegawai dituntut untuk mampu memberikan pelayanan secara teratur dan tepat waktu. Pasien tidak perlu menunggu terlalu lama untuk menjalani proses administrasi, pengobatan dan pengambilan obat. Hal ini harus didukung oleh pola perilaku melayani yang baik yang tercermin dalam sikap ramah-tamah, sopan santun dari para karyawan yang mau mendengarkan keluhan-keluhan dari permasalahan pasien dengan memberikan informasi-informasi yang jelas dan mudah dimengerti. Pengetahuan yang dimiliki karyawan dapat membantu terciptanya harapan bagi kesembuhan pasien yang merupakan jaminan dan kepastian dalam menjawab permasalahan yang diderita pasien.

Meskipun target yang diharapkan hampir tercapai, tetapi bagi Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Siak Sri Indrapura tidak luput dari penerimaan kekecewaan atau ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan pada pasien rawat jalan. Ketidakpuasan yang dirasakan oleh pasien rawat jalan adalah berkenaan dengan janji pemeriksaan yang tidak ditetapi sesuai jadwal, diagnosis yang dirasakan kurang akurat, lama menunggu, para pegawai (perawat) yang kurang mendengarkan keluhan dan kesah pasien, pengetahuan, ketrampilan yang masih dirasakan masih belum memadai, serta kurangnya kesabaran dalam menghadapi pasien yang berobat.

Berdasarkan kenyataan diatas, maka peningkatan terhadap kualitas pelayanan harus terus tetap ditingkatkan untuk menciptakan kepuasan bagi para pasien yang berobat di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Siak Sri Indrapuara.

Pada rumah sakit, baik swasta maupun pemerintah, pelayanan merupakan salah satu masalah utama yang harus ditangani karena menyangkut kepuasan pemakai jasa (pasien). Bila mereka puas, maka dengan sendirinya pasien akan memberitahukan kepada orang lain bahwa pelayanan di mana pasien mendapatkan perawatan kesehatan di rumah sakit tersebut baik. Sehingga orang-orang akan datang membuktikannya dan pasien semakin bertambah yang berdampak pada pemasukan bagi pihak rumah sakit.

Dari uraian diatas yang berdasarkan fenomena dan beberapa hasil penelitian. Maka, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: *Analisis Pelayanan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Siak Sri Indrapura.*

KERANGKA TEORI

Pengertian Pelayanan

Menurut (Rambat Lupiyoadi, 2006; 76) pelayanan konsumen (*customer service*) pada pemasaran jasa lebih dilihat sebagai hasil dari kegiatan distribusi dan logistic, dimana pelayanan diberikan kepada konsumen untuk mencapai kepuasan. Layanan konsumen meliputi aktivitas untuk memberikan kegunaan waktu dan tempat termasuk pelayanan pra transaksi, saat transaksi dan pascatransaksi. Kegiatan sebelum transaksi akan turut mempengaruhi kegiatan transaksi dan setelah transaksi, karena itu kegiatan pendahuluannya respon yang positif dan sebaik mungkin sehingga konsumen memberikan dan menunjukkan loyalitas yang tinggi.

Usaha Pelayanan di Bidang Jasa

Menurut Kotler sebagaimana dikutip oleh (Fandy Djiptono, 2002;134) mendefinikan jasa sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasar sudut pandang penyedia jasa akan tetapi harus dipandang dari sudut pandang konsumen. Banyak penyedia jasa gagal dalam memberikan kepuasan terhadap kosumennya yang disebabkan terjadinya kesenjangan kepentingan diantara keduanya (Kawonal Johanna; 2002: 11)

Selanjutnya, dimensi-dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa adalah sebagai berikut :

- a. Dimensi keandalan (*Reliability*) adalah dimensi yang mengukur keandalan suatu pelayanan jasa kepada konsumen. Dimensi keandalan didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat.
- b. Dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) adalah kemauan untuk membantu dan memberikan jasa dengan cepat kepada konsumen yang meliputi kesigapan tenaga kerja dalam melayani konsumen, kecepatan tenaga kerja dalam menangani transaksi dan penanganan atas keluhan konsumen. Dimensi daya tanggap merupakan dimensi yang bersifat paling dinamis. Hal ini dipengaruhi oleh faktor perkembangan teknologi. Salah satu contoh aspek daya tanggap dalam pelayanan adalah kecepatan.
- c. Dimensi kepastian (*Assurance*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen. Dimensi kepastian meliputi kemampuan tenaga kerja atas pengetahuan terhadap produk meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan di dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap jasa yang ditawarkan (Kawonal Johanna; 12).

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Terhadap Pelanggan

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan sebagaimana dikutip oleh (Fandy Tjiptono, 2002; 26) adalah:

1. Bukti langsung

Menurut (Fandy Tjiptono, 2002; 26), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Perlengkapan dalam bentuk fisik perlu disediakan oleh perusahaan demi kepuasan pelanggan dalam menikmati pelayanan jasa, namun tidak semua perusahaan layanan jasa dapat menyediakan perlengkapan sesuai dengan keinginan dari pelanggan. Menurut (Philip Kotler, 2003;23) menyatakan tentang kebutuhan pelanggan, bahwa perusahaan dapat mendefinisikan pasar sasaran tetapi gagal memahami kebutuhan pelanggan secara akurat. Indikator dari bukti langsung tersebut menurut (Fandy Tjiptono, 2002;27) adalah ruang tunggu dan tersedianya peralatan.

2. Keandalan

Menurut (Fandy Tjiptono, 2002;26) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Indikator keandalan sebagaimana meliputi janji sesuai jadwal dan keakuratan bukti diagnosis.

3. Daya tanggap

Menurut (Fandy Tjiptono, 2002;26) yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Memberikan pelayanan dengan tanggap harus dilakukan dengan komunikasi yang baik. Perusahaan sebagai pemasaran layanan jasa perlu memahami bagaimana komunikasi berlangsung. Daya tanggap tersebut menurut (Fandy Tjiptono, 2002;27) adalah mudah diakses dan tidak lama menunggu terhadap pelayanan yang diberikan.

4. Jaminan

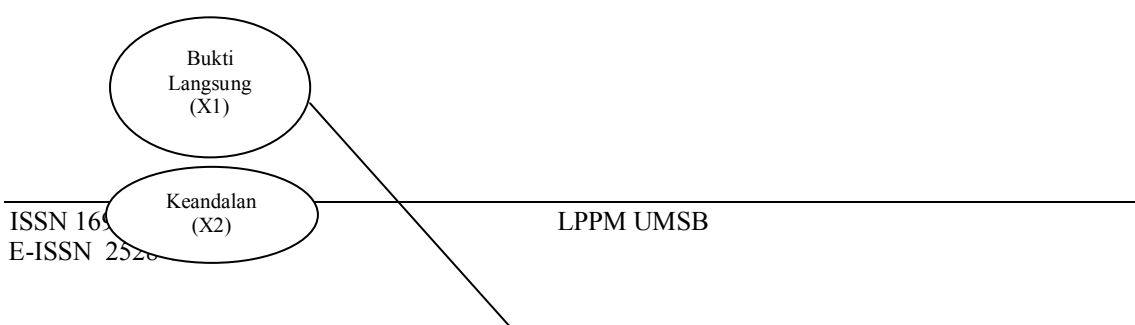
Jaminan merupakan garansi yang diberikan kepada pelanggan sebagai bentuk rasa kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Menurut (Fandy Tjiptono, 2002;27) jaminan tersebut mencakup pengetahuan dan keterampilan.

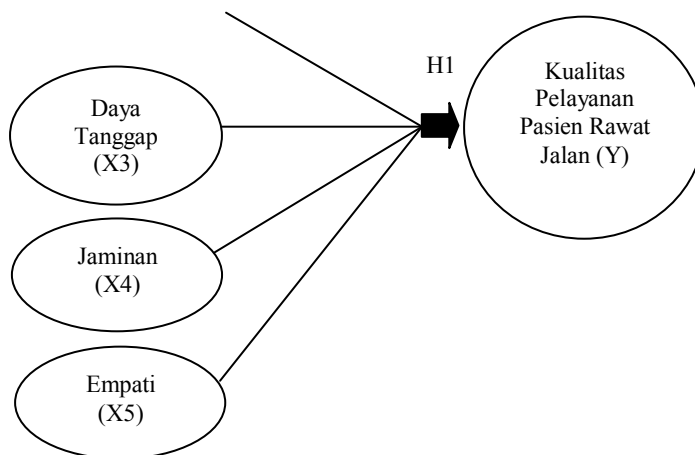
5. Empati.

Rasa empati dijabarkan sebagai rasa kepedulian terhadap sebagai bentuk simpati. Menurut (Fandy Tjiptono, 2002; 27) bentuk atau indikator dari empati tersebut meliputi mengenal pasien dan selalu sabar.

Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kajian dan penelitian terdahulu menemukan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan: bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berhubungan positif dan signifikan dengan kualitas jasa pelayanan, semakin baik dan meningkatnya faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut akan berdampak positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, selanjutnya akan memperkuat preferensi pasien rawat jalan untuk memilih Rumah Sakit Umum Daerah kabupaten Siak sebagai tempat mereka untuk berobat, maka secara konseptual digambarkan dalam kerangka penelitian berikut :





Sumber: Diadopsi dari Fandy Tjiptono (2002), dan dikembangkan pada penelitian ini.

METODE PENELITIAN

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu Bukti Langsung (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan X4), dan Empati (X5). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan (Y). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Siak Sri Indrapura, sampelnya sebanyak 216 orang dengan menggunakan rumus Slovin, (Husein Umar: 2000;146), tehnik pengambilan sampel secara *simple random sampling*, sehingga setiap populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Sumber data yang diperoleh dengan menggunakan teknik kuisisioner, wawancara, dan studi kepustakaan. Penelitian ini dilaksanakan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Siak Jalan Raja Kecik No.1, Kampung Dalam, Kabupaten Siak Sri Indrapura. Teknik Analisis Data pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif, yaitu analisa dengan cara mengumpulkan, mengelompokkan dan mentabulasi data. Data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner penulis sajikan dalam bentuk tabel sedangkan data yang diperoleh dari hasil wawancara disajikan dalam bentuk uraian kalimat yang jelas,

kemudian menghubungkan dengan teori-teori yang relevan, dan selanjutnya diambil kesimpulan dari hal-hal yang bersifat umum kepada ketentuan yang bersifat khusus.

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN DAN IMPLIKASI

Deskripsi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Siak Sri Indrapura:

Bukti Langsung

Bukti langsung secara umum merupakan bukti fisik dari jasa, bisa berupa fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa, termasuk juga penampilan karyawan yang profesional. **Ruang tunggu** yang disediakan secara lengkap dijawab oleh 171 orang responden (79,2%), sedangkan ruang tunggu yang cukup disediakan dijawab oleh 45 orang responden (20,85). Cukup disediakan sebagaimana yang ditanggapi oleh responden adalah berkenaan dengan beberapa ruangan yang tidak seluruhnya diberi ruang tunggu pasien, termasuk kelengkapan tempat duduk, dalam hal ini tempat duduk atau kursi yang disediakan jumlahnya tidak banyak, sehingga masih ditemukan pasien atau keluarga pasien yang berobat harus berdiri menunggu antrian, baik antrian pemeriksaan maupun antrian dalam pengambilan obat resep dokter. **Kelengkapan peralatan medis** adalah lengkap berjumlah 180 orang (83,3%) , tanggapan cukup lengkap diberikan oleh 26 orang responden (12,1%), serta jawaban tidak lengkap diberikan oleh 10 orang responden (4,6%). Kelengkapan peralatan medis sangat menunjang hasil dari diagnosa pemeriksaan penyakit pasien. Akibat ketidaklengkapan peralatan medis tersebut, pasien lebih cenderung untuk berobat ke luar daerah untuk mencari peralatan medis yang lengkap, seperti di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pekanbaru, bahkan ada pula yang berobat di luar propinsi.

Keandalan

Kehandalan mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*), dengan demikian kehandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. **Janji sesuai jadwal**, janji yang disampaikan kepada pasien lebih banyak yang tidak sesuai, yaitu dijawab oleh 141 orang responden (65,3%), jawaban cukup sesuai diberikan oleh 60 orang responden (27,8%), jawaban sesuai diberikan oleh 15 orang

responden (6,9%). Pelayanan yang tidak memuaskan seperti janji jadwal dokter yang tidak sesuai mengakibatkan pasien yang berobat menjadi harus menunggu lama. Kondisi seperti ini sering terjadi. Sehingga tidak tertutup kemungkinan bagi paasien untuk beralih berobat ke Rumah Sakit Swasta. **Keakuratan hasil diagnosis** menunjukkan bahwa hasil diagnosis yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Siak Sri Indrapura adalah akurat yang dijawab oleh 155 orang responden (71,8%), cukup akurat dijawab oleh 58 orang responden (26,8%), serta tidak akurat dijawab oleh 3 orang responden (1,4%). Tidak akurat dalam hasil diagnosa merupakan kesalahan dalam pengambilan sampel urine, sehingga hasil diagnosa yang diperoleh tidak sesuai. Kondisi seperti ini harus mendapat perhatian serius, karena kesalahan dalam pendiagnosa dapat memberikan informasi yang salah kepada pasien dan dapat pula berakibat fatal.

Daya Tanggap

Daya tanggap merupakan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. **Mudahnya akses**, tanggapan responden tentang mudah aksesnya pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Siak Sri Indrapura adalah sebanyak 80 orang (37,0%), tanggapan cukup mudah diberikan oleh 45 orang responden (20,9%) dan tanggapan tidak mudah diakses diberikan oleh 91 orang responden (42,1%). Mudah diakses merupakan kemudahan bagi pasien yang berobat untuk mendapat layanan kesehatan dari pihak Rumah Sakit Daerah Kabupaten Siak Sri Indrapura, mulai dari pelayanan pendaftaran, pelayanan memperoleh informasi, pelayanan memperoleh obat-obatan, dan lain sebagainya. **Tidak lama menunggu**, bahwa lama menunggu merupakan suatu bentuk pelayanan yang tidak memuaskan bagi para pasien yang berobat di Rumah Sakit Daerah Kabupaten Siak Sri Indrapura tersebut. Sebanyak 141 ornag responden (65,3%) memberikan tanggapan lama menunggu dalam hal berobat. Sedangkan 60 orang

responden juga memberikan tanggapan cukup lama menunggu, serta 15 orang responden memberikan tanggapan tidak lama menunggu. Lama menunggu yang dimaksud adalah dalam hal menunggu dokter, menunggu antrian panggilan pada waktu pendaftaran, menunggu pengambilan obat dan lain sebagainya yang memberikan proses yang lama.

Jaminan

Jaminan meliputi pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*), serta dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan dan kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keyakinan dari orang lain.

Pengetahuan, sebanyak 120 responden (55,5%) memberikan tanggapan pengetahuan SDM di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Siak Sri Indrapura adalah baik, tanggapan cukup baik diberikan oleh 90 orang responden (41,7%), tanggapan tidak baik diberikan oleh 6 orang responden (2,8%). Bila dihubungkan dengan penilaian kinerja karyawan, berkenaan dengan pengetahuan pekerjaan kriteria penilaiannya adalah memiliki pengetahuan dan menguasai seluk beluk pekerjaan, serta mampu menyelesaikan permasalahan dengan baik. **Ketrampilan**, keterampilan pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Siak Sri Indrapura dinilai bagus oleh 90 orang responden (41,7%), sedangkan yang menilai cukup bagus adalah 90 orang (41,7%), serta yang memberi penilaian tidak bagus adalah sebanyak 36 orang (16,6%). Ada tiga tipe keterampilan yang perlu dimiliki oleh pekerja, antara lain: 1). Keterampilan teknis, ini adalah keterampilan praktis untuk mengerjakan suatu pekerjaan. 2). Keterampilan antarpribadi, misalnya menjalin hubungan atau komunikasi yang baik di antara teman sekerja atau dengan para pasien. 3). Keterampilan melatih (*coaching skill*). Melatih adalah sebuah hubungan dengan

atasan yang membangun rasa hormat, keamanan, tantangan dan tanggung jawab. Sasarannya adalah untuk memotivasi yang dilatih melakukan yang terbaik dan mencapai hasil maksimal dalam kerja maupun kehidupannya.

Empati

Empati adalah kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Lebih singkat lagi empati adalah tingkat perhatian pribadi terhadap para pelanggan. **Mengenal pasien**, bahwa rasa empati yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Siak Sri Indrapura, ditanggapi oleh responden dengan tidak dikenalnya pasien oleh pegawai Rumah Sakit sebanyak 174 orang responden (80,6%), sedangkan yang mengenal pasien berikut daftar riwayat penyakitnya adalah sebanyak 30 orang (13,9%), serta yang cukup mengenal adalah sebanyak 12 orang (5,5%). **Sabar**, bahwa responden yang memberikan tanggapan tentang pelayanan yang sabar yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Siak Sri Indrapura kepada pasien adalah sebanyak 100 orang (46,3%), tanggapan cukup sabar diberikan oleh 50 orang responden (23,1%). Tanggapan tidak sabar diberikan oleh 66 orang responden (30,6%). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pasien harus dapat memberikan rasa nyaman dan kepuasan bagi pasien tersebut, karena jika tidak dapat terlaksana, maka pasien akan kecewa dan dapat pula beralih untuk berobat ke rumah sakit lain.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi pasien berobat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Siak Sri Indrapura adalah adanya bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.
2. Bukti langsung, yaitu bukti nyata yang diberikan dalam pelayanan maupun fasilitas

yang ada kepada pasien, fasilitas yang diberikan meliputi ruang tunggu dan peralatan yang masih kurang lengkap atau kurang disediakan.

3. Keandalan, yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dalam hal ini janji tidak sesuai dengan yang dijadwalkan kepada pasien, karena pasien lebih cenderung menunggu dokter datang untuk berobat.
4. Daya tanggap, yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Dalam hal ini walaupun mudah diakses tetapi sistem menunggu pelayanan masih dirasakan kurang maksimal bagi pasien.
5. Jaminan, yaitu garansi yang diberikan kepada pasien guna memberikan kepercayaan terhadap pelayanan yang ada kepada pasien. Dalam hal ini Jaminan yang diberikan oleh pihak rumah sakit adalah berupa kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh sumber daya manusia yang dapat diandalkan seperti dokter, perawat dan bidan.
6. Empati, adalah rasa kepedulian yang kuat terhadap keadaan atau kondisi pasien, sehingga memberikan rasa aman dan tenang pada diri pasien tersebut. Empati yang diberikan kepada pasien berupa mengenal pasien meskipun tidak secara keseluruhan, karena jumlah pasien yang banyak sehingga tidak dapat dikenali secara seksama oleh tenaga kesehatan di Rumah sakit tersebut dan selalu sabar dalam menghadapi keluhan kesah pasien.

Saran-Saran

1. Hendaknya pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Siak Sri Indrapura dapat memberikan pelayanan bukti langsung, berupa penyediaan sarana dan prasarana yang lengkap bagi pasien yang ingin berobat.
2. Hendaknya Keandalan, pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Siak Sri Indrapura dapat memberikan pelayanan konsisten, berupa tepat waktu dalam penjadwalan kehadiran dokter, sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama.
3. Hendaknya pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Siak Sri Indrapura dapat

- memberikan pelayanan pendaftaran yang tidak menunggu dalam waktu yang lama.
4. Hendaknya pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Siak Sri Indrapura dapat memberikan pelayanan dapat menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas agar dapat memberikan daya saing dan jaminan bagi pasien yang ingin berobat di rumah sakit tersebut.
 5. Hendaknya pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Siak Sri Indrapura dapat memberikan pelayanan dapat menciptakan suasana keakraban dan lebih sabar lagi dalam menghadapi keluhan kesah pasien yang berobat.

DAFTAR PUSTAKA

- Basu Swastha, 2001, *Manajemen Penjualan*, PT BPFE, Yogyakarta.
- Basu Swastha, 2002, *Azas-azas Marketing*, Liberty, Yogyakarta.
- Eddy Mulyadi Soepardi, 2006, *Memahami Akuntansi Keuangan*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Fajar Laksana, 2008, *Manajemen Pemasaran*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, 2002, *Strategi Pemasaran.*, Andi. Yogyakarta.
- Kawonal Johanna, 2002, *Profil Perawat Masa Kini*, Akper, Departemen Kesehatan, Jakarta.
- M. Mursid, 2008, *Manajemen Pemasaran*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Moh. Nazir, 2003, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Mulia Nasution, 2000, *Manajemen Personalia*, Djambatan, Jakarta.
- Philip Kotler , 2000, *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*, Andi, Jakarta.
- , 2003, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesebelas, PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Rambat Lupiyoadi, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.

Susi Suryani, 2009, *Pengaruh Ekuitas Merk Terhadap Purchase Intention Melalui Nilai Pelanggan Pembaca Koran di Pekanbaru*, Jurnal Tepak Manajemen Bisnis, Vol 1 No.3 September.

Titik Nurbiyati dan Mahmud Machfoedz. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Kayon. Yogyakarta.

<http://apotekputer.com/ma/index>. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap di Puskesmas* – Sudibyo Supardi

(<http://ahe-kabar.blogspot.com/2009/06/pengaruh-pelayanan-pendaftaran-pasien.html>).