

ANALISIS FAKTOR 4P+1S YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA JASA FASILITAS KESEHATAN RSIA NUR UMMI NUMBI SURABAYA

Hendra Siswanto¹, Hendrik Rizqiawan²

^{1,2}Universitas Wijaya Putra

e-mail: ¹ 19012129@student.uwp.ac.id

Abstract: *This study aims to find out and analyze what factors affect the satisfaction of users of health facilities RSIA Nur Ummi Numbi Surabaya. This type of research is qualitative descriptive research. This research will be carried out in June-July 2023, the number of key informants is 9 and the number of supporting informants is 10. Product research results: affect the satisfaction of health service users. Price: affects the satisfaction of health service users. Place : affects the satisfaction of health service users. Promotion: affects the satisfaction of health service users. Service: affects the satisfaction of health service users. The 4P + 1S factors that form the satisfaction of health service users can be used as a level of satisfaction as a basis for management in improving the quality of services and facilities.*

Keywords: *Product, Price, Place, Promotion, Service, Service User Satisfaction*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa fasilitas kesehatan RSIA Nur Ummi Numbi Surabaya. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juni-Juli tahun 2023, jumlah informan kunci yaitu 9 dan jumlah informan pendukung 10. Hasil penelitian Produk : berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa kesehatan. Price : berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa kesehatan. Place : berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa kesehatan. Promosi : berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa kesehatan. Layanan : berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa kesehatan. faktor-faktor 4P + 1S pembentuk kepuasan pengguna jasa kesehatan dapat dijadikan tingkat kepuasan sebagai dasar bagi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas.

Kata Kunci: Produk, Price, Place, Promosi, Layanan, Kepuasan Pengguna Jasa

PENDAHULUAN

Pada saat ini masalah kesehatan sudah menjadi kebutuhan yang utama bagi masyarakat. Kebutuhan yang dimaksud adalah kebutuhan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang prima. Tuntutan masyarakat saat ini bahwa rumah sakit harus memberikan pelayanan terkait pasien harus dilayani oleh rumah sakit secara tepat, akurat, bermutu dan terjangkau, yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan dalam hasil perawatan sesuai jenis penyakit yang dideritanya.

Rumah sakit dapat dibagi menjadi dua kategori berdasarkan jenis pelayanannya, yaiturumah sakit umum dan rumah sakit khusus. Rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit. Rumah sakit khusus hanya memusatkan pelayanan pada satu kategori penyakit, seperti mata,

jantung, tulang, otak dan lainnya. Ruang lingkup pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh rumah sakit meliputi penyediaan layanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Peraturan Menteri Kesehatan No 3 Tahun 2020).

Disamping itu perkembangan sektor kesehatan terus mengalami pertumbuhan yang pesat, salah satu jasa pelayanan kesehatan tersebut rumah sakit baik milik pemerintah maupun swasta. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Pelayanan kesehatan paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Rumah sakit adalah salah satu pihak yang memiliki wewenang untuk memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat luas. Situasi ini membuat rumah sakit memperhatikan kualitas layanan yang ditawarkan kepada konsumen dalam hal ini pasien yang akan menggunakan layanan rumah sakit sehingga pasien merasakan kepuasan dengan kualitas yang ditawarkan (Rizkiawan dalam Indraswati et al, 2022).

Terciptanya kenyamanan dan kepuasan pasien yang berobat di rumah sakit akan meningkatkan kunjungan, yang akan berdampak terhadap peningkatan sumber pendapatan bagi rumah sakit tersebut. Rumah sakit dengan kualitas yang baik sangat tergantung pada sumber daya yang ada, seperti pelayanan dokter, perawat, staf/karyawan serta fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia, termasuk keamanan lingkungan. Banyak survei menunjukkan bahwa pelanggan yang puas, umumnya akan menceritakan kepada sekitar 2-4 orang. Sebaliknya, apabila mereka tidak puas, mereka akan menceritakan kepada sekitar 8-12 orang, sehingga diharapkan mampu menciptakan rasa loyalitas pada suatu perusahaan. Dalam pengalaman sehari-hari, ketidakpuasan pasien yang paling sering dikemukakan dalam kaitannya dengan sikap dan perilaku petugas, antara lain : keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter sulit ditemui, dokter yang kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses masuk rawat, aspek pelayanan, serta ketertiban dan kebersihan lingkungan.

Rumah Sakit Ibu dan Anak Nur Umami Numbi (RSIA NUN) didirikan oleh keluarga dr. H. Danu Maryoto Teguh, Sp. OG (K). Rumah sakit ini berlokasi di Jalan Manukan Tengah Blok 51 J No. 4-6, Surabaya. Pada awal berdirinya Rumah Sakit Ibu dan Anak Nur Umami Numbi (RSIA NUN) berstatus rumah bersalin yang berawal dari praktik pribadi dr. H. Danu Maryoto Teguh, Sp. OG (K). Rumah bersalin ini didirikan pada tanggal 13 April 2005. Seiring dengan berjalannya waktu dan kebutuhan pasien yang semakin beragam, maka rumah bersalin Nur Umami Numbi diupayakan dikembangkan lagi menjadi rumah sakit ibu dan anak Nur Umami Numbi. Diharapkan dengan pengubahan status dari rumah bersalin menjadi rumah sakit ibu dan anak ini dapat lebih bisa memberikan banyak kontribusi berkaitan dengan kesehatan masyarakat, terutama kesehatan perempuan dan anak (*Women and Child Healthy*) (Data diolah peneliti dari Divisi PRM RSIA NUN Surabaya). Adapun beberapa jenis pelayanan dan fasilitas yang dimiliki oleh RSIA NUN Surabaya, dimana masing-masing dibedakan atas kelas 3, kelas 2, kelas 1 dan ruang VIP. Ruang yang dimiliki didesain nyaman mungkin. Dengan kapasitas 36 tempat tidur dan menyediakan berbagai layanan kesehatan terutama layanan kesehatan perempuan dan anak, yang dilengkapi dengan dokter spesialis di berbagai bidang, peralatan penunjang yang canggih dan memadai, serta tarif yang relatif terjangkau oleh masyarakat (Data diolah peneliti dari divisi PRM RSIA NUN Surabaya). Kekuatan rumah sakit (*Strenght*) : Kekuatan yang dimiliki oleh

rumah sakit Nur Ummi Numbi adalah kami rumah sakit dengan dokter yang sudah profesional dan berpengalaman dalam bidangnya baik dari segi dokter spesialis ataupun dokter umum. Kelemahan rumah sakit (*Weakness*) : Kelemahan yang dimiliki oleh rumah sakit Nur Ummi Numbi adalah kami belum memiliki beberapa alat medis yang lengkap untuk menunjang kegiatan operasional rumah sakit. Peluang rumah sakit (*Opportunity*) : Peluang yang dimiliki rumah sakit Nur Ummi Numbi adalah kami rumah sakit yang melayani ibu dan anak yang ditangani oleh dokter-dokter yang profesional dengan segmen pasar menengah kebawah. Ancaman bagi rumah sakit (*Threat*): Ancaman yang dimiliki rumah sakit Nur Ummi Numbi adalah masih banyaknya masyarakat di sekitar rumah sakit yang masih belum mengenal tentang adanya RSIA NUN dan juga terdapat beberapa rumah sakit yang berada dalam ruang lingkup yang sama (Data diolah peneliti dari Divisi PRM RSIA NUN Surabaya).

RSIA NUN merupakan rumah sakit yang baru berdiri dan masih memerlukan perbaikan dari segi peralatan dan tenaga medis. RSIA NUN memiliki tenaga medis dan non medis dengan jumlah 112 orang. Selain itu ada beberapa sistem pelayanan dioperasional rumah sakit yang belum matang, sehingga masih memerlukan beberapa evaluasi dan perbaikan untuk meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan kesehatan yang ada di RSIA NUN Surabaya (Data diolah peneliti dari Divisi HRD RSIA NUN Surabaya). Selalu melakukan evaluasi dalam tahap untuk memperbaiki sistem sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit. Melakukan penambahan peralatan dan SDM yang dibutuhkan oleh rumah sakit. Mencari informasi terbaru tentang standar kelayakan pelayanan pada rumah sakit.

TINJAUAN PUSTAKA

Bauran Pemasaran

Menurut Kotler dan Armstrong (2019) bauran pemasaran adalah serangkaian alat pemasaran (*marketing mix*) yang digunakan oleh perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan dalam pasar sasaran. Menurut Praestuti (2020) bauran pemasaran merupakan suatu kegiatan yang terdapat dalam variabel-variabel yang digunakan pihak perusahaan untuk menentukan target pasar dan juga memengaruhi konsumen. Bauran pemasaran untuk perusahaan produk menggunakan empat komponen yaitu *price*, *product*, *place* dan *promotion*. Sedangkan untuk perusahaan jasa menggunakan tujuh komponen yaitu penjabaran dari 4P dan ditambah *people*, *process* dan *physical evidence*.

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan salah satu faktor yang dapat dijadikan acuan dalam meningkatkan pelayanan berkualitas dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit. Salah satu bidang layanan di rumah sakit adalah layanan keperawatan. Kepuasan pasien terhadap asuhan keperawatan di sebuah rumah sakit penting dalam memberikan gambaran keseluruhan tentang kualitas pelayanan kesehatan di sebuah rumah sakit, khususnya di ruang rawat inap (Oini et al., 2019).

Rumah Sakit

Menurut *World Health Organization* "Rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (*komprehensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 44

Tahun 2018 menyebutkan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalanan gawat darurat (Panjaitan et al., 2020).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif menurut Sugiyono (2022) merupakan metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti berdasarkan data yang diperoleh. Pendekatan penelitian adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan payungnya semua jenis metode pendekatan penelitian yang digunakan untuk meneliti kehidupan sosial yang natural/alamiah. Dalam penelitian ini, informasi yang diperoleh dianalisis secara kualitatif (non-kuantitatif). Informasi dapat berupa transkrip hasil wawancara, catatan lapangan, dokumen dan atau bahan-bahan yang berifat visual seperti foto, video, bahan dari internet dan dokumen-dokumen lain tentang kehidupan manusia secara individual atau kelompok (Sugiyono, 2022).

Informan dalam penelitian ini ditemukan sejumlah 9 orang. pengguna jasa kesehatan di RSIA NUN dengan kriteria merupakan pengguna jasa kesehatan rawat jalan dan rawat inap. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi.

Teknik analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data agar mudah dipahami. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kualitatif, karena data yang diperoleh merupakan keterangan-keterangan dalam bentuk uraian. Kemudian dilakukan triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Wawancara Variabel Produk

Berdasarkan hasil wawancara pada variabel produk yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa kesehatan RSIA NUN Surabaya. Ditemukan aspek-aspek dari variabel produk yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa kesehatan antara lain kualitas pemeriksaan USG, kualitas operasi, kualitas dokter, kualitas jasa kesehatan berupa KB.

Pada aspek kualitas pemeriksaan USG ditemukan data dari wawancara dengan Ibu Vivin informan 6 menyebutkan bahwa kualitas pemeriksaan USG di RSIA NUN memiliki gambar yang jelas. *“Saya puas, pelayanan dokter di RSIA NUN profesional, hasil USG disini gambarnya jelas dan diberi tahu kondisi bayi saya dengan detail sampai saya langganan berobat disini”* (Bu Vivin, 22 Juni 2023). Senada dengan Ibu Agustiningsih informan 4 juga menyebutkan bahwa kualitas pemeriksaan USG di RSIA NUN memiliki gambar yang baik jelas. *“Puas dengan hasilnya yang baik dan jelas”* (Ibu Agustiningsih, 26 Juli 2023). Informasi yang disampaikan oleh informan kunci terkait aspek kualitas pemeriksaan USG tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Kadiv Sarana dan Prasarana RSIA NUN bahwa USG yang digunakan merupakan USG yang modern dan berkualitas. *“RSIA NUN menggunakan USG 2D dan 4D. Seluruh alat kesehatan termasuk alat USG terkalibrasi satu tahun sekali dan dilakukan maintenance rutin dengan vendor yang sudah bekerjasama dengan RSIA NUN”* (Ibu Tanti Herawati, S.S.T.Keb., MM, KadivHRD dan Sarana Prasarana, 27 Juli 2023).

Pada aspek kualitas operasi ditemukan data dari wawancara dengan Bapak Musawwir informan 7 menyebutkan bahwa kualitas operasi di RSIA NUN sangat baik. *“Setelah operasi menggunakan metode ERACS istri saya tidak ada keluhan yang berlebihan, kondisinya cepat pulih”* (Bapak Musawwir, 17 Juli 2023). Senada dengan Ibu Nia Kharisma informan 2 juga menyebutkan bahwa kualitas operasi di RSIA NUN sangat baik dan memuaskan. *“Saya puas melahirkan operasi caesar di RSIA NUN yang di tangani dengan dokter Danu”* (Ibu Nia Kharisma, 20 Juli 2023). Informasi yang disampaikan oleh informan kunci terkait aspek kualitas operasi tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Bidan RSIA NUN bahwa kualitas operasi yang menggunakan metode ERACS meminimalisir rasa nyeri dan kondisi cepat pulih. *“Keunggulan menggunakan metode ERACS adalah metode pembiusan operasi yang di tuju untuk meminimalisir rasa nyeri. Setelah operasi jika kondisi pasien baik akan dipulangkan setelah menghabiskan lengkap obat anti nyeri ERACS”* (Ibu Lya Fitriani, Amd.Keb, Kepala ruangan bersalin, 24 Juli 2023).

Pada aspek kualitas dokter ditemukan data dari wawancara dengan Ibu Dwi Fristianingsih informan 5 menyebutkan bahwa kualitas dokter di RSIA NUN menjelaskan secara detail. *“Dokternya baik, ramah, menjelaskan secara detail, enak kalau diajak Konsultasi”* (Ibu Dwi Fristianingsih, 15 Juni 2023). Senada dengan Ibu Rini Nur Khasanah informan 8 juga menyebutkan bahwa kualitas dokter di RSIA NUN menjelaskan secara detail. *“Ketika di USG dokter Danu menjelaskan secara detail dan terbukti ketika saya melahirkan operasi bayinya besar dan sehat”* (Ibu Rini Nur Khasanah, 9 Juli 2023). Informasi yang disampaikan oleh informan kunci terkait aspek kualitas komunikasi dokter tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Bidan RSIA NUN bahwa kualitas dokter dengan jelas. *“Banyak pasien cocok dan kembali lagi dan dokter Danu selalu melayani konsultasi dan edukasi kepada pasien terkait kondisi pasien”* (Ibu Lya Fitriani, Amd.Keb, Kepala ruangan bersalin, 24 Juli 2023).

Pada aspek kualitas jasa kesehatan berupa KB ditemukan data dari wawancara dengan Ibu Dewi Selviana informan 3 menyebutkan bahwa kualitas jasa kesehatan berupa KB di RSIA NUN penanganan baik. *“Penanganannya baik, puas dengan dokternya profesional”* (Ibu Dewi Selviana, 25 Juli 2023). Informasi yang disampaikan oleh informan kunci terkait aspek kualitas jasa kesehatan berupa KB tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Bidan RSIA NUN bahwa kualitas jasa kesehatan berupa KB di RSIA NUN penanganan baik *“Pasien tidak canggung apabila berkonsultasi terkait kondisi yang sensitive”* (Ibu Lya Fitriani, Amd.Keb, Kepala ruangan bersalin, 24 Juli 2023).

Berdasarkan hasil penelitian ini, terbukti variabel produk menjadi variabel yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa kesehatan. Seirama dengan hal tersebut, penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Titirlolobi at al. (2020) menyebutkan jika persepsi pasien terhadap produk baik, maka pasien merasa puas terhadap perawatan dari RSUD Biak dari segi tenaga kesehatan yang baik, perawat dan para petugas medis lainnya. Penelitian terdahulu lainnya yang dilakukan Gustika (2023) menggambarkan bahwa kepuasan pasien RSUD Matraman berhubungan dengan produk kesehatan yang tersedia.

Hasil Wawancara Variabel Price

Berdasarkan hasil wawancara pada variabel *price* yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa kesehatan RSIA NUN Surabaya. Ditemukan aspek-aspek dari variabel *price* yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa kesehatan antara lain tarif

terjangkau dan jenis pembiayaan beragam.

Pada aspek tarif terjangkau ditemukan data dari wawancara dengan Ibu Nia Kharisma informan 2 menyebutkan bahwa tarif terjangkau di RSIA NUN. *“Saya puas karena tarif cukup terjangkau mas, sesuai sih sama fasilitas dan pelayanan yang diberikan RSIA NUN”* (Ibu Nia Kharisma, 20 Juli 2023). Senada dengan Ibu Dewi Selviana 3 juga menyebutkan bahwa tarif terjangkau di RSIA NUN. *“Disini tarifnya termasuk terjangkau mas dan dekat dengan rumah juga jadi ndak perlu biaya transport lebih”* (Ibu Dewi Selviana 25 Juli 2023). Informasi yang disampaikan oleh informan kunci terkait aspek tarif terjangkau tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Kadiv Keuangan RSIA NUN bahwa tarif terjangkau di RSIA NUN. *“Dari 5 tahun terakhir RSIA NUN tidak menaikkan harga, justru malah sekarang menurunkan harga SC atau operasi dan masih tahap proses perhitungan ulang dan dirapatkan oleh direktur untuk penurunan tarif yang lain”* (Ibu Andhika S.E, Kadiv Keuangan, 24 Juli 2023).

Pada aspek jenis pembiayaan beragam ditemukan data dari wawancara dengan Ibu Dwi Fristianingsih informan 5 menyebutkan bahwa asuransi BPJS di RSIA NUN tercover semua. *“Alhamdulillah semua sudah tercover BPJS, sesuai dengan fasilitas yang disediakan”* (Ibu Dwi Fristianingsih, 15 Juni 2023). Senada dengan Ibu Vivin informan 6 menyebutkan bahwa asuransi BPJS di RSIA NUN tercover semua. *“Saya sudah menggunakan BPJS, sekarang sangat terbantu adanya BPJS karena semuanya tercover”* (Ibu Vivin, 22 Juni 2023). Informasi yang disampaikan oleh informan kunci terkait aspek jenis pembiayaan beragam tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh staf kasir RSIA NUN bahwa jenis pembiayaan beragam di RSIA NUN BPJS tercover. *“Benar, di RSIA NUN jenis pembiayaan BPJS tercover semua”* (Ibu Andriani, Staf Kasir, 20 Juli 2023).

Berdasarkan hasil penelitian ini, terbukti variabel *price* menjadi variabel yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa kesehatan. Seirama dengan hal tersebut, hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Gustika (2023) membuktikan bahwa penentuan tarif dari jasa pelayanan rumah sakit menjadi nilai dan manfaat yang dirasakan, serta dapat memuaskan bagi pasien. Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mokoagow et al. (2023), *price* menjadi aspek yang cukup penting dalam strategi pemasaran, dalam hal ini biaya yang akan dikeluarkan pasien diharapkan sebanding dengan pelayanan yang akan didapatkan sehingga dapat mencapai tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat jalan Klinik Syamsinar Maros.

Hasil Wawancara Variabel Place

Berdasarkan hasil wawancara pada variabel *place* yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa kesehatan RSIA NUN Surabaya. Ditemukan aspek-aspek dari variabel *place* yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa kesehatan antara lain aksesibilitas ke lokasi, lingkungan lokasi nyaman dan akses pendaftaran.

Pada aspek aksesibilitas kelokasi ditemukan data dari wawancara dengan Ibu Dewi Selviana informan 3 menyebutkan bahwa aksesibilitas di RSIA NUN *“Dekat dengan rumah juga jadi ndak perlu biaya transport lebih”* (kata Ibu Dewi Selviana, 25 Juli 2023). Senada dengan Ibu Agustiningsih informan 4 juga menyebutkan bahwa aksesibilitas kelokasi di RSIA NUN *“Karena jaraknya dekat dengan rumah, terkadang saya kesini naik bentor (becak motor)”* (Ibu Agustiningsih, 26 Juli 2023). Informasi yang disampaikan oleh informan kunci terkait aspek aksesibilitas kelokasi tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Staf Scurity RSIA NUN bahwa aksesibilitas kelokasi di RSIA NUN mudah. *“Di RSIA NUN lokasinya dilalui angkutan umum, seperti angkot*

(bemo) LMJ dan LMK, serta dekat dengan terminal angkutan umum. Disini banyak juga pasien yang menggunakan transportasi taxi dan becak ketika datang untuk melakukan persalinan” (Bapak Bintoro, Staf Scurity, 27 Juli 2023).

Pada aspek lokasi nyaman ditemukan data dari wawancara dengan Bapak Musawwir informan 7 menyebutkan bahwa lingkungan lokasi nyaman di RSIA NUN tenang sepi “Puas untuk ruangan kamar lingkungannya nyaman, bersih mas, sepi tenang karena RS inikhusus ibu dan anak bukan RS umum yang ramai banyak orang sakit” (Bapak Musawwir, 17 Juli 2023). Senada dengan Ibu Nia Kharisma informan 2 juga menyebutkan bahwa lokasi nyaman di RSIA NUN aman “ruangan kamar nyaman dan lingkungan aman” (Ibu Nia Kharisma, 20 Juli 2023). Informasi yang disampaikan oleh informan kunci terkait aspek lingkungan lokasi nyaman tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Staf Scurity RSIA NUN bahwa lingkungan lokasi nyaman di RSIA NUN. “Setiap malam melakukan patroli keliling keseluruhan area RS, di RSIA NUN ada aturan jam berkunjung pasien dan jumlah orang yang berkunjung dibatasi. Sehingga pasien merasa nyaman dan aman” (Bapak Bintoro, Staf Scurity, 27 Juli 2023).

Pada aspek akses pendaftaran ditemukan data wawancara dengan Ibu Della informan 1 menyebutkan bahwa pendaftaran online di RSIA NUN terasa mudah. “Iya mas, jadi enak perkiraan waktu untuk perjalanan kesini tidak perlu menunggu terlalu lama untuk antri” (kata Ibu Della, 15 Juni 2023). Informasi yang disampaikan oleh informan kunci terkait aspek akses pendaftaran tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Kepala Ruang Front Office RSIA NUN bahwa akses pendaftaran di RSIA NUN mudah. “Ada SPO terkait ketepatan waktu respontime pendaftaran online” (Ibu Mariyam Andriyani, Kepala ruangan Front Office, 27 Juli 2023).

Berdasarkan hasil penelitian ini, terbukti variabel *place* menjadi variabel yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa kesehatan. Seirama dengan hal tersebut, hasil penelitian terdahulu Saragi et al. (2017) membuktikan bahwa ada hubungan yang signifikan antara faktor lokasi dengan kepuasan pasien.

Hasil Wawancara Variabel Promosi

Berdasarkan hasil wawancara pada variabel promosi yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa kesehatan RSIA NUN Surabaya. Ditemukan aspek-aspek dari variabel promosi yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa kesehatan antara lain strategi afiliasi dengan pelaku jasa kesehatan lokal.

Pada aspek strategi afiliasi dengan pelaku jasa kesehatan lokal ditemukan data dari wawancara dengan Bapak Musawwir informan 7 menyebutkan bahwa strategi afiliasi dengan pelaku jasa kesehatan lokal rujukan dari bidan jelas. “Karena jaraknya dekat dari rumah dan dapat rujukan dari bidan untuk menggunakan SC ERACS BPJS di RSIA NUN” (kata Bapak Musawwir, 17 Juli 2023). Senada dengan Ibu Rini Nur Khasanah informan 8 juga menyebutkan bahwa strategi afiliasi dengan pelaku jasa kesehatan lokal rujukan dari Puskesmas. “Rujukan Faskes 1 Puskesmas Sememi” (kata Ibu Rini Nur Khasanah, 9 Juli 2023). Informasi yang disampaikan oleh informan kunci terkait aspek strategi afiliasi dengan pelaku jasa kesehatan lokal tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Kadiv

Marketing RSIA NUN bahwa strategi afiliasi dengan pelaku jasa kesehatan lokal di RSIA NUN jelas. “Ada program kerja marketing dalam waktu 1minggu target mengunjungi 12 puskesmas atau bidan praktek untuk mempromosikan macam-macam produk jaskesehatan yang ada di RSIA NUN” (Bapak Muhammad Asad Awaluddin,

S. Sy., M.H, Kadiv Marketing, 24 Juli 2023).

Berdasarkan hasil penelitian ini, terbukti variabel promosi menjadi variabel yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa kesehatan. Seirama dengan hal tersebut, hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Safi'I (2022) membuktikan bahwa promosi di rumah sakit merupakan upaya yang dapat dilakukan agar pasien tahu tentang jenis pelayanan yang ada di rumah sakit, pasien termotivasi untuk menggunakannya, dan pasien kemudian benar-benar merasa puas. Hasil penelitian terdahulu Titirlolobi at al.(2020) menyebutkan bahwa persepsi pasien terhadap promosi baik, maka pasien akan merasa puas.

Hasil Wawancara Variabel Layanan

Berdasarkan hasil wawancara variabel layanan yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa kesehatan RSIA NUN Surabaya. Ditemukan aspek-aspek dari variabel layanan yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa kesehatan antara lain keramahan petugas jasa kesehatan, ketanggapan petugas jasa kesehatan fasilitas jasa kesehatan.

Pada aspek keramahan petugas jasa kesehatan ditemukan data wawancara dengan Ibu Azimatul Nikmah informan 9 menyebutkan bahwa keramahan petugas jasa kesehatan di RSIA NUN ramah. *"Dokternya ramah, melayani dengan baik, perawatnya juga ramah-ramah"* (Azimatul Nikmah, 17 Juli 2023). Senada dengan Ibu Vivin informan 6 juga menyebutkan bahwa kualitas pelayanan di RSIA NUN ramah. *"Dokter dan perawatnya profesional ramah"* (kata Ibu Vivin, 22 Juni 2023). Informasi yang disampaikan oleh informan kunci terkait aspek keramahan petugas jasa kesehatan tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Kadiv HRD dan Sarana Prasarana RSIA NUN bahwa keramahan petugas jasa kesehatan di RSIA NUN mendapatkan pelatihan kualitas pelayanan. *"Setiap karyawan baru diberi pelatihan kualitas pelayanan, dan ada pelatihan berulang setiap setahun sekali bagi seluruh karyawan RSIA NUN"* (Ibu Tanti Herawati, S.S.T. Keb.,MM, Kadiv HRD dan Sarana Prasarana, 27 Juli 2023).

Pada aspek fasilitas jasa kesehatan ditemukan data wawancara dengan Ibu Azimatul Nikmah informan 9 menyebutkan bahwa fasilitas jasa kesehatan di RSIA NUN berfungsi baik. *"semua fasilitas di kamar berfungsi dengan baik, ACnya dingin, ruangan bersih"* (kata Ibu Azimatul Nikmah, 17 Juli 2023). Senada dengan Ibu Dewi Selviana informan 3 menyebutkan bahwa fasilitas jasa kesehatan di RSIA NUN berfungsi baik *"Puas mas nyaman ACnya dingin"* (kata Ibu Dewi Selviana, 25 Juli 2023). Informasi yang disampaikan oleh informan kunci terkait aspek fasilitas jasa kesehatan tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Kadiv HRD dan Sarana Prasarana RSIA NUN bahwa fasilitas jasa kesehatan di RSIA NUN berfungsi dengan baik. *"Ada pengecekan AC secara berkala dan bekerjasama dengan vendor AC"* (Ibu Tanti Herawati, S.S.T. Keb., MM, Kadiv HRD dan Sarana Prasarana, 27 Juli 2023).

Pada aspek ketanggapan petugas jasa kesehatan ditemukan data wawancara dengan Ibu Agustiningsih informan 4 menyebutkan bahwa ketanggapan petugas jasa kesehatan di RSIA NUN tanggap. *"penanganan dari dokter dan perawatnya tanggap dan cepat, terus saya di bantu security saat mau masuk IGD dan security sangat ramah"* (kata Ibu Agustiningsih, 26 Juli 2023). Senada dengan Ibu Rini Nur Khasanah informan 8 juga menyebutkan bahwa ketanggapan petugas jasa kesehatan tanggap. *"Secara keseluruhan puas, terutama dokter dan perawatnya tanggap saat melayani saya"* (Rini Nur Khasanah, 9 Juli 2023). Informasi yang disampaikan oleh informan kunci terkait aspek keramahan petugas jasa kesehatan tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Kadiv HRD dan Sarana Prasarana RSIA NUN bahwa keramahan

petugas jasa kesehatan di RSIA NUN mendapatkan pelatihan kualitas pelayanan. "Setiap karyawan baru diberi pelatihan kualitas pelayanan, dan ada pelatihan berulang setiap setahun sekali bagi seluruh karyawan RSIA NUN" (Ibu Tanti Herawati, S.S.T. Keb., MM, Kadiv HRD dan Sarana Prasarana, 27 Juli 2023).

Berdasarkan hasil penelitian ini, terbukti variabel layanan menjadi variabel yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa kesehatan. Seirama dengan hal tersebut, hasil penelitian terdahulu Panjaitan (2020) menyebutkan bahwa pentingnya menciptakan suasana kondusif untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang profesional agar kepuasan pasien dapat terjaga sesuai dengan apa yang diharapkannya. Hasil penelitian terdahulu Shofwatunida (2022) membuktikan bahwa kualitas layanan di Klinik Griya Husada dilakukan dengan cepat dan tidak menyulitkan pasien sehingga pasien merasa puas.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian tentang analisis faktor 4P + 1S terhadap kepuasan pengguna jasa fasilitas kesehatan di RSIA NUN Surabaya, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

1. *Produk* : aspek-aspek kualitas pemeriksaan USG, kualitas operasi, kualitas dokter, kualitas jasa kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa, jika persepsi pasien terhadap produk baik, maka pasien merasa puas terhadap perawatan di RSIA NUN Surabaya dari segi tenaga kesehatan yang baik dan alat kesehatan yang digunakan berkualitas baik.
2. *Price* : aspek-aspek tarif terjangkau, jenis pembiayaan beragam berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa, persepsi pasien memiliki respon yang baik terhadap tarif yang disediakan RSIA NUN Surabaya, sesuai dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan. Penentuan harga juga penting dalam menentukan seberapa jauh sebuah layanan jasa yang dinilai oleh pengguna jasa kesehatan.
3. *Place* : aspek-aspek aksesibilitas mudah, lingkungan lokasi nyaman, pendaftaran online berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa, persepsi pasien terhadap tempat baik, maka pasien merasa puas lokasi RSIA NUN Surabaya berada di wilayah padat penduduk dan akses menuju RS mudah.
4. *Promosi* : aspek strategi afiliasi dengan pelaku jasa kesehatan lokal berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa, persepsi pasien terhadap promosi baik, maka pasien akan merasa puas terhadap segala informasi yang diberikan tentang segala bentuk pelayanan kesehatan di RSIA NUN Surabaya.
5. *Layanan* : aspek-aspek ketanggapan petugas jasa kesehatan, keramahan petugas jasa kesehatan, fasilitas jasa kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa, semakin baik fasilitas pelayanan yang disediakan RSIA NUN Surabaya, maka semakin meningkat pula tingkat kenyamanan dan kepuasan yang dirasakan oleh pengguna jasa kesehatan.

Saran

1. Saran untuk RSIA NUN Surabaya

Berdasarkan hasil penelitian variabel produk aspek-aspek kualitas pemeriksaan USG, kualitas operasi, kualitas dokter, kualitas jasa kesehatan berupa KB dapat dijadikan tingkat kepuasan sebagai dasar bagi manajemen rumah sakit dan dapat dipertahankan kualitas pelayanan di RSIA NUN. Pada variabel *price* aspek-aspek

tarif terjangkau, jenis pembiayaan dapat dijadikan tingkat kepuasan sebagai dasar bagi manajemen rumah sakit dan dapat dipertahankan kualitas pelayanan di RSIA NUN. Pada variabel *place* aspek-aspek aksesibilitas mudah, lingkungan lokasi nyaman, pendaftaran *online* dapat dijadikan tingkat kepuasan sebagai dasar bagi manajemen rumah sakit dan dapat dipertahankan kualitas pelayanan di RSIA NUN. Pada variabel promosi aspek strategi afiliasi dengan pelaku jasa kesehatan lokal dapat dijadikan tingkat kepuasan sebagai dasar bagi manajemen rumah sakit dan dapat dipertahankan kualitas pelayanan di RSIA NUN. Pada variabel *place* aspek-aspek ketanggapan petugas jasa kesehatan, keramahan petugas jasa kesehatan, fasilitas jasa kesehatan dapat dijadikan tingkat kepuasan sebagai dasar bagi manajemen rumah sakit dan dapat dipertahankan kualitas pelayanan di RSIA NUN. Pada variabel layanan yang tidak puas aspek fasilitas jasa kesehatan berupa lift dapat di jadikan manajemen RS untuk bahan evaluasi dan peningkatan kualitas layanan dan dilengkapi sarana prasarana yang kurang di RSIA NUN untuk menunjang pelayanan kesehatan.

2. Saran untuk penelitian selanjutnya

Penelitian selanjutnya sebaiknya menambahkan variabel-variabel lain yang belum ada dalam penelitian ini sehingga dapat menyempurnakan pemahaman terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna jasa kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Indraswati, D. et al., (2023). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelayanan dan Minat Berkunjung Kembali Pasien Umum Di Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2022. *Journal of Muslim Community Health*, 4(3), 211-221.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2019. *Prinsip – Prinsip Pemasaran, Edisi 12 Jilid 1, Terjemahan Bob Sabran*. Jakarta : Erlangga.
- Oini, O., Komalasari, R., & Hasibuan, S. Y. (2019). Level Of Patient Satisfaction With Service Nursing In The Institution Unit (Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Unit Rawat Inap). *Nursing Current: Jurnal Keperawatan*, 5(2), 50-60.
- Panjaitan RF et al. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Rawat Inap Di RSUD Sembiring. *Jurnal Kajian Kesehatan Masyarakat*. 1(2). 2715-2014.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Promosi Kesehatan Rumah Sakit.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit.
- Sugiyono (2022) *Metode Penelitian Manajemen*, Edisi 1 (Cetakan 1-6), Edisi Revisi 2. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit