

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN (KETETERANDALAN, KETANGGAPAN, JAMINAN, EMPATI DAN BUKTI FISIK) TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH KUNJUNGAN DI UNIT RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ALOEI SABOE KOTA GORONTALO TAHUN 2014

[The Relationship Between the Service Quality (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy And Physical Evidence) And the Increase of Visit Number in the Outpatient Unit at Prof. Dr. Aloei Saboe Regional General Hospital in Gorontalo City]

Muhammad Hadi¹, Sabirin B Syukur²

¹ Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Jakarta

¹ Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Gorontalo

ABSTRACT

Quality of health care in a hospital is required in order to maintain the number of visits, both curative visit and rehabilitative visit. Good quality service is expected by the patients (customers), it can be a encouragement for the customers to establish strong ties with the service provider such as hospitals, especially, in the globalization era where the competition among health care providers both public and private get stronger (Kadir, 2002). The purpose of this study was to determine the relationship between the service quality (reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence) and the increase the visit number of outpatient unit at Prof. Dr. Aloei Saboe General Hospital in Gorontalo City. The method used in this research was survey research with an analytical approach. The population was the entire patients of Aloei Saboe Hospital in 2012. The samples were 110 people, taken from all outpatients, by proportional stratified random sampling. There is a relationship between reliability with increased outpatient visits. The test result obtained χ^2 count (13.838), greater than the χ^2 table (3,841) phi value of 0.34, whereas the OR value of 6.341, meant that reliability increased 6.3 times the number of outpatient visits. Service responsiveness test results showed that there is a relationship between responsiveness and the increase of outpatient visits. The Service Assurance of Aloei Saboe was lack. The test results showed there is relationship between assurance with the increase of outpatient visits. The test results also showed there is relationship between empathy with the increase of outpatient visit. The test results showed an association between physical evidence with the increased of outpatient visit at Aloei Saboe Hospital.

Keywords: Quality Service, Satisfaction, Service Functions.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan perorangan pola penerapannya dan kebijakannya berbeda dengan pelayanan kesehatan masyarakat yang memiliki kecenderungan pada pelayanan komprehensif yang meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif.

Perbedaan model pelayanan ini menyebabkan perbedaan pada kebijaksanaan program yang akan diambil, yang berarti bahwa setiap program yang cenderung berbeda ini perlu manajemen yang spesifik pula dalam system penjabarannya (Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Rumah Sakit, Depkes, 2011)

Pelayanan kesehatan yang bermutu sangat diperlukan diberbagai sarana pelayanan kesehatan termasuk rumah sakit karena merupakan salah satu kebutuhan dasar yang diperlukan setiap orang, sehingga pelayanan kesehatan harus dikelola secara professional melalui perubahan paradigma dan strategi pengelolaan yaitu bagaimana menciptakan kepuasan bagi konsumen (*customer satisfaction*) dan juga peningkatan kualitas berkelanjutan (*continous im provement*) serta tata cara penyelenggaraan kesehatan yang sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan professional yang telah ditetapkan sehingga pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit harus memenuhi kebutuhan dan harapan pasien dengan tepat, cepat, professional sehingga tidak terjadi kesenjangan antara harapan dengan pelayanan kesehatan yang diperoleh (Kadir, 2002).

Rumah Sakit Umum Daerah Aloe Saboe adalah rumah sakit rujukan utama di Kota Gorontalo yang dalam pelayanannya telah melaksanakan prinsip-prinsip kualitas manajemen yang sesuai standar nasional dengan tujuan meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit dengan mengacu pada standar pelayanan sesuai Peraturan

Menteri Kesehatan tentang Standar pelayanan Minimal pelayanan kesehatan masyarakat di Rumah Sakit Tipe B.

Hasil survei dan observasi yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Umum Daerah Aloe Saboe melalui wawancara kepada masyarakat atau pasien yang berkunjung ke rumah sakit Aloe Saboe ditemukan keluhan dari pasien antara lain, petugas kurang ramah, sarana prasarana pendukung yang kurang, waktu tunggu pasien mulai dari loket sampai apotik membutuhkan waktu rata-rata setengah jam sampai 1 jam baru pulang kerumah, jadwal pelayanan pada pasien sering tidak tepat waktu sehingga permasalahan tersebut bisa menimbulkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan dan pada akhirnya target muncul keluhan terhadap kepuasan pelayanan di rumah sakit, hanya saja kunjungan rumah sakit tetap tinggi karena tidak ada rumah sakit alternatif lain sebagai Rumah sakit rujukan tipe B selain Rumah Sakit Aloe Saboe.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan (keterandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik) terhadap peningkatan jumlah kunjungan di unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Aloe Saboe Kota Gorontalo tahun 2013.

Metode

Tempat Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Aloe Saboe Kota Gorontalo Penelitian dilakukan selama 1 bulan dari tanggal 17 Desember 2013 sampai tanggal 17 Januari 2014

Desain dalam penelitian ini menggunakan metode korelasional dengan pendekatan *cross sectional* dengan menggunakan

kuesioner kepada responden dengan tujuan mengeksplorasi hubungan kualitas pelayanan terhadap peningkatan kunjungan rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Aloe Saboe Kota Gorontalo.

Variabel independen merupakan variabel yang menjadi sebab perubahan (Hidayat, 2008) variabel independent dalam penelitian ini adalah keterandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik.

Variabel dependen merupakan yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena variabel bebas (Hidayat, 2008). Variabel dependen pada penelitian ini adalah peningkatan kunjungan rawat jalan.

Populasi adalah keseluruhan kelompok individu atau objek yang memiliki karakteristik sama. Sampel adalah bagian dari populasi (subset) dari populasi yang dipilih dengan cara tertentu sehingga dianggap mewakili populasinya. Populasi dalam penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan rawat jalan dalam sebulan mencapai 3000 orang.

Kriteria sampel yang dipilih sebagai berikut:

1. Pengguna layanan rumah sakit Aloe Saboe Kota Gorontalo
2. Laki-laki dan perempuan yang berada dilingkungan rumah sakit
3. Bisa membaca dan menulis dan berbahasa Indonesia

Sampel diambil secara *Accidental sampling* dimana sampel yang dipilih berdasarkan pasien yang kebetulan datang saat penelitian dilakukan (Notoadmodjo, 2002). Besar sampel yang diperoleh sebanyak 110 responden.

Data dapat dikumpulkan secara langsung dengan menggunakan kuesioner terhadap pasien di poliklinik rawat jalan,

instrument yang digunakan oleh peneliti berupa kuesioner yang terdiri atas data demografi dan pertanyaan tentang hubungan dengan kualitas pelayanan terhadap peningkatan jumlah kunjungan rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Aloe Saboe Kota Gorontalo.

Pertanyaan yang telah diuji cobakan terlebih dahulu terhadap 15 responden pasien rawat jalan, dimana responden tersebut tidak digunakan dalam penelitian yang sebenarnya atau diluar yang diambil sampel. Kemudian Dilakukan uji validitas/reabilitas dirumah sakit Aloe Saboe sehingga didapatkan hasil α 8,709, artinya pertanyaan dalam instrument berupa angket atau kuesioner yang dapat dimengerti responden.

Metode analisa data yang digunakan peneliti adalah dengan menggunakan dua tahapan yaitu : Analisa Univariat Yaitu untuk mengetahui distribusi frekuensi kualitas pelayanan rumah sakit Aloe Saboe Kota Gorontalo dan Analisis Bivariat Analisis bivariat dilakukan untuk melihat hubungan antara variabel independent dan variabel dependen. Adapun teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis *Chi-Square Test* (Uji Kai-Kuadrat) digunakan untuk menguji kebebasan antara dua variabel yang disusun dalam tabel baris dan kolom dengan $\alpha = 0,05$, maka hipotesis nol (H_0) ditolak, jika χ^2 hitung $>$ χ^2 tabel yang artinya ada hubungan antara variabel independent dan variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada hasil tabulasi silang memperlihatkan, bahwa dari 54 responden dengan keterandalan cukup terdapat 55 responden (93,2 %) meningkat kunjungan, dari 56 responden dengan keterandalan

kurang terdapat 49 responden (96,1 %) menyatakan kunjungan tidak meningkat.

Hasil uji yang telah dilakukan dengan menggunakan *chi-Square test* diperoleh hasil X^2 hitung (13,838) lebih besar dari pada X^2 tabel (3,841), nilai phi sebesar 0,34, sedangkan nilai OR sebesar 6,341 artinya keterandalan 6, 3 meningkatkan kali jumlah kunjungan rawat jalan.

Pada hasil tabulasi memperlihatkan, bahwa dari 52 responden dengan ketanggapan cukup terdapat 47 responden (92,2 %) meningkat kunjungan, dari 58 responden dengan ketanggapan kurang terdapat 54 responden (93,1 %) menyatakan kunjungan tidak meningkat.

Hasil uji yang telah dilakukan dengan menggunakan *chi-Square test* diperoleh hasil X^2 hitung (11,870) lebih besar dari pada X^2 tabel (3,841), berarti hipotesis nol (H_0) ditolak, artinya ada hubungan antara ketanggapan dengan peningkatan kunjungan rawat jalan rumah sakit Aloei Saboe Kota Gorontalo tahun 2012 . Nilai OR adalah 5,774, artinya ketanggapan dapat meningkatkan jumlah kunjungan sebesar 5,7 kali kunjungan rawat jalan rumah sakit.

Bahwa dari 50 responden dengan jaminan cukup terdapat 55 responden (96 %) menyatakan meningkat kunjungan, dari 58 responden dengan jaminan kurang terdapat 55 responden (95 %) menyatakan kunjungan tidak meningkat.

Hasil uji yang telah dilakukan dengan menggunakan *chi-Square test* diperoleh hasil X^2 hitung (21,647) lebih besar dari pada X^2 tabel (3,841), berarti hipotesis nol (H_0) ditolak, artinya ada hubungan antara jaminan dengan peningkatan kunjungan rawat jalan rumah sakit Aloei Saboe Kota Gorontalo tahun 2012. Nilai OR adalah

13,419 artinya jaminan meningkatkan 13 kali kunjungan rawat jalan.

Bahwa dari 52 responden dengan empati cukup terdapat 45 responden (83,3 %) menyatakan meningkat kunjungan, dari 58 responden dengan Empati kurang terdapat 50 responden (89,3 %) menyatakan kunjungan tidak meningkat.

Hasil uji yang telah dilakukan dengan menggunakan *chi-Square test* diperoleh hasil X^2 hitung (11,870) lebih besar dari pada X^2 tabel (3,841), berarti hipotesis nol (H_0) ditolak, artinya ada hubungan antara empati dengan peningkatan kunjungan rawat jalan rumah sakit Aloei Saboe Kota Gorontalo tahun 2012, Nilai OR adalah 7,44 artinya empati 7,4 kali meningkatkan jumlah kunjungan rawat jalan rumah sakit.

Bahwa dari 66 responden dengan bukti fisik cukup terdapat 42 responden (80,8 %) menyatakan meningkat kunjungan, dari 44 responden dengan bukti fisik kurang terdapat 52 responden (89,7 %) menyatakan kunjungan tidak meningkat.

Hasil uji yang telah dilakukan dengan menggunakan *chi-Square test* diperoleh hasil X^2 hitung (10,602) lebih besar dari pada X^2 tabel (3,841), berarti hipotesis nol (H_0) ditolak, artinya ada hubungan antara bukti fisik dengan peningkatan kunjungan rawat jalan rumah sakit Aloei Saboe Kota Gorontalo tahun 2012 Nilai OR adalah 4,385 artinya bukti fisik meningkatkan 4,3 kali jumlah kunjungan rawat jalan rumah sakit.

Pengertian kualitas dalam pelayanan kesehatan (Azwar, 1996) perlu dilakukan pembatasan secara umum dapat disebutkan bahwa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan kesehatan adalah mengacu pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, dimana dikemukakan ada dua tingkat harapan pelanggan pada jasa yaitu *adequate dan desired service*. Yang pertama adalah

tingkat kinerja jasa minimal yang bisa diterima. Ini didasari oleh perkiraan tentang jasa apa yang mungkin akan diterima dan tergantung pada alternatif yang tersedia. Sedangkan yang kedua adalah tingkat kinerja jasa yang diharapkan pelanggan diterimanya, yang merupakan gabungan dari harapan apa yang bisa dan harus diterima. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Tjiptono 2001). Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan yang mengkonsumsi dan menikmati jasa dari penyedia, sehingga masalah yang seharusnya menentukan kualitas pelayanan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan.

Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan meliputi kemampuan petugas rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien meliputi keahlian dalam melayani pasien, kecepatan waktu dalam pelayanan tidak adanya kesalahan dalam tindakan maupun dalam diagnosa pasien, keakuratan data dalam administrasi penunjang kegiatan dan petugas mahir dan terampil dalam mengoperasikan instrumen medis maupun penunjang

Hasil pemantauan dilapangan keterandalan masih kurang karena masih kurangnya papan informasi di loket rawat jalan, petugas kurang memberikan informasi kepada pasien, petugas sering terlambat menangani pasien sehingga waktu tunggu sering lama, petugas kurang ramah dan simpatik kepada pasien dan minimnya komunikasi petugas dengan pasien yang datang di ruang pelayanan rawat jalan.

Bahwa dari 53 responden dengan keterandalan cukup terdapat 49 responden (96,1%) meningkat kunjungan, dari 57 responden dengan keterandalan kurang terdapat 55 responden (93,2%) menyatakan kunjungan tidak meningkat.

Hasil uji yang telah dilakukan dengan menggunakan *chi-Square test* diperoleh hasil X^2 hitung (13,838) lebih besar dari pada X^2 tabel (3,841), nilai phi sebesar 0,34, sedangkan nilai OR sebesar 6,341, artinya keterandalan meningkatkan 6,3 kali jumlah kunjungan rawat jalan. Daya tanggap (*responsive*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap

Unsur keluaran adalah petugas pemberi pelayanan mampu menampilkan pelayanan yang apik, cepat, dan simpatik, pelayanan diselenggarakan berdasarkan standar mutu yaitu ada pedoman kerja yang baku antara target dengan capaian. Kinerja petugas harus berdasarkan standar operating prosedur, petugas harus bekerja berdasarkan moto pelayanan prima yaitu senyum, sapa, sopan dan simpatik. Petugas pelayanan harus selalu memperhatikan kebutuhan pasien dan segera bisa memenuhi keperluan pasien apabila dibutuhkan baik kebutuhan jasa pelayanan maupun kebutuhan pemenuhan peralatan medis maupun penunjang medis. penampilan aspek medis meliputi hasil pemeriksaan, hasil pengobatan dan hasil perawatan, apabila penampilan ini tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan berarti pelayanan kesehatan yang diselenggarakan bukan pelayanan yang bermutu.

Dari 110 responden di Rumah Sakit Aloe Saboe menyatakan ketanggapan pelayanan di rumah sakit Aloe Saboe cukup adalah sejumlah 52 responden (47,3%) sedangkan 58 responden (52,7%) menyatakan ketanggapan kurang.

Pengamatan dilapangan menunjukkan bahwa responden tidak puas dengan petugas yang kurang simpatik dengan pasien, petugas jarang mau berkomunikasi dengan ramah, setiap kebutuhan pasien sering dilayani dengan dengan lambat dan kadang kurang memperhatikan keluhan pasien.

Dari 52 responden dengan ketanggapan cukup terdapat 47 responden (92,2%) meningkat kunjungan, dari 58 responden dengan ketanggapan kurang terdapat 54 responden (93,1%) menyatakan kunjungan tidak meningkat.

Hasil uji yang telah dilakukan dengan menggunakan *chi-Square test* diperoleh hasil X^2 hitung (11,870) lebih besar dari pada X^2 tabel (3,841), berarti hipotesis nol (H_0) ditolak, artinya ada hubungan antara ketanggapan dengan peningkatan kunjungan rawat jalan rumah sakit Aloei Saboe Kota Gorontalo tahun 2012. Nilai OR adalah 5,774, artinya ketanggapan dapat meningkatkan jumlah kunjungan sebesar 5,7 kali kunjungan rawat jalan rumah sakit.

Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu – ragan. Menurut Woodraff dan Gardial (Kadir, 2003) mendefinisikan nilai pelanggan sebagai persepsi dari pelanggan tentang apa yang mereka harapkan, melalui produk atau jasa yang diharapkan dapat memenuhi keinginan atau tujuan mereka. Jaminan yang dimaksud disini adalah suatu nilai pada petugas yang menyebabkan pasien percaya dengan kemampuan petugas rumah sakit sehingga pasien merasa aman dan nyaman untuk mendapatkan pelayanan jauh dari kekhawatiran dari resiko maupun bahaya yang ditimbulkan dari efek pelayanan. Nilai pelanggan yang lebih tinggi akan menambah kesuksesan, dimana

pelanggan akan senantiasa melanjutkan untuk membeli dan menggunakan produk atau jasa pelayanan untuk masa datang. Dengan demikian nilai pelanggan adalah suatu suatu konsep integral dalam memfokuskan keputusan strategi manajer dan upaya-upaya peningkatan berkelanjutan. Dengan mengerti tentang penilaian pelanggan dan penggunaan proses, manajer akan membuat keputusan strategis yang lebih baik kepada pelanggan.

Bahwa jaminan pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Aloei Saboe cukup sejumlah 50 responden (45,5%) sedangkan 60 responden (54,5%) mengatakan jaminan pelayanan kesehatan kurang. Pengamatan dilapangan menunjukkan bahwa petugas pelayanan kurang menjamin konsistensi pelayanan, dalam jam-jam tertentu petugas sangat sedikit ditempat, dokter kadang tidak ditempat dan ini sudah menyebabkan kurangnya jaminan keamanan dan keselamatan pasien dalam mendapatkan pelayanan rumah sakit .

Bahwa dari 50 responden dengan jaminan cukup terdapat 48 responden (96%) menyatakan meningkat kunjungan, dari 58 responden dengan jaminan kurang terdapat 57 responden (95%) menyatakan kunjungan tidak meningkat.

Hasil uji yang telah dilakukan dengan menggunakan *chi-Square test* diperoleh hasil X^2 hitung (21,647) lebih besar dari pada X^2 tabel (3,841), berarti hipotesis nol (H_0) ditolak, artinya ada hubungan antara jaminan dengan peningkatan kunjungan rawat jalan rumah sakit Aloei Saboe Kota Gorontalo tahun 2012. Nilai OR adalah 13,419 artinya jaminan meningkatkan 13 kali kunjungan rawat jalan.

Bahwa responden yang menyatakan empati petugas pelayanan Rumah Sakit Aloei Saboe cukup sejumlah 54 responden (49,1%) sedangkan 56 responden (50,9%)

mengatakan empati petugas Rumah Sakit Daerah Aloe Saboe kurang. Sikap petugas merupakan kunci pengeluhan pasien, hal ini terbukti dengan pengamatan bahwa banyak petugas yang tidak mampu membangun komunikasi yang baik dengan pasien, pemberian informasi tentang pelayanan rumah sakit menjadi sangat minim karena kurangnya komunikasi yang baik dengan pasien.

Pada hasil bahwa dari 54 responden dengan empati cukup terdapat 45 responden (83,3 %) menyatakan meningkat kunjungan, dari 56 responden dengan Empati kurang terdapat 50 responden (89,3 %) menyatakan kunjungan tidak meningkat.

Hasil uji yang telah dilakukan dengan menggunakan *chi-Square test* diperoleh hasil X^2 hitung (11,870) lebih besar dari pada X^2 tabel (3,841), berarti hipotesis nol (H_0) ditolak, artinya ada hubungan antara empati dengan peningkatan kunjungan rawat jalan rumah sakit Aloe Saboe Kota Gorontalo tahun 2012, Nilai OR adalah 7,44 artinya empati 7,4 kali meningkatkan jumlah kunjungan rawat jalan rumah sakit.

Sarana adalah sesuatu yang dipakai sebagai alat dalam mencapai dan tujuan dan maksud. Bahwa responden yang menyatakan bukti fisik pelayanan Rumah Sakit Aloe Saboe cukup oleh sejumlah 57 responden (51,8%) sedangkan 53 responden (48,2%) mengatakan bukti fisik pelayanan Rumah Sakit Daerah Aloe Saboe kurang. Secara umum peralatan dan sarana penunjang rumah sakit sudah cukup karena rumah sakit Aloe Saboe merupakan rumah sakit tipe B yang sudah menyediakan peralatan yang sesuai standar rumah sakit tipe B.

Pada Hasil dari 52 responden dengan bukti fisik cukup terdapat 42 responden (80,8%) menyatakan meningkat kunjungan, dari 58 responden dengan bukti fisik kurang terdapat 52 responden

(89,7%) menyatakan kunjungan tidak meningkat.

Hasil uji yang telah dilakukan dengan menggunakan *chi-Square test* diperoleh hasil X^2 hitung (10,602) lebih besar dari pada X^2 tabel (3,841), berarti hipotesis nol (H_0) ditolak, artinya ada hubungan antara bukti fisik dengan peningkatan kunjungan rawat jalan rumah sakit Aloe Saboe Kota Gorontalo tahun 2012 Nilai OR adalah 4,385 artinya bukti fisik meningkatkan 4,3 kali jumlah kunjungan rawat jalan rumah sakit.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian penelitian Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Peningkatan Kunjungan pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Aloe Saboe Kota Gorontalo tahun 2013 dapat disimpulkan bahwa, Keandalan pelayanan rumah Rumah Sakit Aloe Saboe kurang dan hasil uji menunjukkan ada hubungan antara keandalan dengan peningkatan kunjungan pasien rawat jalan hasil test diperoleh hasil X^2 hitung (13,838) lebih besar dari pada X^2 tabel (3,841), nilai phi sebesar 0,34, sedangkan nilai OR sebesar 6,341, artinya keterandalan meningkatkan 6,3 kali jumlah kunjungan rawat jalan.

Ketanggapan pelayanan rumah sakit Aloe Saboe kurang, hasil uji menunjukkan bahwa ada hubungan antara ketanggapan dengan peningkatan kunjungan rawat jalan Jaminan pelayanan Rumah Sakit Aloe Saboe kurang, hasil uji menunjukkan ada hubungan antara jaminan dengan peningkatan kunjungan rawat jalan Rumah Sakit Aloe Saboe.

Empati petugas pelayanan rumah sakit Aloe Saboe kurang, hasil uji menunjukkan ada hubungan antara empati dengan peningkatan kunjungan rawat jalan rumah sakit Aloe Saboe. Bukti fisik pelayanan Rumah Sakit Aloe Saboe baik,

hasil uji menunjukkan adanya hubungan antara bukti fisik dengan peningkatan kunjungan pasien rawat jalan rumah sakit Aloe Saboe.

DAFTAR PUSTAKA

Azwar Azrul, 1996, *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Binarupa Aksara, Jakarta

Depkes R.I, 2011, *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Tipe B*, Jakarta

Hidayat Azis Alimul, *Metode Penelitian Keperawatan Dan Teknik Analisa Data*, Salemba Medika, Jakarta

Kadir. R, 2003, *Manajemen Pemasaran Dalam Pelayanan Kesehatan*.

Notoatmodjo, S. 2002. *Metodologi Penelitian Kesehatan* Rineka Cipta, Jakarta

Tjiptono, F. 2001, *Perinsip-Perinsip Total Quality Service*, Andi, Yogyakarta