**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang Penelitian**

Rumah sakit merupakan institusi yang bergerak pada bidang pelayanan kesehatan dan secara cepat rumah sakit mengalami perubahan, pada awal perkembangannya, rumah sakit merupakan institusi yang bergerak pada bidang sosial, tetapi dengan adanya rumah sakit swasta yang lebih mengacu pada suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan pengelolaan yang berdasarkan pada manajemen badan usaha. Seiring dengan perkembangannya, terjadi persaingan antara sesama rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta, semua berlomba-lomba dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan menarik bagi konsumen agar konsumen menggunakan jasanya secara terus menerus.

 Di luar negeri khususnya di negara Norwegia, Denmark dan Swedia. Negara tersebut merupakan negara yang percaya pada mekanisme negara kesejahteraan (*welfare stase*). Negara tersebut merupakan negara yang memperoleh peringkat tinggi atas aspek kemampuan ekonomi negara dan mapannya sistem pegelolaan jaminan sosial lewat model (*welfare stase*) tersebut. Dalam memberikan pelayanan jasa kesehatan di negara Norwegia merupakan tantangan terbesar bagi kebijakan kesehatan karena jumlah lanjut usia yang semakin meningkat. Fasilitas rumah sakit umum yang pertama di Norwegia didirikan sekitar tahun 1700-an dan pada akhirnya tahun 1945 perkembangan layanan kesehatan umum telah mengikuti tren internasional dalam hal penggunaan antibiotic dan jenis pengobatan lainnya serta perbaikan berkesinambungan dibidang teknologi medis.

 Indonesia memiliki undang-undang Rumah Sakit No. 44 tahun 2009, tentang Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan unit gawat darurat. Pasien sebagai pengguna pelayanan kesehatan berhak memperoleh keamanan dan keselamatan dirinya selama dalam perawatan di rumah sakit. Rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang penyakit. Rumah sakit harus mempunyai kemampuan pelayanan kesehatan sekurang-kurangnya pelayanan medik umum, gawat darurat, pelayanan keperawatan, rawat inap, operasi atau bedah, pelayanan medik spesialis dasar, penunjang medik, farmasi, gizi, sterilisasi, rekam medik, pelayanan administrasi dan manajemen, penyuluhan kesehatan masyarakat dan sebagainya.

 Dalam pemahaman makna publik dalam pelayanan publik perlu dipahami, dalam perkembangan ilmu administrasi publik, konsep “publik” bermakna luas daripada hanya “*government*” (pemerintah saja), seperti keluarga, rukun tetangga, organisasi sektor swasta. Sebagai akibatnya konsep publik yang luas ini, nilai-nilai keadilan, kewarganegaraan (*citizenship*), patriotisme, dan *responsiveness* menjadi kajian penting disamping nilai-nilai efisiensi dan efektifitas. Selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian dapat diartikan pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik merupakan suatu pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraa masyarakat.

 Menilai kualitas pelayanan publik bukanlah kegiatan yang sangat mudah khususnya pemberian pelayanan publik yang bersifat jasa maupun administrasi, namun terlepas dari persoalan tersebut masalah mengenai kualitas pelayanan publik pada saat ini merupakan masalah yang menjadi pusat perhatian dari berbagai negara, di Indonesia merupakan negara yang demokratis, dalam pemberian pelayanan publik adakalanya menjadi masalah utama dalam mengukur tingkat kepuasan seseorang yang menjadi pengguna pelayanan jasa. Dalam penyelenggaraan mengenai pelayanan publik, pemerintah dalam Undang-undang tentang pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009 dan keputusan menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 telah merumuskan apa yang menjadi asas, prinsip, dan standar pelayanan publik hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga pengguna dan pemberi layanan mengetahui apa-apa saja yang menjadikan asas, prinsip dalam pemberian layanan kepada masyarakat dan pengguna layanan publik mengetahui standar dalam pelayanan publik sehingga dalam mengukur kualitas dari sebuah layanan dapat diukur secara baik.

 Hardiman (2003), Kondisi di Indonesia mengenai pelayanan rumah sakit mengatakan bahwa sistem pelayanan kesehatan di Indonesia belum baik. Rumah sakit belum mampu menjamin mutu pelayanan kesehatan, hal tersebut seperti :dokter sering terlambat datang, sehingga pasien harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan, belum menyediakan ruang tunggu yang nyaman, belum ada kontinuitas pelayanan, belum bisa menjamin waktu penyerahan obat serta belum mampu membuat sistem peresepan secara online lewat komputer. Rumah sakit di Indonesia belum banyak yang berorientasi pada konsumen atau pasien (*customer oriented*), belum memberikan kemudahan akses pelayanan bagi pasien untuk berobat ke rumah sakit.

Berdasarkan Keputusan menteri negara pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2010 tentang unit pelayanan publik mengatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh pemyelenggara pelayanan publik. Standar pelayanan dapat di ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilai kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Dalam memenuhi kebutuhan manusia yang berhubungan terhadap suatu pelayanan yang dapat menimbulkan seberapa angka besar kepuasan pasien adalah keluaran (*outcome*) layanan kesehatan, yang merupakan salah satu tujuan peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Nursalam, 2012).

Kepuasan pasien adalah keluaran (*outcome*) layanan kesehatan dengan kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan dalam hal ini tingkat kepuasan pelanggan atau pengguna pelayanan kesehatan sebagai *added value* bagi dokter, paramedis, perusahaan farmasi, alat kedokteran, termasuk pimpinan institusi penyedia jasa layanan kesehatan (Pohan, 2013). Masalah yang sering dihadapi secara umum oleh rumah sakit adalah rumah sakit belum mampu memberikan sesuatu hal yang benar-benar diharapkan pengguna jasa.

Faktor utama tersebut karena pelayanan yang diberikan berkualitas rendah sehingga belum dapat menghasilkan pelayanan yang diharapkan pasien. Rumah sakit merupakan organisasi yang menjual jasa, maka pelayanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi. Bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada rumah sakit tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fidela (2015) yang berjudul : “Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS DI RSUD Panembahan Senopati Bantul” mengatakan bahwa kepuasan pasien peserta BPJS memiliki cangkupan yang banyak, dimulai dari pendaftaran sampai mendapatkan pelayanan petugas medis di rawat jalan. Hal yang mempengaruhi kepuasan pasien, antara lain: pendaftaran lancar, waktu tunggu, pelayanan cepat, ramah, sopan, keterampilan dan perawatan petugas medis bagus, profesional, ruangan bersih dan fasilitas lengkap. Sebaliknya hal-hal yang mempengaruhi ketidakpuasan pasien, antara lain: karyawan pendaftaran datang terlambat serta mengobrol dengan rekan kerjanya, waktu tunggu lama, nada suara petugas medis tinggi, keramahan kurang, ruangan kurang luas, belum ada sekat, ruang tunggu kurang, jarak dari poli satu ke yang lain terlalu dekat, dan belum ada pengeras suara.

 Hasil penelitian Dwi Kartikasari (2014) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan di Rumah Sakit Bunda Kandangan Surabaya” hasil penelitian mengatakan pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan pasien menunjukan bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh langsung positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien hal ini mempunyai arti semakin baik kkualitas layanan RSBK maka kepercayaan pasien di RSBK juga akan meningkat, demikian pula sebaliknya, semakin buruk kualitas layanan RSBK maka kepercayaan pasien akan menurun sedangkan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien menunjukan bahwa kualitas layanan secara signifikan mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan pasien hal ini mempunyai arti semkain baik kualitas layanan RSBK maka kepuasan pasien di RSBK juga akan meningkat, demikian pula sebaliknya, semakun buruk kualitas layanan RSBK maka kepuasan pasiennya akan menurun.

 Hasil penelitian Sri Yuniarti (2015) yang berjudul “Hubungan antara Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Perawatan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak Tahun 2015” hasil penelitian menunjukan bahwa dari 100 responden didapatkan sebanyak 51 orang (51,0%) yang menyatakan kualitas pelayanan baik dan sebanyak 49 orang (49,0%) menyatakan kualitas pelayanan kurang baik. Dapat disimpulkan bahwa responden yang menyatakan kualitas baik lebih banyak dibanding dengan yang menyatakan kurang baik.

Menurut Fuzna (2014) Pada tingkat kepuasan pasien dapat diukur melalui beberapa variabel yang pertama variabel *Reability*/ keandalan responden puas dengan tindakan yang cepat dan tepat sebesar 56,56% kedua variabel *Responsiveness*/ daya tanggap respoden sebesar 54,54% dan respon tidak puas sebesar 10,10% ketiga variabel *Assurance*/ jaminan responden puas sebesar 51,51% dan respon tidak puas 14,14% keempat variabel *Emphaty*/ empati responden puas sebesar 56,56% dan tidak puas 9,09% kelima variabel *Tangibles*/ berwujud responden sebesar 58,58% dengan demikian dapat disimpulkan bahwa angka kepuasan pasien atau seseorang tidak dapat menentukan berdasarkan variabel sehingga hasil dari penelitian diatas mengalami turun naik dalam setiap pelayanan.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Kualitas pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang daat dipertanggung jawabkansesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi. Kesimbangan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Hasil survei pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 27 Desember 2018 didapatkan data sebagai berikut :

Tabel 1.1

Jumlah Pasien Rawat Jalan Per Bulan Di RS Yarsi Pontianak Tahun 2018

|  |  |
| --- | --- |
| Bulan  | Jumlah Pasien Rawat Jalan |
| Januari  | 396 |
| Februari | 375 |
| Maret  | 388 |
| April | 394 |
| Mei  | 394 |
| Juni | 358 |
| Juli | 385 |
| Agustus | 339 |
| September | 403 |
| TOTAL | 3432 |

Sumber : Rekam Medik Rumah Sakit Umum Yarsi Pontianak, 2018

Setiap bulan jumlah kunjungan pasien rawat jalan tidak mengalami peningkatan yang cukup baik karena dalam memberikan pelayanan tidak langsung dapat dilayani sehingga pasien mempersepsikan bahwa dirinya tidak mendapatkan pelayanan yang baik selain daripada itu dalam pemberian layanan tidak diikuti dengan peningkatnya kualitas pelayanan. Dengan mengetahui jumlah kunjungan rawat jalan yang tidak mengalami peningkatan yang baik seharusnya di ikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan rawat jalan baik dari sisi sumber daya manusia, sistem teknologi dan fasilitas sarana rawat jalan.

Kualitas pelayanan ditentukan oleh pemberian pelayanan yang dikehendaki oleh pelanggan atau yang diharapkan oleh pengguna jasa tersebut, sehingga menjadi prioritas utama bagi setiap rumah sakit sebagai tolak ukur keunggulan daya saing rumah sakit. Hasil pra survei kualitas pelayanan menunjukkan kinerja yang belum sepenuhnya baik, sebagaimana tertera sebagai berikut:

Tabel 1.2

Hasil survei kualitas pelayanan RS Yarsi Pontianak 2019

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Pernyataan | Jawaban |
| Puas | Persentase | Tidak Puas | Persentase |
| KEBERWUJUDAN (*TANGIBLE*) |
| 1 | Kebersihan RS sangat terjaga dengan baik | 14 | 47% | 16 | 53% |
| 2 | Kapasitas lahan parkir RS sangat memadai | 15 | 50% | 15 | 50% |
| 3 | Sarana televisi yang disediakan RS memberikan suasana sangat nyaman | 0 | 0% | 30 | 100% |
| KEANDALAN (*REALIBILITY*) |
| 4 | Karyawan RS sangat handal dalam memberikan pelayanan | 13 | 43% | 17 | 57% |
| 5 | Proses pelayanan RS sangat cepat | 11 | 37% | 19 | 63% |
| 6 | Prosedur pelayanan RS berbelit-belit/ membingungkan konsumen | 13 | 43% | 17 | 57% |
| KETANGGAPAN (*RESPONSIVENESS*) |
| 7 | Karyawan RS selalu mendengarkan keluhan konsumen | 11 | 37% | 19 | 63% |
| 8 | Karyawan RS selalu memberikan layanan yang cepat | 12 | 40% | 18 | 60% |
| 9 | Karyawan RS memberikan informasi mengenai produk yang ditawarkan dengan jelas | 14 | 47% | 16 | 53% |
| 10 | Karyawan mampu meyakinkan konsumen dengan memberikan informasi dengan jelas | 13 | 43% | 17 | 57% |
| JAMINAN (*ASSURANCE*) |
| 11 | Kesopanan karyawan RS kepada pelanggan sangat terjamin  | 11 | 37% | 19 | 63% |
| 12 | Lingkungan RS memiliki keamanan yang sangat memadai | 11 | 37% | 19 | 63% |
| EMPATI (*EMPATHY*) |
| 13 | Setiap karyawan RS memberikan perhatian kepada konsumen secara satu Persatu | 10 | 33% | 20 | 67% |
| 14 | Karyawan RS sangat memahami kebutuhan dan keinginan pelang | 12 | 40% | 18 | 60% |
| No | Pernyataan | Jawaban |
| Puas | Persentase | Tidak Puas | Persentase |
| 15 | Bahasa yang digunakan karyawan RS sangat mudah dipahami | 15 | 50% | 15 | 50% |

Sumber: Hasil penelitian pendahuluan, 2018

Berdasarkan data diatas memberikan gambaran keseluruhan jawaban mengenai kualitas pelayanan di RS Yarsi Pontianak. Rekapitulasi jawaban yang diberikan hampir sebagian responden mengatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan tidak puas, yang berarti kemampuan Rumah Sakit Yarsi Pontianak dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa masih dalam kriteria tidak puas sehingga memerlukan perbaikan dalam hal tersebut. Hal ini dikarenakan tidak didukung dengan fasilitas pelayanan yang kurang memadai berupa ruang tunggu yang kurang nyaman, media informasi yang kurang memadai dan hanya terdapat satu loket pendaftaran dengan dua orang petugas yang dirasa kurang dalam menangani pasien dalam jumlah yang cukup banyak, serta pasien juga mengatakan pengambilan obat yang lama dan bahkan sering stok obat habis. Selain daripada itu pelanggan banyak mengeluh bahwa dalam melayani pasien untuk tenaga medis dalam memberikan informasi atau dalam memberikan pelayanan harus jumlah pasien yang akan melakukan pengecekan kesehatan harus melebihi jumlah target dalam satu hari.

Proses pelayanan sangat mempengaruhi persepsi pelanggan atau pengguna jasa dalam hal kualitas maupun kuantitas karena bilamana pelanggan atau pengguna jasa merasakan hal yang nyaman dalam proses pelayanan yang diberikan maka pelanggan akan terus kembali untuk menggunakan jasa pelayanannya hingga akan mempromosikan ke masyarakat luas.

Pemenuhan tuntutan oleh pesaing Rumah Sakit lain merupakan salah satu potensi pesaing yang harus dicermati oleh Rumah Sakit Yarsi Pontianak dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa sehingga Rumah Sakit tidak kehilangan pelanggan. Hasil pra survei kepuasan menunjukkan angka kepuasan pasien terhadap Rumah Sakit Yarsi masih dalam kategori tidak puas, sebagaimana tertera sebagai berikut:

Tabel 1.3

Hasil survei kepuasan RS Yarsi Pontianak 2019

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Pernyataan | Jawaban |
| Puas | Persentase  | Tidak Puas | Persentase |
| KINERJA |
| 1 | Konsumen sangat puas atas keramahan karyawan RS dalam melayani pelangggan | 14 | 47% | 16 | 53% |
| 2 | Konsumen sangat puas atas kinerja karyawan dalam melayani dengan tepat | 13 | 43% | 17 | 57% |
| 3 | Konsumen sangat puas atas berbagai pilihan produk yang ditawarkan RS | 15 | 50% | 15 | 50% |
| 4 | Kualitas layanan yang diberikan seluruh karyawan RS sangat sesuai dengan harapan konsumen | 13 | 43% | 17 | 57% |

Sumber: Hasil penelitian pendahuluan, 2018

Berdasarkan data diatas memberikan gambaran keseluruhan jawaban mengenai kepuasan pasien yang menggunakan jasa pelayanan di RS Yarsi Pontianak. Rekapitulasi jawaban yang diberikan hampir sebagian responden mengatakan bahwa kepuasan yang diperoleh oleh pelanggan masih dalam kategori tidak puas, yang berarti kemampuan Rumah Sakit Yarsi Pontianak dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa masih dalam kriteria tidak baik sehingga memerlukan perbaikan dalam hal tersebut.

Setiap bulan jumlah kunjungan pasien rawat jalan mengalami penurunan akan tetapi penurunan tersebut tidak di ikuti dengan pemantauan kualitas pelayanan rawat jalan yang ada di rumah sakit yarsi pontianak sehingga angka kepuasan pasien yang menggunakan jasa pelayanan rawat jalan di rumah sakit yarsi tidak dapat diketahui.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Yarsi Pontianak Kalimantan Barat 2019”.

* 1. **Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah**

Identifikasi masalah merupakan proses merumuskan masalah-masalah yang akan diteliti, sedangkan rumusan masalah menggambarkan permasalahan yang tercakup didalam penelitian terhadap kualitas pelayanan unit rawat jalan dan kepuasan pasien.

* + 1. **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis mengidentifikasikan masalah sebagai berikut :

1. Tingginya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang memuaskan sesuai dengan harapan.
2. Persaingan yang meningkat sehingga rumah sakit harus memiliki “Competitive Advantage” untuk meningkatkan penampilannya.
3. Banyaknya keluhan terhadap pelayanan di instalasi rawat jalan di rumah sakit yarsi pontianak
4. Tidak tercapainya target pasien yang berkunjung di instalasi rawat jalan di rumah sakit yarsi pontianak
5. Dari studi pendahuluan dapat dilihat bahwa rata-rata kunjungan pasien rawat jalan di rumah sakit yarsi pontianak sebesar 11%.
	* 1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah tersebut, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pemberian pelayanan bagian rawat jalan penyakit dalam di Rumah Sakit Yarsi Pontianak
2. Bagaimana kualitas pelayanan bagian rawat jalan penyakit dalam di Rumah Sakit Yarsi Pontianak menurut pasien.
3. Bagaimana tingkat kepuasan pasien di rawat jalan penyakit dalam Rumah Sakit Yarsi Pontianak
4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan secara simultan maupun parsial
	1. **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian adalah menganalisis, mengkaji dan mengetahui :

1. Pelaksanaan pemberian pelayanan bagian rawat jalan penyakit dalam di Rumah Sakit Yarsi Pontianak
2. Kualitas pelayanan bagian rawat jalan penyakit dalam di Rumah Sakit Yarsi Pontianak menurut pasien
3. Tingkat kepuasan pasien di rawat jalan penyakit dalam Rumah Sakit Yarsi Pontianak
4. Besarnyapengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan secara simultan maupun parsial
	1. **Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara praktis maupun secara teoritis.

**1.4.1 Manfaat Praktis**

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Rumah Sakit Yarsi Pontianak dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan dalam pemberian pelayanan terhadap konsumen
	* 1. **Manfaat Teoritis**
3. Diharapkan dapat memberikan pengembangan ilmu manajemen rumah sakit dalam pemberian kualitas pelayanan
4. Diharapkan dapat memberikan ilmu manajemen rumah sakit dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa layanan
5. Diharapkan dapat menambah wawasan tentang ilmu manajemen rumah sakit serta memahami masalah secara objektif, ilmiah dan rasional tentang pemberian pelayanan.