

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit dituntut untuk menghadapi perubahan atas kondisi makin maju dan berkembangnya dunia kesehatan terutama dalam bidang pelayanan kesehatan rumah sakit. Hal tersebut dikarenakan munculnya kesempatan untuk memilih layanan kesehatan yang terbaik menurut pandangan pengguna yang disebabkan oleh adanya peningkatan biaya kesehatan dan persaingan yang semakin ketat kemudian didasarkan dari pemikiran pengguna layanan kesehatan yang makin kritis. Sehingga salah satu upaya tetap bertahan mengikuti perubahan layanan adalah dengan menetapkan strategi pemasaran yang tidak saja berlaku bagi organisasi kesehatan swasta namun juga berlaku untuk organisasi kesehatan pemerintah agar dapat menghasilkan layanan kesehatan yang berkualitas (Adriansyah & Nadatien, 2019).

Definisi Rumah sakit dalam PMK No. 4 Tahun 2018 adalah institusi pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyelenggarakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan rawat darurat (PMK no.4, 2018). Rumah sakit merupakan salah satu pelayanan jasa yang dalam melakukan aktivitasnya tidak boleh lepas dari perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Kedua hal tersebut meningkatkan kesadaran dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan jasa kesehatan yang semakin baik. Hal ini juga meningkatkan nilai (*value*) masyarakat berubah terhadap pelayanan jasa kesehatan yang lebih bermutu (Gunawan, 2011).

Waktu tunggu pasien untuk layanan kesehatan diidentifikasi oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) sebagai salah satu ukuran utama dari sistem kesehatan yang responsive dan merupakan salah satu indikator kepuasan pasien dan mutu pelayanan rumah sakit (Fauzia dan Setiawati, 2017). Pelayanan rawat jalan sering menjadi gerbang pertama akses pasien ke pusat pelayanan rumah sakit. Persepsi pasien rawat jalan terhadap layanan kesehatan menjadi indikator penting untuk menilai mutu layanan kesehatan. Waktu tunggu pelayanan kesehatan yang dirasakan pasien rawat jalan merupakan salah satu indikator kepuasan pasien yang mempengaruhi mutu layanan kesehatan (Silitonga, 2016). Survei terdahulu oleh Huang menguraikan bahwa pasien rawat jalan di klinik bedah melaporkan cukup puas bila mereka tidak menunggu lebih dari 37 menit sejak pelayanan pendaftaran (Huang, 1994). Penelitian di Uganda pada pasien rawat jalan rumah sakit menjelaskan bahwa lama waktu tunggu lebih dari 2 jam dapat menurunkan kepuasan pasien (Nabbuye et al, 2013).

Rumah Sakit King Abdulaziz University (KAU) adalah salah satu rumah sakit universitas terbesar di Kerajaan Arab Saudi. Secara khusus, departemen rawat jalan fokus pada peningkatan kualitas layanan sehubungan dengan waktu tunggu dan kemacetan. Selama bertahun-tahun, waktu tunggu yang sangat lama di klinik rawat jalan telah menjadi fokus penelitian di kalangan akademisi dan praktisi. Menurut Günal dan Pidd (2010), waktu tunggu di klinik rawat jalan dapat diklasifikasikan ke dalam waktu tunggu mikro ketika seorang pasien tiba di klinik dan menunggu sampai dokter memanggil mereka untuk perawatan dan waktu tunggu makro penundaan antara tanggal rujukan ketika pasien membutuhkan perawatan spesialis dan tanggal sebenarnya dari perawatan spesialis. Waktu tunggu makro cenderung lebih lama karena pertumbuhan kapasitas klinik rawat jalan tidak dapat menyamai peningkatan permintaan. Waktu tunggu yang lama dan kemacetan yang tinggi memiliki efek negatif pada pasien dan staf: 1) ketidakpercayaan pasien terhadap prosedur rawat jalan meningkat, 2) stres perawat dari pasien (Choi & Kim, 2013).

Laporan capaian kinerja tahun 2014 pada RSUD Dr. Iskak Tulungagung menyebutkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan adalah 70 menit, yang melebihi standar pelayanan minimal (SPM) nasional adalah 60 menit. Waktu tunggu pelayanan kesehatan telah menjadi permasalahan yang terus-menerus terjadi dan memicu ketidakpuasan layanan kesehatan (Torry et al, 2016). Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan (KMK) No 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) bahwa waktu tunggu maksimal pelayanan rawat jalan adalah 60 menit yang meliputi waktu yang diperlukan pasien ketika mendaftar hingga dilayani oleh dokter. Beberapa faktor telah diketahui mempengaruhi waktu tunggu pelayanan pasien yaitu tingginya rasio dokter dan pasien, jumlah pegawai yang kurang, jadwal perjanjian pasien dan dokter yang kurang terorganisir, pasien yang tidak memenuhi janji, petugas medis dan paramedis yang terlambat dan kurang perhatian terhadap jadwal yang sudah ditetapkan (Torry et al, 2016).

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Dorothy et al (2013) menunjukkan bahwa sebagian besar calon tenaga kesehatan dilaporkan terlambat untuk bekerja, sering tidak masuk kerja tanpa izin, menggunakan telepon selular pada saat jam kerja, dan tidak menunjukkan rasa hormat pada pasien. Penelitian lainnya menunjukan faktor utama memanjangnya waktu tunggu rawat jalan pasien adalah dampak dari prosedur administrasi yang meliputi prosedur atau akses pasien pada pemeriksaan medis dan ketepatan jadwal dokter saat bertugas (Reidenbach et al, 2003).

Waktu tunggu pada pelayanan rawat jalan merupakan proses yang panjang dan kompleks sehingga perlu dilakukan eksplorasi untuk mengidentifikasi letak

dan sebab permasalahan. Penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan proses pelayanan dan waktu tunggu, serta membuktikan hubungan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien dalam bidang pelayanan kesehatan sulit didefinisikan karena pelayanan kesehatan terdiri atas suatu kesatuan interaksi yang sangat kompleks dan mengandung banyak unsur. Dalam kepuasan pasien hal yang terpenting adalah persepsi pasien, bukan hal-hal yang aktual seperti yang dipikirkan pemberi jasa pelayanan kesehatan. Dalam mengukur tingkat kepuasan seseorang dapat dilihat dari sikap yang diberikan oleh penyedia layanan dan sikap yang ditunjukkan oleh penerima layanan. Sikap merupakan keteraturan tertentu dalam hal perasaan (afeksi), pemikiran (kognisi), dan predisposisi tindakan (konaksi) seseorang terhadap suatu aspek dilingkungan sekitarnya (Azwar, 2013).

Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Tina Kusumawati tentang Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Poli Penyakit Dalam Pada Instalasi Rawat Jalan Di RSAL Dr Mintohardjo Tahun 2011 dimana dalam mengukur kepuasan pasien yang dapat dicapai apabila Rumah Sakit dapat menyajikan pelayanan yang berkualitas pada pasien, baik cara pembayaran yang terjangkau dan tersedianya obat, sehingga memudahkan pasien dalam mengakses pelayanan saat berkunjung/berobat. Berdasarkan teori dan penelitian yang relevan ini diduga terdapat pengaruh sikap tenaga kesehatan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pemegang kartu Jamkesmas Rumah Sakit Ahmad Ripin Kabupaten Muaro Jambi (Torry et al, 2016).

Kepuasan merupakan hasil penilaian perasaan individu yang lebih bersifat subjektif, maka hal ini menunjuk pada dimensi abstrak yang relatif, dimana dengan terpenuhinya harapan pasien yang mendapatkan penanganan yang berkualitas di pelayanan rawat jalan akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diperoleh sehingga akan memotivasi munculnya sikap setia pasien dalam memanfaatkan pelayanan rawat jalan di RSUD Banten sehingga pasien akan memiliki perilaku loyal dalam menggunakan jasa pelayanan rawat jalan. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan selanjutnya berdampak kepada loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh bagaimana tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang diharapkan pelanggan. Parasuraman et al (1994) dalam Ruswanti (2012) dimana semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan akan semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Beberapa studi mengemukakan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan dan pada akhirnya berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Loyalitas pelanggan adalah suatu kesetiaan yang ditunjukkan dengan

perilaku pembelian teratur yang dalam waktu panjang melalui serangkaian keputusan pelanggan. Keuntungan loyalitas dapat dikatakan bersifat jangka panjang dan kumulatif, dimana meningkatnya loyalitas pelanggan dapat menyebabkan profitabilitas yang lebih tinggi dan berbasis keuangan yang lebih stabil. Selain itu perusahaan yang dapat mempertahankan pelanggannya akan mendapat banyak keuntungan (Romadhoni & Pudjirahardjo, 2016). Loyalitas konsumen tidak langsung muncul saat pertama kali mengakses pelayanan tetapi akan muncul setelah berulang kali mengakses pelayanan kesehatan disebuah rumah sakit (Dewi et al, 2008).

Hallowell, 1996; Rowley & Dawes, 1999 dalam Ulfa R, (2012) menyatakan bahwa loyalitas pelanggan sangatlah penting bagi institusi penyedia produk atau layanan jasa agar dapat mempertahankan pelanggannya dalam jangka panjang untuk mencapai kesuksesan besar dalam jangka panjang. Pelanggan yang loyal mempunyai kecenderungan lebih rendah untuk melakukan *switching* (berpindah). Seorang pelanggan yang loyal akan mengurangi usaha mencari pelayanan baru, memberikan umpan balik positif kepada organisasi. Selain itu ada keyakinan yang kuat bahwa loyalitas memiliki hubungan dengan profitabilitas dan menurunkan biaya yang dikeluarkan. Penurunan tersebut berasal dari penurunan marketing costs untuk mendapatkan pelanggan baru, serta peningkatan penjualan. Pelanggan yang tidak setia akan mengurangi jutaan pendapatan dan keuntungan yang diperoleh. Oleh karena itu alternatif yang lebih baik adalah melakukan berbagai upaya untuk mempertahankan pasar yang sudah ada, salah satunya adalah melalui usaha meningkatkan kesetiaan pelanggan.

Kotler, Hayes dan Bloom (2002) dalam Ulfa R, (2012) menyebutkan ada enam alasan mengapa suatu institusi perlu mendapatkan loyalitas pelanggannya. Pertama: pelanggan yang ada lebih prospektif, artinya pelanggan loyal akan memberi keuntungan besar kepada institusi. Kedua: biaya mendapatkan pelanggan baru jauh lebih besar dibanding menjaga dan mempertahankan pelanggan yang ada. Ketiga: pelanggan yang sudah percaya pada institusi dalam suatu urusan akan percaya juga dalam urusan lainnya. Keempat: biaya operasi institusi akan menjadi efisien jika memiliki banyak pelanggan loyal. Kelima: institusi dapat mengurangi biaya psikologis dan sosial dikarenakan pelanggan lama telah mempunyai banyak pengalaman positif dengan institusi. Keenam: pelanggan loyal akan selalu membela institusi bahkan berusaha pula untuk menarik dan memberi saran kepada orang lain untuk menjadi pelanggan.

Loyalitas pelanggan perlu diperoleh karena pelanggan yang setia akan aktif berpromosi, memberikan rekomendasi kepada keluarga dan sahabatnya, menjadikan produk layanan sebagai pilihan utama, dan tidak mudah pindah. Menurut Cook (2004) dalam Ulfa R, (2012) mengatakan bahwa organisasi yang

baik adalah yang memiliki tingkat loyalitas lebih dari 70 % tetapi banyak perusahaan jasa termasuk rumah sakit yang hanya mempertahankan loyalitas pelanggan berkisar 40 % sampai 50 %. Bloomer et al (1998) menyatakan bahwa usaha yang dilakukan untuk mempertahankan para pelanggan adalah meningkatkan kualitas layanan dalam semua elemen pelayanan yang baik yang sesuai harapan pasien.

Fakta-fakta diatas menunjukkan adanya permasalahan waktu tunggu dan kepuasan pasien namun belum dapat dibuktikan apakah faktor waktu tunggu pelayanan pada pasien mempengaruhi kepuasan pasien di RSUD Banten. Berdasarkan survei pendahuluan yang peneliti lakukan di rawat jalan RSUD Banten diperoleh informasi bahwa kunjungan pasien rawat jalan setiap bulannya mengalami fluktuasi terjadi penurunan angka kunjungan pasien rawat jalan dari tahun 2018 ke 2019 yaitu sebesar 13,9 %, dan diperoleh informasi bahwa berdasarkan survey kepuasan pasien rawat jalan RSUD Banten dengan metode wawancara yang peneliti lakukan terhadap 10 orang pasien rawat jalan diketahui bahwa sebagian besar pasien mengeluhkan “waktu tunggu dalam mendapatkan pelayan dokter di poliklinik sangat lama mencapai lebih dari 1 jam dimana cara mendaftar yang antriannya panjang, petugas yang kurang cekatan, dokter yang datang praktek tidak tepat waktu sesuai jadwal, dan sikap petugas yang cuek jika tidak ditanya kapan dokter datang tidak akan memberitahukan dan suka menghindar jika ditanya serta tidak memberikan jawaban pasti . Hal tersebut mengindikasikan adanya ketidak puasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan RSUD Banten.

Pelayanan rawat jalan RSUD Banten memiliki kapasitas 14 ruangan poliklinik yang terbagi poli obstetri dan ginekologi, poli penyakit dalam, poli bedah umum, poli anak, poli penyakit jantung dan pembuluh darah, poli bedah saraf, poli neurologi, poli penyakit mata, poli telinga hidung dan tenggorokan (THT), poli penyakit kulit dan kelamin, poli gigi dan mulut, poli anestesi dan poli MCU. Jumlah tenaga kesehatan rawat jalan RSUD Banten terdiri dari 15 orang perawat (12 orang perawat umum dan 3 orang perawat gigi), dokter spesialis berjumlah 12 orang dan dokter gigi berjumlah 3 orang.

Seperti yang tertera dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 951/Menkes/SK/VI/2000, bahwa tujuan pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Dengan meningkatnya tingkat pendidikan dan keadaan sosial pada masyarakat, maka meningkat pula kesadaran mengenai arti hidup sehat bagi masyarakat. Keadaan tersebut menyebabkan timbulnya tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan

konsumen. Pemerintah Banten telah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dengan mendirikan Rumah Sakit dan Puskesmas yang tersebar di seluruh wilayah Provinsi Banten. Namun hal tersebut nampaknya masih belum bisa memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang mereka harapkan. Salah satu rumah sakit di Provinsi Banten yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan rawat jalan seperti yang termaktub dalam PMK No. 47 tahun 2018 pasal 7 tersebut adalah RSUD Banten, sebagai rumah sakit rujukan dan lanjutan di Provinsi Banten. Sehubungan dengan fungsinya sebagai rumah sakit Provinsi Banten, maka RSUD Banten dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan di setiap lini, sehingga setiap program penyelenggarannya diarahkan pada upaya-upaya pencapaian tujuan sebagaimana dituangkan dalam Visi dan Misi RSUD Banten, salah satu misi dari RSUD Banten adalah meningkatkan kualitas pelayanan serta memberikan pelayanan santun, tepat waktu, transparan dan akuntabel (Banten, 2017). Pelayanan di rawat jalan harus ditingkatkan secara terus-menerus untuk memenuhi harapan masyarakat dengan karakteristik individu beragam yang selalu menginginkan kualitas pelayanan yang bermutu tinggi. Dengan terpenuhinya harapan pasien yang mendapatkan pelayanan yang berkualitas di rawat jalan rumah sakit akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diperoleh sehingga pasien akan loyal terhadap rumah sakit dengan respon berupa kesetiaan pasien dalam memanfaatkan pelayanan di RSUD Banten. Memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien supaya tercapainya kepuasan dalam hal pemberian pelayanan kesehatan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan pasien kepada rumah sakit. Pelayanan yang kurang memuaskan akan menyebabkan berkurangnya pengunjung atau bahkan dapat pula pengunjung rumah sakit berpindah ke jasa kesehatan lainnya (Oktaviani, 2018).

Nursalam (2015) dalam meningkatkan mutu pelayanan harus mempertimbangkan aspek harapan pasien dan jasa layanan kesehatan seperti; kompetensi klinis, empati, kesediaan menjawab keluhan, responsif, keselamatan, perawatan (*caring*), komunikasi dan lain-lain dalam melakukan pengukuran. Mengutip pernyataan Pasuraman & Zeeithhaml (2001) yang mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan oleh pasien dalam mengevaluasi kualitas jasa layanan, antara lain ; *Tangible* (kenyataan), empati, cepat tanggap, keandalan, kepastian. Instrumen pengukuran yang digunakan dapat berupa skala penilaian ganjil atau genap (*rating Scale*) yang telah ditentukan sebelumnya oleh peneliti berdasarkan tujuannya (Winasih, Nursalam, & Dian, 2015). Berdasarkan hal tersebut peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang Pengaruh kualitas pelayanan dan karakteristik individu terhadap loyalitas pasien dengan angka indikator waktu tunggu pasien masuk rawat jalan sebagai variabel

intervening di unit rawat jalan RSUD Banten.

B. Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis dapat mengidentifikasi adanya beberapa permasalahan yang dapat muncul, diantaranya yaitu :

- a. Penurunan jumlah kunjungan poliklinik rawat jalan tahun 2018 ke 2019 yaitu 13,9%.
- b. Waktu tunggu rata-rata pasien rawat jalan lebih dari 60 menit.
- c. Kepuasan pasien menunjukkan adanya keluhan akan waktu tunggu pasien yang dirasakan lama
- d. Ketidakpuasan akan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan
- e. Jadwal praktik dokter spesialis yang tidak sesuai jam praktik
- f. Keterbatasan ruangan pelayanan terutama ruang praktik
- g. Kurangnya informasi atau petunjuk bagi pasien yang akan berobat ke poliklinik
- h. Belum adanya fasilitas unggulan di unit pelayanan rawat jalan
- i. Belum pernah dilakukannya survey tentang loyalitas pasien rawat jalan

2. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang telah dikemukakan di atas, maka penelitian ini akan dibatasi pada pengaruh kualitas pelayanan dan sikap tenaga kesehatan terhadap loyalitas pasien dengan angka indikator waktu tunggu rawat jalan sebagai variabel intervening di RSUD Banten.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas penulis membuat rumusan masalah penelitian yang akan dilakukan tentang bagaimana Pengaruh kualitas pelayanan dan sikap tenaga kesehatan terhadap loyalitas pasien dengan angka indikator waktu tunggu pasien rawat jalan sebagai variabel intervening di RSUD Banten. Adapun rumusan masalah tersebut adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan sikap tenaga kesehatan terhadap loyalitas pasien dengan angka indikator waktu rawat jalan sebagai variabel intervening di RSUD Banten
2. Apakah terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap angka indikator waktu tunggu pasien rawat jalan di RSUD Banten

3. Apakah terdapat pengaruh variabel sikap tenaga kesehatan terhadap angka indikator waktu tunggu pasien rawat jalan di RSUD Banten
4. Apakah terdapat pengaruh variabel indikator waktu tunggu pasien rawat jalan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RSUD Banten
5. Apakah terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di rawat jalan di RSUD Banten
6. Apakah terdapat pengaruh variabel sikap tenaga kesehatan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RSUD Banten

D. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mendapatkan informasi tentang Pengaruh kualitas pelayanan dan sikap tenaga kesehatan terhadap loyalitas pasien dengan angka indikator waktu tunggu pasien rawat jalan sebagai variabel intervening di RSUD Banten.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan sikap tenaga kesehatan terhadap loyalitas pasien dengan angka indikator waktu rawat jalan sebagai variabel intervening di RSUD Banten.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap angka indikator waktu tunggu pasien rawat jalan di RSUD Banten.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh variabel sikap tenaga kesehatan terhadap angka indikator waktu tunggu pasien rawat jalan di RSUD Banten.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh variabel indikator waktu tunggu pasien rawat jalan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RSUD Banten.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di rawat jalan di RSUD Banten.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh variabel sikap tenaga kesehatan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RSUD Banten

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritik

Sebagai sarana untuk menerapkan teori yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan di Program Pasca Sarjana Magister Kesehatan Universitas Esa

Unggul dan menambah wawasan, pengetahuan serta keterampilan dalam menganalisa masalah mengenai Pengaruh kualitas pelayanan dan sikap tenaga kesehatan terhadap loyalitas pasien dengan angka indikator waktu tunggu pasien rawat jalan sebagai variabel intervening di RSUD Banten.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan akan berguna sebagai acuan bagi peneliti lain yang berkeinginan untuk melakukan penelitian tentang Pengaruh kualitas pelayanan dan sikap tenaga kesehatan terhadap loyalitas pasien dengan angka indikator waktu tunggu pasien rawat jalan sebagai variabel intervening di dalam sarana dan fasilitas pelayanan kesehatan lainnya.

Bagi RSUD Banten, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi informasi dan referensi yang bermanfaat bagi perkembangan kualitas / mutu pelayanan pasien khususnya untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan petugas kesehatan dalam manajemen waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan dan memberikan kualitas pelayanan yang profesional dan dapat memenuhi harapan pasien.