

Evaluasi Kualitas Layanan *Billing Information System* Rumah Sakit dengan Metode *ServQual* (Studi Kasus Pada RSUD Dr. Murdjani Sampit Kabupaten Kotawaringin Timur Provinsi Kalimantan Tengah)

Abertun Sagit Sahay¹, Eko Nugroho², Wing Wahyu Winarno³

Abstract—To meet customer satisfaction, organizations must figure out what customers want. Customer satisfaction is one of the factors or of the measure of success for any development and implementation of information systems in an organization. Dr. Murdjani Hospital of Sampit, Kota Waringin Timur Regency of Central Kalimantan Province develops and implements a *Billing Information System* service which integrates all service activities into a system that records all financial transactions. By performing this measurement, the hospital can figure out every single aspect of the service needing special attention for the purpose of improvement, and all parties are satisfied with the services provided. Evaluation of quality of *Billing Information System* service of Dr. Murdjani Hospital using *ServQual* method has 5 (five) dimensions of customer satisfaction that includes *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* and *empathy*. The results are the 5 (five) dimensions each of which affects significantly customer satisfaction, and they are *reliability*, *tangible*, *assurance*, *empathy* and *responsiveness*.

Intisari—Untuk memenuhi kepuasan pelanggan, organisasi harus mengetahui apa yang pelanggan inginkan. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap pengembangan dan implementasi sistem informasi pada suatu organisasi. Rumah Sakit (RS) Dr. Murdjani Sampit salah satu Kabupaten Kotawaringin Timur Provinsi Kalimantan Tengah mengembangkan dan mengimplementasikan sebuah layanan *Billing Information System* yang mengintegrasikan semua kegiatan layanan ke dalam sebuah sistem yang mencatat semua transaksi keuangan. Dengan melakukan pengukuran ini, pihak rumah sakit dapat mengetahui setiap aspek dari layanan yang perlu mendapat perhatian khusus sehingga layanan dapat ditingkatkan dan semua pihak mendapatkan kepuasan atas layanan yang diberikan. Evaluasi kualitas layanan *Billing Information System* RS Dr. Murdjani dengan menggunakan metode *ServQual* yang memiliki 5 (lima) dimensi dari kepuasan pelanggan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Hasil dari penelitian ini adalah 5 (lima) dimensi tersebut masing-masing mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan

pelanggan dan dimensi tersebut secara berurutan *reliability*, *tangible*, *assurance*, *empathy* serta *responsiveness*

Kata Kunci— *Billing Information System*, *ServQual*.

I. PENDAHULUAN

Untuk memenuhi kepuasan pelanggan, organisasi harus mengetahui apa yang pelanggan inginkan. Aspek kualitas memberikan organisasi suatu gambaran nyata apa sebenarnya yang diinginkan para pelanggan.

Dengan mengimplementasikan *Billing Information System*, rumah sakit sebagai penyelenggara layanan dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien tentang tarif yang sesuai dengan tindakan yang diterima, kecepatan layanan yang diberikan dan keuntungan-keuntungan lainnya.

Sebagai penyedia layanan, Rumah Sakit Dr. Murdjani Sampit perlu melakukan evaluasi untuk mengukur sejauh mana layanan yang diberikan sesuai dengan harapan dari pasien. Dengan melakukan pengukuran ini, pihak rumah sakit dapat mengetahui setiap aspek dari layanan yang perlu mendapat perhatian khusus sehingga layanan dapat ditingkatkan dan semua pihak mendapatkan kepuasan atas layanan yang diberikan.

A. Perumusan Masalah

Bagaimanakah kualitas layanan informasi di RS Dr. Murdjani Sampit Kabupaten Kotawaringin Timur Provinsi Kalimantan Tengah?

B. Tujuan Penelitian

Melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan informasi di RS Murdjani Sampit.

C. Manfaat penelitian

- 1) Mengevaluasi kualitas layanan *Billing Information System* RS Dr. Murdjani di Sampit Kabupaten Kotawaringin Timur Provinsi Kalimantan Tengah dengan menggunakan metode *ServQual*.
- 2) Mengetahui dimensi dari metode *ServQual* yang dominan terhadap kepuasan pelanggan dari layanan *Billing Information System* RS Dr. Murdjani di Sampit Kabupaten Kotawaringin Timur Provinsi Kalimantan Tengah.

¹ Jurusan Teknik Elektro FT UGM Jalan Grafika 2 Yogyakarta 55281 INDONESIA (email: abertun@gmail.com)

^{2,3} Jurusan Teknik Elektro FT UGM Jalan Grafika 2 Yogyakarta 55281 INDONESIA (email: ²nugroho@ugm.ac.id,

³wing@mti.ugm.ac.id)

II. TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

Ada beberapa model yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan, diantaranya adalah *ServPerf*, *Service Performance*, Kano dan *ServQual*. *ServQual* adalah model pengukuran kualitas layanan yang menggunakan lima dimensi dari kualitas layanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphy*. Model Kano dikembangkan oleh Noriaki Kano [7] yaitu metode yang digunakan untuk tujuan mengategorikan atribut-atribut dari produk maupun jasa berdasarkan seberapa baik produk atau jasa tersebut dan mampu memberikan kepuasan pelanggan.

Penelitian yang menyangkut pengukuran kualitas layanan sudah banyak dilakukan. Referensi [15] dengan judul penelitian *Service Quality of Telkom Speedy from Customers Perspective* menyimpulkan, secara keseluruhan bahwa kualitas layanan Telkom Speedy memiliki kesenjangan pelanggan ringan, yang berarti kualitas tidak buruk atau bahkan tidak terlalu serius, atau dapat dianggap sebagai tingkat toleransi dari kualitas layanan.

Referensi [10] dalam penelitiannya yang berjudul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan* mengungkapkan bahwa kualitas layanan yang dilihat dari 5 (lima) dimensi : *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan. Dari 5 (lima) dimensi kualitas layanan yang memberi pengaruh paling dominan adalah variabel *reliability*.

Para peneliti mendefinisikan kualitas dengan berbagai cara. Feigenbaum [5] mengartikan kualitas sebagai nilai. Juran [5] menyatakan bahwa kualitas adalah kesesuaian dengan penggunaan. Sementara itu Parasuraman *et al.* [5] lebih mengartikan kualitas sebagai pemenuhan harapan pelanggan.

Kualitas layanan adalah bagian dari kualitas secara umum. Parasuraman *et al.* [5] mengartikan kualitas sebagai pemenuhan kebutuhan pelanggan. Dengan demikian, kepuasan pelanggan adalah hal pokok di dalam pembahasan tentang kualitas pelayanan, dimana kepuasan pelanggan dilihat sebagai fungsi dari *perceived quality* (kualitas yang dirasakan), atau sebaliknya, *perceived quality* merupakan fungsi dari kepuasan pelanggan [5].

Kualitas pelayanan perlu diukur setidaknya karena tiga alasan [2]:

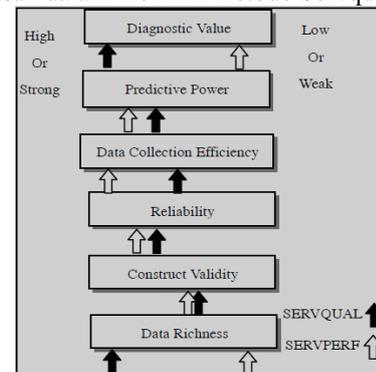
- Hasil pengukuran dapat digunakan untuk melakukan perbandingan antara sebelum dan sesudah terjadinya perubahan pada suatu organisasi;
- Pengukuran diperlukan untuk menemukan letak permasalahan yang terkait dengan kualitas; dan
- Hasil pengukuran diperlukan untuk menetapkan standar pelayanan kualitas.

A. Metode *ServQual*

Pada bentuk awalnya, *SERVQUAL* terdiri atas sepuluh komponen kualitas pelayanan. Dalam perkembangannya kemudian, kesepuluh komponen tersebut dimampatkan menjadi lima komponen, sebagai berikut [5]:

- 1) *Reliability*, merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal.
- 2) *Assurance*, merupakan tenaga kerja yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan.
- 3) *Tangibles*, menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna.
- 4) *Empathy*, mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.
- 5) *Responsiveness*, yaitu kesediaan untuk membantu partisipan dan memberikan perhatian yang tepat.

Gbr. 1 menunjukkan keuntungan atau kelebihan metode *Servqual* dibandingkan dengan metode *Servperf* yang menjadi alasan dalam memilih metode *Servqual*.



Gbr. 1 Kelebihan dari metode *Servqual* dan *Servperf*
Sumber: Kettinger and Lee (1997)

Metode *Servqual* memiliki *diagnostic value* yang tinggi dibandingkan dengan metode *Servperf*. Dari segi kelengkapan datanya, *Servqual* lebih tinggi dibandingkan dengan metode *Servperf*.

Dengan metode *Servqual*, dapat diketahui nilai kualitas pelayanan dari setiap variabel dan setiap dimensi kualitas layanan, sehingga dengan mudah dapat ditelusuri apa yang sebenarnya mempengaruhi tinggi atau rendahnya penilaian kualitas layanan secara keseluruhan. Dengan metode ini juga dapat diketahui bagaimana harapan konsumen terhadap pelayanan yang ditawarkan dan bagaimana penilaiannya tentang layanan yang diberikan. Selain itu pula dapat diketahui variabel mana yang harus menjadi fokus untuk perbaikan selanjutnya dalam rangka peningkatan kualitas layanan. Dengan metode ini pula dapat digunakan untuk memperoleh gambaran tentang perkembangan harapan dan persepsi konsumen dari waktu ke waktu.

B. Hipotesis

Pada penelitian ini, hipotesis yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

- 1) Persepsi *Tangible* berbeda nyata dengan Ekspektasi *Tangible*
- 2) Persepsi *Reliability* berbeda nyata dengan Ekspektasi *Reliability*
- 3) Persepsi *Responsiveness* berbeda nyata dengan Ekspektasi *Responsiveness*
- 4) Persepsi *Assurance* berbeda nyata dengan Ekspektasi *Assurance*
- 5) Persepsi *Empathy* berbeda nyata dengan Ekspektasi *Empathy*
- 6) *Tangible* berpengaruh terhadap Kepuasan
- 7) *Reliability* berpengaruh terhadap Kepuasan
- 8) *Responsiveness* berpengaruh terhadap Kepuasan
- 9) *Assurance* berpengaruh terhadap Kepuasan
- 10) *Empathy* berpengaruh terhadap Kepuasan

III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini termasuk penelitian ekplanatoris (*explanatoris research*) yang bertujuan mencari hubungan-hubungan baru [16] Yakni jenis penelitian yang berupaya menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. Penelitian ini dilakukan di RS Dr. Murdjani Sampit Kabupaten Kotawaringin Timur Provinsi Kalimantan Tengah

B. Populasi dan Sampel

Teknik pengambilan sampling adalah dengan metode *purposive sampling* dimana responden yang dipilih secara sengaja dengan karakteristik tertentu yang diyakini representatif terhadap populasi penelitian.

Untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini digunakan rumus Slovin (Umar,2005:78) :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan :

- n* : Jumlah sampel
N : Jumlah Populasi
e : Tingkat kesalahan

C. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Definisi masing-masing variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) *Tangibles* (X_1), menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna
- 2) *Reliability* (X_2), merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal.

- 3) *Responsiveness* (X_3), yaitu kesediaan untuk membantu partisipan dan memberikan perhatian yang tepat.
- 4) *Assurance* (X_4), merupakan tenaga kerja yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan.
- 5) *Empathy* (X_5), mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.
- 6) Variabel terkait (Y), yaitu kepuasan pasien RS Dr. Murdjani Sampit

Untuk pengukuran data, terutama data primer yang berupa tanggapan atau jawaban responden tentang pertanyaan yang diajukan digunakan *skala Likert*. Alternatif penilaian dalam pengukuran item-item harapan pelanggan (*customer expectation*) tersebut terdiri dari 5 alternatif pilihan dengan skor sebagai berikut:

Sangat Baik Sekali	skor 5
Sangat Baik	skor 4
Baik	skor 3
Tidak Baik	skor 2
Sangat Tidak Baik	Skor 1

Sedangkan untuk penilaian dan pengukuran item-item persepsi pelanggan (*customer perception*) terdiri dari 5 alternatif pilihan dengan skor penilaian sebagai berikut :

Sangat Puas Sekali	skor 5
Sangat Puas	skor 4
Puas	skor 3
Tidak Puas	skor 2
Sangat Tidak Puas	Skor 1

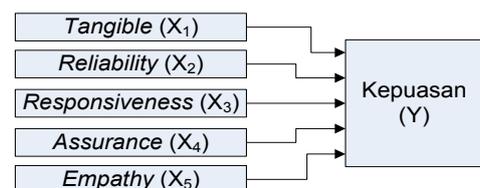
D. Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- 1) Data Primer, yaitu data yang diperoleh dari para pasien rumah sakit berdasarkan sebaran kuesioner.
- 2) Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari pihak lain atau kajian pustaka yang berhubungan dengan penelitian ini.

E. Hubungan Variabel Bebas dan Variabel Tergantung

Pada penelitian ini ada dua variabel yaitu variabel bebas dan variabel tergantung. Sebagai variabel bebas adalah *Reliability* (X_2), *Tangibles* (X_1), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4), *Empathy* (X_5), sedangkan variabel tergantungnya adalah kepuasan pasien (Y). Hubungan kedua variabel tersebut dapat dilihat pada Gbr. 2:



Gbr. 2 Hubungan antara variabel bebas dengan variabel tergantung

TABEL II
UJI VALIDITAS UNTUK DATA PERSEPSI

Variabel	Koef. Korelasi	Signifikansi	Keterangan
TANGIBLE (X₁)			
Q ₁	0,340	0,001	Item Valid
Q ₁	0,450	0,000	Item Valid
Q ₃	0,285	0,004	Item Valid
Q ₄	1,000	0,000	Item Valid
RELIABILITY (X₂)			
Q ₅	0,604	0,005	Item Valid
Q ₆	0,104	0,005	Item Valid
Q ₇	0,309	0,002	Item Valid
Q ₈	0,659	0,001	Item Valid
Q ₉	1,000	0,000	Item Valid
RESPONSIVENESS (X₃)			
Q ₁₀	0,340	0,001	Item Valid
Q ₁₁	0,450	0,000	Item Valid
Q ₁₂	0,285	0,004	Item Valid
Q ₁₃	1,000	0,000	Item Valid
ASSURANCE (X₄)			
Q ₁₄	0,093	0,006	Item Valid
Q ₁₅	0,180	0,004	Item Valid
Q ₁₆	0,320	0,001	Item Valid
Q ₁₇	1,000	0,000	Item Valid
EMPATHY (X₅)			

Lanjutan Tabel I

Q ₁₈	0,324	0,007	Item Valid
Q ₁₉	0,232	0,020	Item Valid
Q ₂₀	0,218	0,029	Item Valid
Q ₂₁	0,019	0,010	Item Valid
Q ₂₂	1,000	0,000	Item Valid

TABEL III
UJI RELIABILITAS UNTUK PERSEPSI

Variabel	Reliabilitas Statistics (Coronbach's Alpha)	Signifikansi	Ket.
X ₁	0,649	0,60	Reliabel
X ₂	0,644	0,60	Reliabel
X ₃	0,649	0,60	Reliabel
X ₄	0,646	0,60	Reliabel
X ₅	0,619	0,60	Reliabel
Y	0,771	0,60	Reliabel

Berdasarkan Tabel II dan Tabel III, maka data dinyatakan valid dan reliabel sehingga dapat dilanjutkan ke proses berikutnya.

A. Pengujian Hipotesis

Berdasarkan dari perhitungan pada Tabel IV, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis Persepsi *Tangible* berbeda nyata dengan Ekspektasi *Tangible* ditolak sehingga Persepsi *Tangible* tidak berbeda nyata atau sama dengan Ekspektasi *Tangible*.

TABEL IV
PERHITUNGAN T-TEST VARIABEL TANGIBLE EKSPETKASI DAN PERSEPSI

Paired Samples Statistics					
		Mean	N	Std. Dev	Std. Error Mean
Pair 1	Ekspektasi <i>Tangible</i>	15,73	100	1,911	.191
	Persepsi <i>Tangible</i>	15,73	100	1,911	.191

Berdasarkan hasil perhitungan yang ditunjukkan pada Tabel V dapat disimpulkan bahwa hipotesis Persepsi *Reliability* berbeda nyata dengan Ekspektasi *Reliability* ditolak sehingga Persepsi *Reliability* tidak berbeda nyata atau sama dengan Ekspektasi *Reliability*

TABEL V
PERHITUNGAN T-TEST VARIABEL *RELIABILITY* EKSPETKASI DAN PERSEPSI

Paired Samples Statistics					
		Mean	N	Std. Dev	Std. Error Mean
Pair 1	Ekspektasi <i>Reliability</i>	19,95	100	1,898	.190
	Persepsi <i>Reliability</i>	19,95	100	1,898	.190

Berdasarkan hasil perhitungan yang ditunjukkan Tabel VI, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis persepsi *Responsiveness* berbeda nyata dengan ekspektasi *Responsiveness* diterima.

TABEL VI
PERHITUNGAN T-TEST VARIABEL *RESPONSIVENESS* EKSPETKASI DAN PERSEPSI

Paired Samples Statistics					
		Mean	N	Std. Dev	Std. Error Mean
Pair 1	Ekspektasi <i>Responsiveness</i>	15,75	100	1,520	.152
	Persepsi <i>Responsiveness</i>	15,73	100	1,911	.191

Berdasarkan hasil perhitungan yang ditunjukkan Tabel VII, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis persepsi *assurance* berbeda nyata dengan ekspektasi *assurance* diterima.

TABEL VII
PERHITUNGAN T-TEST VARIABEL *ASSURANCE* EKSPETKASI DAN PERSEPSI

Paired Samples Statistics					
		Mean	N	Std. Dev	Std. Error Mean
Pair 1	Ekspektasi <i>Assurance</i>	15,73	100	1,911	.191
	Persepsi <i>Assurance</i>	15,75	100	1,520	.152

Berdasarkan hasil perhitungan yang ditunjukkan oleh Tabel VIII, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis persepsi *empathy* berbeda nyata dengan ekspektasi *empathy* diterima.

TABEL VIII
PERHITUNGAN T-TEST VARIABEL *ASSURANCE* EKSPETKASI DAN PERSEPSI

Paired Samples Statistics					
		Mean	N	Std. Dev	Std. Error Mean
Pair 1	Ekspektasi <i>Empathy</i>	20,19	100	1,841	.184
	Persepsi <i>Empathy</i>	20,07	100	1,940	.194

B. Uji Parsial Persepsi

1) Pengaruh Kepuasan Atas Variabel Tangibles (X_1)

Dari pengujian dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan atas *Tangible* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut ditunjukkan oleh tingkat signifikansi (probabilitas) lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan pengujian menerima H_a dan menolak H_0 , sehingga hipotesis pertama teruji kebenaran.

2) Pengaruh Kepuasan Atas Reliability (X_2)

Berdasarkan perhitungan maka dapat diputuskan bahwa variabel bebas *Reliability* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan Pelanggan. Hal tersebut ditunjukkan oleh tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 dan pengujian menerima H_a dan menolak H_0 , sehingga hipotesis kedua teruji kebenaran.

3) Pengaruh Kepuasan Atas Responsiveness (X_3)

Berdasarkan perhitungan maka dapat diputuskan bahwa variabel bebas *responsiveness* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut ditunjukkan oleh tingkat signifikansi 0,031 yang lebih kecil dari 0,05 dan pengujian menerima H_a dan menolak H_0 , sehingga hipotesis tiga teruji kebenaran.

4) Pengaruh Kepuasan Atas Assurance (X_4)

Berdasarkan perhitungan maka dapat diputuskan bahwa variabel bebas *Assurance* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut ditunjukkan oleh tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 dan pengujian menerima H_a dan menolak H_0 , sehingga hipotesis keempat teruji kebenaran.

5) Pengaruh Kepuasan Atas Empathy (X_5)

Berdasarkan perhitungan maka dapat diputuskan bahwa variabel bebas *Empathy* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut ditunjukkan oleh tingkat signifikansi 0,04 yang lebih kecil dari 0,05 dan pengujian menerima H_a dan menolak H_0 , sehingga hipotesis kelima teruji kebenaran.

V. PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil penelitian mengenai evaluasi kualitas layanan *Billing Information System* Rumah Sakit Dr. Murdjani Sampit, dapat dibuat beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel *Responsiveness* pada persepsi berbeda nyata dengan variabel *Responsiveness* pada ekspektasi. Nilai persepsi *Responsiveness* masih di bawah nilai ekspektasi *Responsiveness* pasien.
2. Variabel *Assurance* pada persepsi berbeda nyata dengan variabel *Assurance* pada ekspektasi. Nilai persepsi *Assurance* lebih besar dari nilai ekspektasi *Assurance* pasien.
3. Variabel *Empathy* pada persepsi berbeda nyata dengan variabel *Empathy* pada ekspektasi. Nilai persepsi

Empathy masih di bawah nilai ekspektasi *Empathy* pasien.

4. Variabel *Tangible* dan *Reliability* pada persepsi tidak berbeda nyata dengan variabel *Tangible* dan *Reliability* pada ekspektasi.
5. Variabel kepuasan *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* masing-masing secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan.
6. Variabel-variabel tersebut secara berurutan yang berpengaruh kepada kepuasan pasien adalah *Reliability* yang menggambarkan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal, *Tangible* menjelaskan keadaan fisik berupa layanan yang didukung dengan perangkat dan peralatan yang baik, keadaan ruang tunggu yang bersih dan penampilan operator yang rapi, *Assurance* yang mendefinisikan kesopanan serta pengetahuan yang baik dari operator dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pasien dalam melakukan transaksi pembayaran, *Empathy* mendefinisikan kepedulian dari operator secara individu kepada pasien dan dan *Responsiveness* yang mendefinisikan kesediaan membantu pasien dan memberikan perhatian yang tepat.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis pada penelitian ini, maka ada beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan kepuasan kepuasan Pelanggan di RSUD Dr. Murdjani Sampit Kabupaten Kotawaringin Timur, adalah sebagai berikut :

1. Untuk variabel *Tangible* yang merupakan variabel yang menjelaskan tentang fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna dan juga variabel harus *Reliability* merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal harus dipertahankan dan akan lebih baik untuk dapat ditingkatkan.
2. Variable *Assurance* yang menggambarkan bagaimana tenaga kerja yang memiliki etika dan kesopanan serta berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan menjadi hal yang perlu diperhatikan oleh pihak Rumah Sakit. Pihak RSUD Dr. Murdjani Sampit harus meningkatkan kemampuan Operator *Billing Information System* dalam upaya memberikan rasa aman dalam melakukan transaksi pembayaran dan meningkatkan kemampuan pengetahuan dalam melayani setiap pasien melalui berbagai macam pelatihan.
3. Variabel *Empathy* yang menggambarkan kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna juga menjadi hal yang perlu ditingkatkan agar kepuasan pasien meningkat. Hal ini dapat juga dilakukan dengan memberikan pelatihan yang meningkatkan kemampuan operator dalam berkomunikasi sehingga pasien merasa memiliki keyakinan yang baik kepada rumah sakit.

4. Sedangkan dari variabel *Responsiveness* dimana variabel ini menggambarkan kesediaan memberikan bantuan dan perhatian yang tepat kepada pasien juga menjadi hal yang perlu ditingkatkan.

REFERENSI

- [1] Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- [2] Brysland, Alexandria and Curry, Adrienne. 2001. 'Service improvements in public services using *SERVQUAL*', *Managing Service Quality*, Vol. 11, No. 6, pp. 389 – 401.
- [3] Cronin, J.J., and Taylor, S.A. 1992. *Measuring service quality : a re-examination and extension*. *Journal of Marketing* 56:55-58.
- [4] Curry, Adrienne and Sinclair, Emma. 2002. 'Assessing the quality of physiotherapy services using *SERVQUAL*', *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol. 15, No. 5, pp. 197 – 205.
- [5] Juwaheer, Thanika Devi. 2004. *Exploring international tourist's perceptionsof hotel operations by using a modified SERVQUAL approach – a case study of Mauritius* , *Managing Service Quality*, Vol. 14, No. 5, pp. 350 – 364.
- [6] Kettinger W.J., Lee C.C. 1997. *Pragmatic Perspectives on the Measurement of Information Systems Service Quality [J] MIS Quarterly*, 21(2): 223-240
- [7] Kano, N. 1984. *Attractive Quality and must-be quality*. The journal of the Japanese Society for Quality Control. April
- [8] Kotler, Philip, 1997, *Marketing Management Analysis, Planning, Implementation and Control*, 9th Edition, Prentice-Hall, New Jersey
- [9] Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat.
- [10] Manulang, Ida. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan*, Tesis. Medan
- [11] Nurgiyantoro, Burhan, Gunawan dan Marzuki. 2004. *Statistik Terapan : Untuk*
- [12] *Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*. Cetakan Ketiga (Revisi). Gadjah Mada University Press. Yogyakarta
- [13] Owen, Martin. 2003. *BPNM and Business Process Management: Introduce to the New Business Process Modeling Standard*. Diakses melalui World Wide Web <http://www.popkin.com>
- [14] Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L (1991) *Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale*, *Journal of Retailing*, 67, pp. 420-450.
- [15] Parno, S.Kom, MSSl. *Data Flow Diagram*. <http://power.lecture.ub.ac.id/files/2011/04/DFD.pdf> , diakses pada 27 Februari 2011
- [16] Rerimassie, Razy M. 2007. *Quality of Telkom Speedy from Customers Perspective*. Tesis. Bandung
- [17] Supranto, J.. 1977. *Metode Riset, Aplikasi dalam Pemasaran*. LP-FEUI. Jakarta
- [18] Sutanta, Edhy. 2003, *Sistem Infomarsi Manajemen*, Graha Ilmu, Yogyakarta
- [19] Tjiptono, Fandy. 2006, *Manajemen Jasa*. Edisi Keempat. Andi. Yogyakarta
- [20] U, Husein. 2005. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*. Bisnis. Edisi Baru. PT. Rajagrafindo Persada. Jakarta