

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Rumah Sakit

2.1.1. Pengertian

Menurut UU 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.

Menurut *World Health Organization* (WHO), rumah sakit merupakan bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik.

Rumah sakit sebagai pelayanan kesehatan diwajibkan untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang komprehensif, kuratif dan preventif kepada masyarakat.

Menurut PMK No 3 Tahun 2020, Rumah sakit umum di bagi menjadi 4 klasifikasi antara lain Rumah Sakit Umum Kelas A, Rumah Sakit Umum Kelas B, Rumah Sakit Umum Kelas C, dan Rumah Sakit Umum Kelas D. Sedangkan untuk rumah sakit khusus di bagi menjadi 3 klasifikasi antara lain Rumah Sakit Khusus Kelas A, Rumah Sakit Khusus Kelas B, dan Rumah Sakit Khusus Kelas C. Pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit umum paling sedikit terdiri dari

pelayanan medik dan penunjang medik (umum, spesialis, dan subspecialis), pelayanan keperawatan dan kebidanan (asuhan keperawatan generalis dan/atau asuhan keperawatan spesialis, dan asuhan kebidanan), dan pelayanan non medik (pelayanan farmasi, pelayanan laundry/binatu, pengolahan makanan/gizi, pemeliharaan sarana prasarana dan alat kesehatan, informasi dan komunikasi, pemulasaran jenazah, dan pelayanan nonmedik lainnya). Sedangkan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit khusus hampir sama dengan rumah sakit umum, hanya saja pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit, atau kekhususan lainnya.

2.1.2. Rumah Sakit Wiyung Sejahtera

2.1.2.1. Profil Rumah Sakit Wiyung Sejahtera

Rumah Sakit Wiyung Sejahtera adalah rumah sakit swasta di Surabaya yang diresmikan pada tahun 1 Juli 1995 dengan pendiri dr. H. Mutadi dan secara organisasi di bawah naungan badan hukum PT. Wiyung Sejahtera. Lokasi Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya termasuk dalam wilayah administrasi Kelurahan Babatan, Kecamatan Wiyung, Kota Surabaya. Kondisi geografis Kelurahan Babatan memiliki elevasi 15 meter di atas permukaan air laut dengan kondisi topografi lahan cenderung rata dan bergelombang, sehingga relatif kering dari banjir apabila terjadi curah hujan yang tinggi. Secara geografis Kecamatan Wiyung terletak di Surabaya barat daya, yang berbatasan dengan Kecamatan Dukuh Pakis di sebelah utara, Kecamatan Lakarsantri di sebelah barat, dan Kecamatan Karangpilang di sebelah selatan dan timur.

Rumah Sakit Wiyung Sejahtera memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menyediakan fasilitas fisik berupa bangunan seluas 7,125 m² yang berdiri diatas lahan 4595 m² , terletak di Jalan Karangan PDAM 1-3 Wiyung Surabaya. Pada saat ini bangunan terdiri dari 4 lantai, dimana lantai paling atas digunakan untuk pelayanan kamar operasi dan ruang pelayanan intensif. Kegiatan manajerial, administrasi dan pelatihan dilakukan di lantai 3. Ruang pelayanan rawat inap tersedia pada area sebagian lantai 3 dan seluruh lantai 2. Sedangkan lantai dasar bagian depan digunakan untuk pelayanan pendaftaran, IGD, Poli Umum dan spesialis, Instalasi Farmasi dan Kasir. Lantai dasar bagian tengah dan belakang digunakan untuk pelayanan Laboratorium, Radiologi, Instalasi Gizi, kamar persalinan, dan layanan rawat inap untuk kandungan dan kebidanan.

Pada awal operasional fasilitas pelayanan kesehatan ini berupa sebuah klinik umum yang terus berkembang seiring waktu. Momentum perkembangan pertama yaitu pada tahun 1997 mulai menambah layanan dengan pengobatan gigi, rumah bersalin dan balai kesejahteraan ibu dan anak (BKIA). Perkembangan selanjutnya pada tahun 1998 menambah lagi jenis layanan dengan spesialis kandungan dan kebidanan, spesialis anak, dan spesialis bedah mulut. Selanjutnya pada tahun 2003, layanan spesialis berkembang menjadi empat layanan spesialis medis dasar dengan menambah layanan spesialis penyakit dalam dan spesialis bedah. Tonggak sejarah Rumah Sakit Wiyung Sejahtera dimulai pada bulan Agustus 2005 dengan ditetapkan oleh dinas Kesehatan Kota Surabaya sebagai rumah sakit umum. Pada saat ini Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya merumakan rumah sakit umum tipe C dengan 105 tempat tidur dan telah terakreditasi Paripurna Standar Nasional Rumah Sakit (SNARS) edisi 1 dari

Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS) pada tahun 2019. Perkembangan rumah sakit ini merupakan bukti bahwa kehadiran RS Wiyung Sejahtera mendapat tanggapan positif dari masyarakat luas sehingga mampu bertahan dan berkembang sampai sejauh ini untuk terus melayani masyarakat.

2.1.2.2. Visi, Misi, Moto dan Nilai dasar Rumah Sakit Wiyung Sejahtera.

1. Visi, Rumah Sakit Wiyung Sejahtera

“Menjadi Pusat Layanan Kesehatan Profesional yang Akrab di Masyarakat”. Profesional berarti pelayanan yang diberikan kepada pasien dan keluarganya harus memperhatikan aspek profesi medis yang aman, pelayanan yang prima dan administrasi yang jelas. Akrab berarti pelayanan yang diberikan harus membuat pasien dan keluarganya merasa dirawat di rumahnya sendiri, penuh kasih sayang dan biaya terjangkau sesuai dengan pelayanan yang diberikan.

2. Misi Rumah Sakit Wiyung Sejahtera

- a. Memberikan pelayanan medis yang aman, cepat, dan profesional
- b. Menciptakan hubungan interpersonal yang baik dengan pasien dan masyarakat.
- c. Menjaga kepuasan pasien dan keluarganya dengan pelayanan terbaik
- d. Menciptakan loyalitas pelanggan

3. Moto Rumah sakit Wiyung Sejahtera adalah: “Kesembuhan Anda Berkah Kami”

4. Nilai Dasar Rumah Sakit Wiyung Sejahtera

a. Profesional

Penjelasan nilai profesional adalah kompetensi dan kemampuan profesi merupakan pedoman setiap aktivitas dari seluruh unit kerja di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya . Setiap bagian dituntut untuk memiliki kompetensi dan kemampuan profesional sesuai dengan bidang kerja masing-masing.

b. Integritas

Penjelasan dari nilai integritas adalah perilaku yang mulia serta kepribadian yang baik harus selalu dikedepankan setiap melakukan interaksi dengan setiap orang di rumah sakit. Interaksi tersebut berlaku untuk semua karyawan, pasien, maupun pengunjung rumah sakit lainnya.

c. Ramah

Penjelasan dari nilai ramah adalah sikap yang menyenangkan dan memberi senyuman setiap memberikan pelayanan kepada pengunjung rumah sakit. Sikap menyenangkan tersebut termasuk menyapa dan mengucapkan salam kepada orang lain dengan bahasa yang baik

d. Inovatif

Penjelasan dari nilai inovatif adalah kreativitas dan sikap inovasi dalam menjalankan setiap tugas sesuai dengan unit kerjanya. Kreativitas dan inovasi yang dilakukan tetap berpedoman kepada standar prosedur yang ditetapkan rumah sakit.

e. Kejujuran

Penjelasan dari nilai kejujuran adalah sikap jujur dan menepati janji kepada semua pihak dalam melakukan segala aktivitas di rumah sakit. Khusus sikap jujur terkait masalah rekam medik pasien hanya boleh disampaikan oleh petugas yang berwenang.

Upaya manajemen untuk penanaman nilai dasar ke seluruh pegawainya, manajemen membuat salam “**PIRInK**” yang merupakan akronim dari **P**rofesional, **I**ntegritas, **R**amah, **I**novatif dan **K**ejujuran sebagai pembuka pertemuan dalam rapat atau pertemuan lainnya di lingkungan rumah sakit.

2.1.2.3. Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Wiyung Sejahtera

Rawat jalan juga menyangkut banyak pasien dalam waktu relatif bersamaan sehingga pengaturan waktu dan kecepatan akan berperan penting. Petugas yaitu dokter dari berbagai disiplin akan bekerja bersamaan, maka pengaturan pendukung dan kecepatan kemudahan yang dapat diterima harus diberikan.

Instalasi Rawat Jalan merupakan salah satu instalasi pelayanan kesehatan langsung pada pasien meliputi kegiatan registrasi pasien, kasir rawat jalan, serta poliklinik dimana informasi medis hasil anamnesa, riwayat penyakit, pemeriksaan fisik, laboratorium, rontgen, diagnosa, terapi, perjalanan penyakit dan tindakan poliklinik.

Rumah Sakit Wiyung Sejahtera memberikan layanan poli rawat jalan

antara lain :

- a. Poli Umum
- b. Poli Detox
- c. Poli Anak
- d. Poli Interna
- e. Poli Radiologi
- f. Poli Rehab Medik
- g. Poli Bedah Umum
- h. Poli Ortopedi
- i. Poli Kulit dan Kelamin
- j. Poli Mata
- k. Poli Jantung
- l. Poli Urologi
- m. Poli Syaraf
- n. Poli Kandungan
- o. Poli Gigi
- p. Poli Paru
- q. Poli THT

2.1.2.4. Poliklinik Bedah Rumah Sakit Wiyung Sejahtera

Poliklinik bedah merupakan poli yang menangani pengobatan penyakit dan luka dengan menggunakan metode bedah (operatif). Poliklinik bedah memiliki 2 dokter dengan jadwal pelayanan sebagai berikut :

1. dr.H.Ach.Hendra,M.Si,Sp.B.,FinaCS,FICS
 - a. Senin – Kamis : 10.00 – 15.00 (Siang)
 - b. Jum'at & Sabtu : 10.00 – 13.00 (Siang)
 - c. Selasa & Kamis : 19.30 – 21.00 (Malam)
2. dr.Putra Gelar Parlindung Sp.B
 - a. Senin – Jum'at : 07.00 – 09.30 (Pagi)
 - b. Senin – Jum'at : 15.00 – 18.00 (Sore)
 - c. Sabtu : 08.00 – 10.00 (Pagi)

Poliklinik Bedah Rumah Sakit Wiyung Sejahtera melayani tindakan :

1. Bedah lokal kecil
2. Bedah lokal sedang
3. Bedah lokal besar
4. Rawat luka besar
5. Rawat luka sedang
6. Rawat luka kecil
7. Injeksi *Flamicort* (per lokasi)
8. Angkat jahitan besar
9. Angkat jahitan sedang
10. Angkat jahitan kecil

2.2. Waktu Tunggu

2.2.1. Pengertian

Menurut Menkes RI Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit bahwa standar waktu tunggu rawat jalan ≤ 60 menit. Waktu tunggu adalah waktu yang dihitung mulai pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis. Waktu tunggu di rumah sakit berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit, seperti pelayanan rawat jalan, pelayanan gawat darurat, pelayanan rekam medis, dan lain sebagainya.

Dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit, waktu tunggu merupakan bagian dari indikator mutu di rumah sakit, oleh sebab itu lama waktu tunggu pasien dapat digunakan untuk mengetahui bagaimana rumah sakit dalam mengelola pelayanan kesehatan yang sesuai dengan situasi dan harapan pasien. Lama waktu tunggu pasien mendapatkan pemeriksaan dokter dapat mempengaruhi kepuasan pasien tersebut terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit.

2.2.2. Faktor Faktor yang mempengaruhi waktu tunggu

Menurut Fetter (1966) waktu tunggu pasien dibagi menjadi 3 (tiga) yaitu :

1. *First waiting time*

adalah waktu tunggu yang dikeluarkan pasien sejak datang sampai jam perjanjian.

2. *True waiting time*

adalah waktu yang dikeluarkan pasien sejak jam perjanjian sampai pasien diterima atau diperiksa dokter.

3. *Total Primary waiting time*

adalah waktu tunggu pasien secara keseluruhan sebelum bertemu dengan dokter.

Selain itu menurut Fatter (1966), terdapat 7 (tujuh) faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu yaitu,

1. Variasi *appointment interval*
2. Waktu pelayanan (*no show rate*)
3. Jumlah pasien yang datang tanpa perjanjian
4. Pola kedatangan dokter
5. Terputusnya pelayanan pasien karena keinginan dokter untuk berhenti sebentar selama jam praktek.

2.2.3. Indikator Lama Waktu Tunggu

Menurut Azrul, 2010 terdapat beberapa hal yang mempengaruhi tercapainya indikator waktu tunggu antara lain :

a. Sarana prasarana pelayanan

Rumah sakit dalam melakukan pemeriksaan, konsultasi, penyelidikan, serta pengobatan pasien harus ditunjang dengan sarana dan prasarana yang memadai. Sarana prasarana pelayanan kesehatan yang memadai sangat mempengaruhi terhadap pemberian layanan kesehatan oleh rumah sakit kepada pasien. Dalam Pedoman Teknis Fasilitas Rumah Sakit telah diatur terkait sarana dan prasarana rumah sakit yang memadai mulai dari bangunan (atap, dinding, lantai, pintu, dan lain sebagainya) hingga sarana prasarana penunjang di setiap unitnya seperti *Air Conditioner*, meja periksa, kursi, tempat tidur, dan lain sebagainya.

b. SDM medis dan non medis

Sumber daya manusia di rumah sakit terdiri dari sumber daya manusia medis dan sumber daya manusia non medis. Menurut UU No 44 tahun 2009, sumber daya manusia medis di rumah sakit antara lain tenaga medis dan penunjang medis (dokter umum, dokter spesialis, analis kimia, analisi laboratorium, penata *rontgen*, dan fisioterapis), Tenaga keperawatan (perawat dan bidan), Tenaga kefarmasian (apoteker, asisten apoteker,). Sedangkan sumber daya manusia non medis antara lain tenaga teknis, tenaga administratif, keuangan dan informatika.

c. Perilaku Pasien

Perilaku adalah suatu tindakan atau perbuatan seseorang dalam memberikan respon terhadap sesuatu. Secara rasional perilaku diartikan sebagai respon organisme atau seseorang terhadap rangsangan dari luar subyek tertentu. Respon ini terbagi menjadi 2 macam yakni bentuk pasif dan aktif, bentuk pasif adalah respon internal yaitu yang terjadi dalam diri manusia dan tidak secara langsung dapat dilihat dari orang lain sedangkan bentuk aktif yaitu apabila perilaku itu dapat diobservasi secara langsung (Triwibowo, 2015).

Menurut Kotler dan Keller, Perilaku Konsumen adalah studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan bagaimana barang, jasa, ide, atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka.

Menurut Kotler (2011:78) Perilaku Konsumen di pengaruhi oleh empat faktor, yaitu:

1. Faktor budaya

Faktor ini menunjukkan perilaku konsumen dibentuk oleh beberapa hal antara lain : nilai-nilai dan ideologi komunitas mereka, kepercayaan komunitas, kebutuhan keluarga dan komunitas, status sosial konsumen.

2. Faktor sosial

Faktor ini meliputi pengaruh lingkungan, pengaruh media sosial, status sosial konsumen, pendapatan, tingkat pendapatan.

3. Faktor pribadi

Faktor pribadi merupakan minat dan pendapat seseorang sebagai konsumen. Secara khusus, faktor ini juga dipengaruhi oleh demografi seperti : usia, jenis kelamin, budaya, profesi, latar belakang, kondisi ekonomi, gaya hidup.

4. Faktor psikologis

Pada faktor ini perilaku konsumen dipengaruhi oleh motivasi, persepsi, pengetahuan, serta keyakinan dan sikap.

d. Rekam Medis

Rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang informasi terkait identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang diberikan. Informasi tentang identitas, diagnosis, riwayat penyakit, riwayat pemeriksaan dan riwayat pengobatan pasien harus terjaga kerahasiaannya oleh dokter, dokter gigi, tenaga kesehatan tertentu, petugas pengelola dan pimpinan sarana pelayanan kesehatan. Informasi tentang

identitas, diagnosis, riwayat penyakit, riwayat pemeriksaan dan riwayat pengobatan pasien dapat dibuka dalam hal untuk kepentingan pasien, untuk memenuhi permintaan aparaturnya penegak hukum dalam rangka penegakan hukum atas perintah pengadilan, permintaan dan/atau persetujuan pasien sendiri, permintaan institusi/lembaga berdasarkan ketentuan perundang-undangan, dan untuk kepentingan penelitian, pendidikan dan audit medis sepanjang tidak menyebutkan identitas pasien (Menkes, 2008)

e. Kebijakan

Menurut Permenkes RI No. 129/ Menkes /SK /IV /2008 pelayanan rawat jalan dengan indikator waktu tunggu pelayanan di rawat jalan adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dengan diterima/ dilayani oleh dokter spesialis yaitu ≤ 60 menit.

f. Pengetahuan

Pengetahuan adalah hasil kegiatan ingin tahu manusia tentang apa saja melalui cara-cara dan dengan alat-alat tertentu. Pengetahuan ini bermacam-macam jenis dan sifatnya, ada yang langsung dan ada yang tak langsung, ada yang bersifat tidak tetap (berubah-ubah), subyektif, dan khusus, dan ada pula yang bersifat tetap, obyektif dan umum. Jenis dan sifat pengetahuan ini pengetahuan ini tergantung kepada sumbernya dan dengan cara dan alat apa pengetahuan itu diperoleh, serta ada pengetahuan yang benar dan ada pengetahuan yang salah. Tentu saja yang dikehendaki adalah pengetahuan yang benar (Suhartono, 2007; Suwanti dan Aprilin, 2017).

2.3. Kepuasan

2.3.1. Teori Kepuasan

Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin yaitu *satis* yang berarti *enough* atau cukup dan *facio* yang berarti *to do* atau melakukan, sehingga kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Sebuah kepuasan juga bisa didefinisikan sebagai persepsi terhadap sesuatu yang telah memenuhi harapannya. Oleh karena itu seseorang akan merasa puas jika persepsi nya sama atau lebih besar dari harapannya, sedangkan seseorang tidak akan merasa puas apabila harapannya belum terpenuhi.

Menurut Tjiptono (1996) kepuasan adalah respon konsumen terhadap evaluasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau norma kinerja lainnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Menurut Umar (2002), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan dengan harapannya. Seseorang yang jika puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa maka sangat besar kemungkinan untuk menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Kepuasan sendiri dibagi menjadi dua macam yakni kepuasan fungsional dan kepuasan psikologikal. Kepuasan fungsional adalah kepuasan yang diperoleh dari fungsi sesuatu yang dimanfaatkan, misalnya jenis obat diberikan oleh rumah sakit sangat bermanfaat untuk pasien. Sedangkan kepuasan psikologikal adalah kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud, misalnya pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Dari penjelasan diatas, kepuasan merupakan perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja/hasil yang diterima dengan harapan yang dimiliki.

2.3.2. Pengukuran Kepuasan

Menurut Pasuraman, Zeitham, dan Berry (1985) untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dapat dilihat melalui 5 dimensi kualitas pelayanan, antara lain :

1. *Responsive* (Cepat Tanggap)

Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan serta kesiapan tenaga kesehatan dalam melayani pasien sesuai prosedur standar yang telah ditetapkan dan memenuhi harapan pasien

2. *Tangible* (Kenyataan)

Mutu pelayanan kesehatan dapat dirasakan secara langsung penggunaannya oleh pasien dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai sehingga tenaga medis dapat bekerja secara optimal dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal kepada pasien.

3. *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu, akurat dan memuaskan kepada pasien.

4. *Assurance* (kepastian)

Dimensi ini mencakup terkait kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya risiko atau keragu-raguan. Dimensi ini memberikan akibat / dampak kepada pelanggan pengguna jasa merasa terbebas dari risiko. Hasil riset menunjukkan bahwa dimensi ini meliputi faktor keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan.

5. *Empathy* (empati)

Dimensi ini berkaitan dengan kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan, selain itu dimensi ini juga terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi setiap saat jika para pengguna jasa membutuhkan bantuannya. Dalam hal ini peranan tenaga kesehatan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena mereka dapat langsung memenuhi kepuasan pelanggan jasa pelayanan kesehatan.

2.3.3. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah hal penting yang perlu diperhatikan oleh suatu rumah sakit. Jika pasien tidak merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit, maka pasien tersebut tidak akan kembali atau mencari layanan kesehatan lainnya di rumah sakit tersebut.

2.3.4. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien

Terdapat faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit, antara lain :

a. Kualitas produk atau jasa

Pasien akan merasa puas ketika rumah sakit memberikan pelayanan dengan produk atau jasa yang berkualitas. Persepsi pasien terhadap kualitas produk atau jasa ini dipengaruhi oleh dua hal yakni kualitas dari produk atau jasa yang diberikan serta komunikasi petugas medis saat memberikan pelayanan kepada pasien.

b. Kualitas Pelayanan

Pasien akan merasa puas saat mereka menerima pelayanan yang baik, persepsi ini didasari dari keramahan dan cepat tanggap petugas saat memberikan pelayanan kepada pasien.

c. Faktor Emosional.

Pasien akan merasa bangga dan yakin saat mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit yang memiliki citra baik dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada setiap pasiennya.

d. Harga

Tinggi rendahnya harga pelayanan kesehatan sangat mempengaruhi harapan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Semakin tinggi harga pelayanan kesehatan, semakin tinggi pula harapan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut.

e. Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasana yang lengkap dan memadai dapat membantu petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan pasien.

f. Komunikasi

Komunikasi yang baik antara pasien dan petugas kesehatan sangat diperlukan oleh pasien untuk memperoleh informasi-informasi yang pasien butuhkan seperti informasi terkait kesehatan pasien tersebut.

g. Waktu Tunggu Pelayanan

Waktu tunggu sangat identik dengan suatu keadaan yang membosankan, menjemukan, stress tidak nyaman, hal ini dapat memicu ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit