



EXTERNAL SERVICE QUALITY

DALAM TINJAUAN TEORITIS DAN PRAKTIS

Puryanti, S.KM., M.Kes

EXTERNAL SERVICE QUALITY
DALAM TINJAUAN TEORITIS DAN PRAKTIS

EXTERNAL SERVICE QUALITY **DALAM TINJAUAN TEORITIS DAN PRAKTIS**

Puryanti, S.KM., M.Kes



EXTERNAL SERVICE QUALITY

DALAM TINJAUAN TEORITIS DAN PRAKTIS

Penulis:
Puryanti, S.KM., M.Kes

Editor:
Ahmad Ruhardi

Layouter :
Tim Kreatif PRCI

Cover:
Rusli

Cetakan Pertama : Juni 2024

Hak Cipta 2024, pada Penulis. Diterbitkan pertama kali oleh:

Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia
ANGGOTA IKAPI JAWA BARAT

Pondok Karisma Residence Jalan Raflesia VI D.151
Panglayungan, Cipedes Tasikmalaya – 085223186009

Website : www.rcipress.rcipublisher.org
E-mail : rumahcemerlangindonesia@gmail.com

Copyright © 2024 by Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia
All Right Reserved

- Cet. I – : Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia, 2024
; 14,8 x 21 cm
ISBN : 978-623-448-908-8

Hak cipta dilindungi undang-undang
Dilarang memperbanyak buku ini dalam bentuk dan dengan
cara apapun tanpa izin tertulis dari penulis dan penerbit

Undang-undang No.19 Tahun 2002 Tentang
Hak Cipta Pasal 72

Undang-undang No.19 Tahun 2002 Tentang Hak Cipta
Pasal 72

Barang siapa dengan sengaja melanggar dan tanpa hak melakukan perbuatan sebagaimana dimaksud dalam pasal ayat (1) atau pasal 49 ayat (1) dan ayat (2) dipidana dengan pidana penjara masing-masing paling sedikit 1 (satu) bulan dan/atau denda paling sedikit Rp.1.000.000,00 (satu juta rupiah), atau pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp.5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).

Barang siapa dengan sengaja menyiarkan, memamerkan, mengedarkan, atau menjual kepada umum suatu ciptaan atau barang hasil pelanggaran hak cipta terkait sebagai dimaksud pada ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau denda paling banyak Rp.500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya kepada kami sehingga kami berhasil menyelesaikan Buku dengan judul External Service Quality Dalam Tinjauan Teoritis Dan Praktis sesuai yang ditargetkan.

Buku dengan judul External Service Quality Dalam Tinjauan Teoritis Dan Praktis ini berisikan mengenai konsep External Service Quality dalam dunia kerja. Kami menyadari bahwa Buku ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun selalu kami harapkan demi kesempurnaan buku ini.

Akhir kata, kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan serta dalam penyusunan Buku ini dari awal sampai akhir. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa meridhoi segala usaha kita. Amin.

Juni 2024, Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	I
DAFTAR ISI	II
BAB I PENGANTAR	1
BAB II KONSEP RUMAH SAKIT	9
A. Definisi rumah sakit	9
B. Tujuan rumah sakit	9
C. Fungsi rumah sakit	10
D. Faktor rumah sakit	11
BAB III HAKIKAT KONSUMEN	14
A. Karakteristik individu.	14
B. Karakteristik sosial	16
C. Karakteristik kebudayaan.	17
D. Karakteristik psikologi.	17
E. Karakteristik Responden	20
F. Faktor lingkungan	22
BAB IV KONSEP <i>EXTERNAL SERVICE QUALITY</i>	25
BAB V KONSEP KEPUASAN PELANGGAN, LOYALITAS	30
A. Kepuasan Pelanggan	30
B. Loyalitas	31
C. Tingkatan loyalitas	34
BAB VI <i>EXTERNAL SERVICE QUALITY</i>	
DALAM TINJAUAN TEORETIS DAN PRAKTIS	40
DAFTAR PUSTAKA	57

BAB I

PENGANTAR

Menurut WHO (*World Health Organization*), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat Kajian medik. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik. Rumah sakit menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Rumah sakit mempunyai fungsi untuk menyelenggarakan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. Era globalisasi tidak hanya menjadi

peluang tetapi juga merupakan ancaman bagi perkembangan rumah sakit dimana persaingan antar rumah sakit akan semakin tinggi. Untuk tetap bertahan dan berkembang rumah sakit harus berupaya meningkatkan pelayanan kepada pasien yang sesuai dengan ketentuan atau standar pelayanan rumah sakit.

Pengukuran kinerja pelayanan suatu rumah sakit dapat diketahui melalui beberapa indikator. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Indikator mutu pelayanan tersebut, dapat digunakan untuk mengukur mutu pelayanan yang ada di rumah sakit. Mutu pelayanan rumah sakit mempunyai dua komponen, yaitu pemenuhan terhadap standar mutu yang telah ditetapkan dan pemenuhan akan kepuasan pelanggan. Mutu pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan pada satu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan dan di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode

etik profesi serta standar yang telah ditetapkan (Subiyantoro & Ambarwati, 2017).

Rumah sakit harus memberikan pelayanan yang berfokus kualitas agar memberikan kepuasan pelanggan. Perbaikan kualitas jasa pelayanan kesehatan dapat dimulai dengan mengevaluasi setiap unsur-unsur yang berperan dalam membentuk kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan satu elemen yang penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur sejauh mana respon pasien telah menerima jasa. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam rumah sakit, akan menciptakan kepuasan bagi para pasien. Secara teori, kepuasan didefinisikan sebagai suatu reaksi pasien terhadap pelayanan yang diterima dan ditinjau berdasarkan pengalaman yang dialami.

Pengaruh kualitas pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien dibuktikan oleh peneliti-peneliti sebelumnya. Kualitas pelayanan dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rumah sakit (Puryanti & Muhadi, 2020). Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka

akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya (Amalia Davina, 2018).

Service quality menjadi salah satu faktor utama yang harus diperhatikan karena merupakan kunci yang menentukan atas keberhasilan usaha tersebut. Layanan dapat dikatakan berkualitas jika mampu memposisikan seluruh pelanggan sebagai raja yang harus dilayani dengan baik sesuai keinginan dan harapannya. *Service quality* merupakan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh rumah sakit. Baik buruknya penilaian pelanggan terhadap *service quality* dapat memberikan dampak terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan (Puryanti, 2021b). Kualitas layanan dapat diukur menggunakan berbagai macam dimensi. Salah satunya yaitu dimensi *external service quality* (Kotler & Keller, 2016).

External service quality memegang peranan yang cukup penting dalam menentukan pelanggan merasa puas atau tidak ketika berobat. Bila pelanggan merasa

puas diharapkan akan menimbulkan loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Banyak peneliti telah menyadari nilai *service quality* dan *customer satisfaction* yang saling berkaitan karena kualitas layanan dan kepuasan pelanggan memiliki hubungan signifikan (Tuhu Hidayat, 2016). (Saputra, 2021) berpendapat bahwa ada faktor *external service quality* dalam *service quality* yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas.

Rumah Sakit Surabaya adalah salah satu rumah sakit swasta di Kota Surabaya. Standar kepuasan yang digunakan di Rumah Sakit Surabaya adalah $\geq 90\%$. Berdasarkan data tahun terakhir 2022 diketahui bahwa persentase kepuasan pasien di Rumah Sakit Surabaya sebagai berikut:

**Tabel 1. Data kepuasan Rumah Sakit Surabaya Tahun
2022**

No.	Layanan	Kepuasan pasien (%)									Rat a- rata
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	Rawat inap	93,6	94,3	94,0	93,6	94,0	93,7	95,0	92,5	92,6	93,7
2	Rawat jalan	95,2	87,8	88,1	95,3	87,2	96,0	90,9	93,6	91,5	91,7
3	Hemodialisa	93,4	89,3	93,8	90,1	91,7	92,7	95,1	93,8	90,6	92,3
4	Kamar operasi	98,6	100	94,1	96,3	96,4	96,7	95,8	97,3	97,6	97,0
5	IGD	91,1	90,1	90,0	93,0	89,5	92,5	89,7	92,6	92,8	91,3
6	Farmasi	89,0	80,9	87,0	88,6	89,7	90,0	89,4	89,1	89,7	88,2
7	Radiologi	98,2	91,1	90,2	90,5	88,4	87,5	94,9	92,4	93,8	91,9
8	Laboratorium	95,5	89,3	89,3	91,3	90,3	91,8	95,4	91,8	91,7	91,8

Sumber data sekunder dari Rumah Sakit Surabaya tahun 2022

Pada tabel 1. diketahui bahwa rata-rata kepuasan delapan pelayanan di Rumah Sakit Surabaya pada Bulan Januari sampai September tahun 2022 sudah bagus karena sudah memenuhi target yang ditentukan oleh Rumah Sakit Surabaya yaitu $\geq 90\%$. Hanya tingkat kepuasan di pelayanan Farmasi Rumah Sakit Surabaya yang dinilai masih kurang karena belum memenuhi ketentuan di Rumah Sakit Surabaya yaitu sebesar 88,2%. Adanya kepuasan yang belum tercapai ini memberikan indikasi bagi rumah sakit untuk

melakukan analisis pasien berdasarkan kebutuhan dan keinginan. Faktor apa yang menjadi penyebab tidak tercapainya kepuasan pasien tersebut.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya kesetiaan pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan (Tjiptono, 2011). Berdasarkan Kajian yang dilakukan (Jihan & Made, 2018) bahwa kepuasan tidak sepenuhnya berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Hal ini harus menjadi perhatian oleh rumah sakit karena pasien yang puas belum tentu semuanya bisa loyal terhadap layanan yang diberikan oleh rumah sakit. Loyalitas yang dihasilkan oleh kepuasan belum tentu menghasilkan tingkatan loyalitas pada level tertinggi (Gunawan, 2013). Loyalitas ada beberapa level dan rumah sakit harus mengetahui pada tingkatan loyalitas level apa dari kepuasan yang sudah diberikan oleh pasien. hal ini sangat menentukan kebijakan yang akan diambil oleh rumah sakit

(Sektiyaningsih, Indria Sukma; Haryana, Arif; Rosalina, 2019).

Meskipun kepuasan pelayanan di Rumah Sakit Surabaya rata-rata telah sesuai dengan ketentuan kebijakan rumah sakit tetapi perlu juga dilakukan analisis bagaimana tingkatan loyalitas pasien yang ada di Rumah Sakit Surabaya. Kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima belum tentu semuanya bisa berada pada tingkatan loyalitas yang baik terhadap layanan yang diberikan oleh rumah sakit (Puryanti, 2021b).

Berdasarkan Kajian yang telah dilakukan oleh peneliti pada tahun sebelumnya terkait pengaruh kualitas pelayanan, *perceived service quality* terhadap tingkat loyalitas pasien, maka pada Kajian ini peneliti akan menambahkan variabel kepuasan sebagai variable antara. Sehingga topik Kajian yang akan diangkat oleh peneliti yaitu tentang analisis *external service quality* dan kepuasan terhadap tingkatan loyalitas pasien.

BAB II

KONSEP RUMAH SAKIT

A. Definisi rumah sakit

Rumah sakit merupakan instansi yang memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat secara umum, serta tempat yang dapat digunakan sebagai pusat pendidikan dan pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat Kajian kesehatan terutama untuk medis. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah sakit Bab I pasal 1, rumah sakit adalah institusi yang memberikan pelayanan kesehatan untuk perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Pelayanan kesehatan paripurna tersebut adalah pelayanan yang mencakup preventif, promotif, kuratif, dan rehabilitasi.

B. Tujuan rumah sakit

Rumah sakit sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan bertujuan untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat sesuai

dengan standar kesehatan yang telah ditentukan. Sedangkan tujuan dari penyelenggaraan rumah sakit menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah sakit Bab II pasal 3 adalah :

1. Mempermudah akses masyarakat untuk mendapat pelayanan kesehatan.
2. Memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit, dan sumber daya manusia di rumah sakit.
3. Meningkatkan mutu dan mempertahankan standart pelayanan rumah sakit.
4. Memberikan kepastian hukum kepada pasien, masyarakat, sumber daya manusia rumah sakit dan rumah sakit.

C. Fungsi rumah sakit

Rumah sakit mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Rumah sakit yang bermutu dan dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Rumah sakit berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia nomor 44 tahun 2009, memiliki fungsi :

1. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standart pelayanan rumah sakit.
2. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
3. Penyelenggaran pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dan pemberian pelayanan kesehatan
4. Penyelenggaraan Kajian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

D. Faktor rumah sakit

1. Sumber daya manusia

Sumber daya manusia memiliki potensi untuk tumbuh dan berkembang dan ditingkatkan kualitasnya. Sumber daya manusia yang ada di rumah sakit tidak hanya dipengaruhi jumlah dan jenisnya tetapi dipengaruhi oleh kompetensi dan sikapnya dalam

memberikan pelayanan. Jumlah sumber daya manusia yang kurang dapat mempengaruhi proses pelayanan rumah sakit. Keadaan ini dapat memengaruhi pelayanan dan kepuasan pasien sehingga dapat memberikan dampak pada kunjungan rumah sakit. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Kesehatan, bahwa tenaga dibidang kesehatan terdiri dari tenaga kesehatan dan tenaga asisten kesehatan.

2. Sarana prasarana

Tersedianya sarana prasarana yang ada di rumah sakit sangat berpengaruh dalam proses pelayanan rumah sakit. Sarana prasaran meliputi gedung, ruangan pelayanan, peralatan medis, peralatan non medis dan peralatan penunjang medis. Sarana prasarana yang tersedia kurang lengkap dapat menyulitkan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan sehingga dapat menurunkan mutu pelayanan kesehatan yang dapat berdampak pada ketidakpuasan pasien.

3. Tarif

Kesesuaian dan ketepatan menentukan tarif pelayanan sangat penting. Bila tarif pelayanan memberatkan pasien dapat menyebabkan menurunnya akses pasien untuk menggunakan pelayanan kesehatan yang disediakan oleh rumah sakit. Tarif adalah sejumlah uang yang akan dibayar oleh pelanggan untuk memperoleh suatu produk atau jasa. Apabila pelanggan menganggap bahwa harga lebih besar daripada nilai produk maka mereka tidak akan membeli produk tersebut (Kotler dan Keller, 2008).

4. *External service quality*

Menurut Kotler dan Keller (2008) *external service quality* merupakan penilaian konsumen terhadap kualitas layanan. *External service quality* merupakan tujuan jangka panjang rumah sakit. Dimensi *external service quality* untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada di rumah sakit yaitu *product, organizational image, safety, empathy, reliability, responsiveness*.

BAB III

HAKIKAT KONSUMEN

Konsumen mempunyai karakteristik yang berbeda-beda. Seorang pemasar rumah sakit harus bisa memahami karakteristik pasien supaya dapat menyediakan atau menciptakan barang/ jasa. Faktor-faktor tersebut mempengaruhi perilaku pasien dalam membeli dan purnabeli (Supriyanto & Ernawaty, 2010).

Konsumen mempunyai karakteristik yang berbeda-beda yaitu (Kotler & Keller, 2011):

A. Karakteristik individu.

Karakteristik individu meliputi usia pembeli, tahap siklus hidup, pekerjaan, keadaan ekonomi, gaya hidup, kepribadian, dan karakteristik pribadi lainnya.

1. Usia

Setiap konsumen mencari kebutuhan dengan memanfaatkan produk atau jasa yang sesuai dengan usia mereka.

2. Pekerjaan

Pekerjaan berpengaruh pada pola konsumsi konsumen. Pekerjaan yang dimiliki konsumen akan mempengaruhi konsumen dalam menentukan barang atau jasa yang akan dibeli.

3. Keadaan ekonomi

Keadaan ekonomi konsumen meliputi pendapatan, kemampuan konsumen untuk membayar barang atau jasa yang akan dibutuhkan. Keadaan ekonomi konsumen mempengaruhi pola konsumsi konsumen dalam menentukan barang atau jasa yang akan dibeli.

4. Gaya hidup

Konsumen memiliki gaya hidup yang berbeda meskipun konsumen memiliki pekerjaan dan ekonomi yang sama. Gaya hidup ini juga mempengaruhi pola konsumsi konsumen dalam menentukan barang atau jasa yang akan dibeli.

5. Kepribadian

Kepribadian konsumen mempengaruhi konsumen dalam memutuskan menggunakan barang atau jasa. Kepribadian konsumen

menyebabkan respon yang relatif konsisten dan bertahan lama

B. Karakteristik sosial

Menurut Supriyanto dan Ernawati (2010), karakteristik sosial yaitu keluarga, teman-teman, organisasi sosial, asosiasi profesional mempengaruhi pilihan produk dan merek dengan kuat.

a. Keluarga

Keluarga merupakan kelompok terkecil dalam masyarakat. Keluarga yang terdiri dari anggota keluarga akan memberikan pengaruh pada perilaku pembelian barang atau jasa.

b. Kelompok acuan

Di masyarakat ada beberapa kelompok acuan yang mempengaruhi perilaku seseorang dalam pembelian barang atau jasa. Kelompok primer yaitu keluarga, tetangga. Kelompok sekunder yaitu kelompok agama, teman-teman, organisasi sosial, asosiasi profesional

c. Status sosial

Status sosial seseorang di lingkungan yang dapat mempengaruhi perilaku seseorang dalam pembelian barang atau jasa.

C. Karakteristik kebudayaan.

Menurut Supriyanto dan Ernawati (2010), perilaku konsumen dipengaruhi oleh budaya. Budaya adalah penentu keinginan dan perilaku seseorang yang paling mendasar. Budaya meliputi nilai dasar, persepsi, preferensi, dan perilaku yang dipelajari seseorang dari keluarga dan institusi penting lainnya misalkan suku, agama dan lainnya. Kebudayaan memiliki dampak positif dan dampak negatif bagi perilaku seseorang dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan.

D. Karakteristik psikologi.

Menurut Supriyanto dan Ernawati (2010), faktor psikologi utama yaitu persepsi, motivasi, pembelajaran, keyakinan dan sikap. Persepsi adalah proses individu untuk menginterpretasikan

penilaiannya untuk memilih penggunaan barang dan jasa. Motivasi merupakan faktor yang dapat memberikan dorongan pada seseorang untuk melakukan sesuatu. Pembelajaran merupakan perilaku yang dihasilkan dari hasil pengalaman seseorang terhadap sesuatu. Hasil pembelajaran ini bisamenyebabkan seseorang untuk melakukan perilaku.

Sedangkan setiap individu mempunyai kecenderungan yang berbeda satu sama lain dalam hal pemanfaatan pelayanan kesehatan. Perbedaan tersebut dikarenakan oleh faktor (Soekidjo Notoadmodjo, 2005):

- a. Karakteristik predisposisi (*predisposing characteristics*)
 - 1) Ciri demografi yang terdiri dari umur, jeniskelamin, status perkawinan, dan besarnya keluarga.
 - 2) Struktur sosial yang terdiri dari pendidikan, pekerjaan, suku bangsa, etnis.
 - 3) Sosial psikologi yang terdiri dari kerentanan terhadap penyakit, keseriusan penyakit yang

diderita, keuntungan yang akan diperoleh dalam melakukan tindakan untuk mengatasi masalah penyakitnya, kesiapan tindakan individu dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan.

4) Manfaat kesehatan seperti keyakinan dalam individu bahwa pelayanan kesehatan dapat memberikan pertolongan atau penyembuhan penyakit

b. Karaktersitik pendukung (*enabling characteristics*)

Setiap individu memerlukan kemampuan untuk membayar dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan.

c. Karakteristik kebutuhan (*Need characteristics*)

Kebutuhan akan pemanfaatan pelayanan kesehatan akan menjadi stimulus langsung bagi individu untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan.

E. Karakteristik Responden

1. Jenis kelamin

Jenis kelamin merupakan faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pasien. Jenis kelamin adalah kelas atau kelompok yang terbentuk berdasarkan ciri-ciri sekunder yang terjadi seperti pada manusia (Depkes RI, 2009).

2. Umur

Umur adalah satuan waktu yang mengukur waktu keberadaan suatu benda atau makhluk, baik yang hidup maupun yang mati. (Depkes RI, 2009). Umur merupakan faktor yang kemungkinan dapat memengaruhi kepuasan pasien dikarenakan jika umur masuk kategori masa lansia (46 tahun ke atas) dengan secara tidak langsung pasien tersebut butuh penjangaan khusus dari salah satu keluarganya.

3. Pendidikan

Tingkat pendidikan adalah pembelajaran pengetahuan, keterampilan, yang dibagi menjadi tahap seperti prasekolah, sekolah dasar, sekolah menengah dan kemudian perguruan tinggi, universitas atau magang (Depkes RI, 2009). Tingkat pendidikan

merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dikarenakan jika tingkat pendidikan semakin tinggi secara tidak langsung akan meminta kualitas pelayanan yang sesuai dengan biaya yang telah dikeluarkan.

4. Pekerjaan

Pekerjaan adalah sebuah kegiatan aktif yang dilakukan oleh manusia. Istilah pekerjaan digunakan untuk suatu tugas atau kerja yang menghasilkan sebuah karya yang bernilai imbalan dalam bentuk uang bagi seseorang (Depkes RI, 2009). Pekerjaan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien dikarenakan pekerjaan berhubungan dengan biaya.

5. Pendapatan

Pendapatan adalah sumber penghasilan seseorang untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dan sangat penting artinya bagi kelangsungan hidup dan penghidupan seseorang secara langsung maupun tidak langsung (Suroto, 2000). Pendapatan merupakan faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pasien dikarenakan semakin besar pendapatan yang diterima maka kemungkinan besar mereka akan memilih rumah sakit

yang pelayanannya sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

6. Status kepesertaan

Status kepesertaan pasien dilihat dari asuransi yang dipakai selama mendapatkan pelayanan di rumah sakit yaitu pasien umum, pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), atau menggunakan asuransi lain.

F. Faktor lingkungan

1. Regulasi pemerintah

Regulasi pemerintah di bidang kesehatan sangat mempengaruhi perkembangan rumah sakit. Regulasi pemerintah antara lain undang-undang tentang rumah sakit, peraturan tentang perijinan rumah sakit, akreditasi, program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Regulasi tersebut menuntut rumah sakit untuk selalu memberikan pelayanan yang bermutu bagi pasien. Rumah sakit saat ini berlomba-lomba untuk meningkatkan mutu pelayanan untuk merebut pangsa pasar.

2. Rumah sakit pesaing

Letak Rumah Sakit Surabaya berada di tempat yang strategis yaitu di jalan Ahmad Yani. Di sekitar Rumah Sakit Surabaya terdapat banyak rumah sakit-rumah sakit pesaing seperti Rumah Sakit Bhayangkara H.S. Samsoeri Mertojoso, Rumah Sakit Dr. Ramelan, Rumah Sakit Darmo, dan Rumah Sakit Mitra Keluarga. Rumah sakit pesaing tersebut mempunyai pelayanan yang setara dengan Rumah Sakit Surabaya. Selain rumah sakit, di sekitar Rumah Sakit Surabaya juga terdapat banyak klinik.

3. Teknologi

Perkembangan teknologi saat ini sangat pesat sehingga rumah sakit perlu mengikuti perkembangan yang ada terutama dalam hal teknologi kesehatan. Dengan adanya perkembangan teknologi ini memberikan dampak kepada masyarakat, mereka semakin mudah untuk mengakses pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit serta mereka akan semakin kritis dengan perubahan tersebut.