



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 4 Tahun 2024 Page 15242-15252

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Di RSIA Kartini Padalarang

Rissa Rishidaliani<sup>1✉</sup>, Raden Rama Satya<sup>2</sup>

Manajemen, Universitas Teknologi Digital

Manajemen, Universitas Padjajaran

Email: [rissarishidaliani981@gmail.com](mailto:rissarishidaliani981@gmail.com)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Rumah sakit merupakan lembaga yang menyediakan layanan kesehatan dengan standar yang ditetapkan, bermutu, serta aman, dengan memprioritaskan kepentingan pasien, termasuk administrasi rumah sakit berkaitan dengan tanggungjawab pelayanannya. Kepuasan pasien mencerminkan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Nilai atau manfaat pelayanan kesehatan dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan sehingga terciptanya kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang baik mencakup karakteristik seperti keandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan deskriptif kualitatif sebagai metode penelitian untuk mengetahui bagaimana data penelitian diambil, dikumpulkan, diolah, dan dianalisis. Penelitian kualitatif deskriptif dapat digunakan untuk interaksi sosial, seperti wawancara, observasi dan dokumentasi sehingga dapat terlihat pola yang jelas. Hasil penelitian dan pembahasan mengenai "Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Di RSIA Kartini Padalarang" dan kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah terkait dari indikator bahwa pasien rawat inap merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis dan staf.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Rumah Sakit, Pasien*

## Abstract

A hospital is an institution that provides health services with set, quality, and safe standards, by prioritizing the interests of patients, including hospital administration related to their service responsibilities. Patient satisfaction reflects the quality of health care they receive. The value or benefits of health services can be seen from the quality of services provided so as to create patient satisfaction. Good service quality includes characteristics such as reliability, assurance, physical evidence, empathy, and responsiveness. In this study, the author uses qualitative descriptive as a research method to find out how research data is taken, collected, processed, and analyzed. Descriptive qualitative research can be used for social interaction, such as interviews, observation and documentation so that clear patterns can be seen. The results of the study and discussion on "Analysis of Inpatient Satisfaction on Service Quality at RSIA Kartini Padalarang" and the conclusions that can be drawn from this study are related to indicators that inpatients are satisfied with the services provided by medical personnel and staff.

Keywords: *Quality of Service, Satisfaction, Hospital, Patient*

## PENDAHULUAN

Rumah sakit yakni lembaga kesehatan yang memberikan layanan kesehatan yang luas kepada orang-orang, termasuk layanan rawat jalan, rawat inap, serta gawat darurat, menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020, Bab 1, Pasal 1 ayat 1.

Pelayanan rawat inap yakni sekumpulan layanan kesehatan yang diselenggarakan oleh rumah sakit yang mencakup berbagai fungsi layanan. Pelayanan rawat inap merupakan entitas layanan yang tidak memiliki badan hukum tersendiri yang menyediakan fasilitas serta melakukan aktifitas pelayanan kesehatan individu seperti pengobatan, observasi, diagnosa, perawatan, serta rehabilitasi medis (Simbolon & Sipayung, 2022).

Pasien menginginkan respon yang responsif, nyaman, serta cepat ketika mereka mengajukan keluhan tentang penyakit mereka. Proses pelaksanaannya, rumah sakit mempunyai manajemen mutu yang berkaitan dengan mutu pelayanan untuk mencapai kebahagiaan orang sakit terhadap pelayanan medis yang diberikan rumah sakit. Kualitas pelayanan medis sangat penting untuk mencapai kepuasan pasien dibidang pelayanan medis.

Kualitas pelayanan kesehatan mengacu pada sejauh mana pelayanan kesehatan memberikan kepuasan kepada setiap pasien. Pelayanan medis yang diberikan sebanding dengan kepuasan pasien. Kepuasan bersifat subyektif adalah masalah utama yang ditemukan. Setiap orang mungkin memiliki tingkat kepuasan yang berbeda terhadap kualitas layanan medis yang sama tergantung pada bagaimana mereka dibesarkan. Selain itu, seringkali ditemukan pelayanan medis yang dianggap memuaskan pasien, namun jika

ditinjau dari Kode Etik serta Standar Pelayanan Profesi, kinerjanya masih di bawah standar (Safrida, 2019).

Menurut (Laksono, 2008) dalam (Afrilianti, 2016) Kepuasan adalah hasil perbandingan antara harapan dengan kenyataan pelayanan yang diterima. Tingkat kepuasan pasien akan meningkat ketika layanan yang mereka terima tidak memenuhi harapan mereka, serta mereka mungkin bahkan memutuskan untuk pindah ke rumah sakit lain. Sebaliknya, ketika layanan memenuhi ekspektasi, pasien akan lebih puas.

Kepuasan pasien menjadi refleksi langsung dari kualitas layanan medis yang mereka terima. Penilaian serta manfaat dari pelayanan medis bisa dilihat melalui evaluasi terhadap mutu pelayanan serta tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Aspek-aspek mutu pelayanan yang berkualitas mencakup kehandalan, pemberian jaminan, bukti konkret, empati, serta respon yang cepat terhadap kebutuhan pasien. Tingkat kepuasan pasien diperoleh dari perbandingan kualitas pelayanan medis yang diterima dengan harapannya. Perasaan puas pasien bisa dipengaruhi serta berubah oleh beberapa faktor (Susilawati & Suryadi, 2023).

Dalam UU Nomor 36 Tahun 2009 mengenai Kesehatan, hak-hak pasien untuk menerima layanan kesehatan yang berkualitas telah diamanatkan secara jelas. Pasal 5 ayat (1) menggariskan bahwa setiap individu memiliki hak yang sama dalam mengakses sumber daya yang tersedia di sektor kesehatan. Pasal (2) menegaskan bahwa setiap orang berhak mendapatkan layanan kesehatan yang tidak hanya aman serta berkualitas, tetapi juga dapat dijangkau secara finansial (Zamroni, 2019).

Dari uraian latar belakang masalah diatas dapat disampaikan bahwa tujuan pelaksanaan pelayanan kesehatan di rumah sakit yakni guna mencukupi kebutuhan jasa serta tuntutan dari pengguna jasa kesehatan (pasien). Di mana pasien mengharapkan kualitas layanan yang diberikan rumah sakit, namun di beberapa rumah sakit masih banyak ditemukan ketidakpuasan pasien akan pelayanan di rumah sakit yang dikarenakan buruknya kualitas layanan yang kurang baik.

## KEPUASAN

Menurut (Kotler & Keller, 2009) Kepuasan yakni sejauh mana perasaan individu yang merupakan hasil kontras keunggulan ataupun prestasi yang dirasakannya dengan harapan ataupun tujuan pribadinya. Ketika hasil yang diperoleh sesuai ataupun melebihi harapan, tingkat kepuasan cenderung meningkat. Sebaliknya, jika hasil yang dirasakan tidak memenuhi harapan, tingkat kepuasan akan menurun.

Kepuasan pasien dikaitkan dengan pengelolaan pelayanan di rumah sakit serta bisa dijadikan sebagai indikator penilaian pasien terhadap rumah sakit guna menumbuhkan kualitas pelayanan. Mengelola kualitas layanan berarti mencocokkan kualitas yang diharapkan dengan kualitas yang diperoleh ataupun dirasakan, yang dikenal sebagai "Expected Service Quality vs Perceived Service Quality". Kualitas pelayanan yang diharapkan adalah ekspektasi ataupun harapan pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit.

Sementara itu, *perceived service quality* merupakan kualitas mutu pelayanan yang sebenarnya diterima ataupun dirasakan oleh pasien. Hal ini dapat dijadikan sebagai pembanding dalam menilai kepuasan pasien. Jika kualitas yang diharapkan sesuai dengan yang dirasakan, maka pasien akan merasa terpuaskan, sebaliknya jika kualitas yang diharapkan tidak sesuai dengan yang dirasakan, maka kepuasan pasien tidak akan tercapai (Susilawati & Suryadi, 2023).

## PELAYANAN

Kesempurnaan suatu pelayanan dapat dianggap berkualitas jika mampu menjamin kualitas yang diminta secepat mungkin, dengan tingkat presisi tertinggi bertanggung jawab. Untuk mengukur kualitas pelayanan menurut Kotler dalam Fandy Tjiptono (2017:284) dalam (Sonia & Fitria, 2023) Memiliki lima dimensi yaitu :

1. *Tangibles*, ataupun bukti fisik, Menyatakan kemampuan rumah sakit secara ekstrem untuk menggambarkan keberadaannya kepada pihak luar. Ini mencakup penampilan serta kondisi fisik dari fasilitas serta lingkungan sekitarnya, yang menunjukkan pelayanan yang sangat baik dari penyedia layanan. Aspek-aspek ini melibatkan fasilitas fisik seperti bangunan serta ruang, peralatan teknis yang digunakan, serta tampilan staf.
2. *Reliability* (keandalan) merujuk pada kehandalan rumah sakit guna memenuhi pelayanan sesuai dengan yang ditetapkan dengan akurat serta konsisten. Ini melibatkan pemenuhan harapan pasien, termasuk kinerja yang tepat waktu, layanan yang bebas dari kesalahan, serta tingkat perhatian yang tinggi.
3. *Responsiveness* (ketanggapan) adalah kehandalan guna menolong pasien dengan cepat serta memenuhi layanan yang sesuai. Hal ini penting untuk menghindari timbulnya persepsi negatif terhadap mutu pelayanan.
4. *Assurance* (jaminan) merujuk pada kesopanan, pengetahuan, serta kompetensi dari staf rumah sakit yang bertujuan untuk membangun kepercayaan pasien terhadap penyedia layanan kesehatan. Ini mencakup komunikasi yang efektif, kredibilitas, rasa aman, kompetensi, serta sikap sopan dari staf. Esensinya adalah kemampuan staf untuk

memberikan pengetahuan yang akurat, bersikap ramah, serta dapat dipercaya oleh pasien.

5. *Empathy*, menyampaikan perhatian yang tulus serta personal kepada pasien dengan berusaha memahami keinginannya. Rumah Sakit mengharapkan adanya pengertian serta pengertian terhadap pasien, memahami kebutuhan spesifik pasien, serta secara operasional berupaya memahami kebutuhan individu.

## METODE PENELITIAN

Menurut (Sugiyono, 2021), metodologi penelitian merupakan pendekatan ilmiah dalam mengumpulkan informasi dengan kegunaan serta tujuan tertentu. Dalam studi ini, penulis menerapkan pendekatan metodologi deskriptif kualitatif guna memperoleh pemahaman mengenai proses perolehan, pengumpulan, pengolahan, serta analisis data penelitian. Metode deskriptif kualitatif ini memungkinkan untuk melakukan analisis terhadap interaksi sosial, seperti melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi sehingga dapat mengidentifikasi pola-pola yang jelas. Fokus penelitian ini berpuast pada kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan kesehatan, Objek pada penelitian ini yaitu 10 pasien rawat inap yang menggunakan layanan di RSIA Kartini Padalarang, serta 5 orang tenaga kesehatan dan staf yang merupakan pihak yang memberikan pelayanan kepada seluruh pasien.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam hasil penelitian dan pembahasan ini, dijelaskan tentang wawancara, observasi, penelitian dan pembahasan mengenai Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan di RSIA Kartini Padalarang. Wawancara dilakukan kepada 10 pasien rawat inap beserta keluarganya, serta 5 tenaga kesehatan dan staf yang memberikan layanan kepada seluruh pasien. Peneliti mengumpulkan data selama 3 hari pada tanggal 22, 25 dan 26 Maret 2024. Penelitian ini menghasilkan data melalui wawancara kepada informan (pasien) dan dokumentasi langsung yang kemudian peneliti menghasilkan data melalui wawancara kepada tenaga kesehatan serta staf untuk mendukung pernyataan dari informan (pasien).

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui 90% orang pasien rawat inap di RSIA Kartini Padalarang menyatakan puas terhadap pelayanan serta kehandalan yang diberikan oleh tenaga kesehatan, serta mereka mengatakan bahwa tenaga medis dapat memberikan informasi serta layanan kepada pasien dengan cepat dan akurat. selanjutnya untuk jaminan kemampuan tenaga kesehatan dalam menanggapi keluhan 20% pasien rawat inap merasa

kurang puas, akan tetapi dari seluruh pasien yang diwawancarai mereka sangat puas dengan jaminan keamanan dan kenyamanan terhadap data pribadi dan rekam medik dalam melindungi pasiennya.

Selanjutnya, untuk fasilitas serta gedung rumah sakit 80% pasien rawat inap merasa puas dengan kondisi ruangan yang disediakan, meskipun ada beberapa bangunan yang masih dalam proses renovasi serta pembangunan baru, selain gedung, beberapa pasien mengatakan puas dengan ketersediaan peralatan medis yang disediakan oleh rumah sakit.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 10 pasien mengenai kepuasan terhadap kualitas pelayanan di RSIA Kartini Padalarang, dapat disimpulkan bahwa rumah sakit tersebut sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan indikator kualitas pelayanan yaitu : Reliability (Kehandalan) yang dimana dokter dan perawat sangat profesional dalam melayani pasien, dan memberikan informasi yang diharapkan pasien sebagaimana hasil yang diketahui 90% pasien yang puas terhadap kehandalan dokter dan perawat. Assurance (Jaminan) hasil wawancara peneliti dengan pasien rawat inap merasa puas dengan jaminan kepercayaan pada keamanan dari data pribadi, rekam medik serta kenyamanan terhadap melayani keluhan yang diberikan oleh dokter dan perawat. 20% pasien merasa tidak puas terhadap ketidakmampuan dokter dan perawat dalam menanggapi keluhan. Tangibles (Bukti Fisik) seperti kondisi bangunan RSIA Kartini bagus, bersih, rapi, dan nyaman menurut salah satu pasien yang diwawancarai peneliti di ruangan VIP mengatakan bahwa bangunan dan fasilitas medis sudah puas serta kebersihan diruangan maupun diluar ruangan terlihat bersih. Emphaty (Empati) perawat dan dokter di RSIA Kartini dalam memberikan pelayanan sangat cekatan serta keramahan dan kesopanan saat melakukan hubungan komunikasi dan perhatian yang baik kepada pasien, 70% pasien rawat inap mengatakan puas atas emapti yang diberikan dokter dan perawat di RSIA Kartini. Yang terakhir yaitu Responsiveness (daya tanggap) yang sangat baik kepada pasien sebagai mana dijelaskan sebelumnya terdapat 50% yang puas terhadap daya tanggap dokter dan perawat dalam menangani pasien ketika dalam kondisi yang darurat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 5 tenaga kesehatan dan staf yang memberikan pelayanan kepada pasien mengenai kualitas pelayanan di rumah sakit kepada pasien rawat inap sehingga menimbulkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. 90% pasien rawat inap merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini dapat dibuktikan serta didukung dengan pernyataan dari informan yang pertama yaitu salah satu petugas kesehatan ataupun perawat ruangan menyatakan bahwa memberikan pelayanan harus sepadan serta tidak membeda-bedakan pasien. Berikutnya hasil wawancara serta observasi peneliti mengenai perawat serta dokter dalam menangani keluhan pasien rawat inap 20%

mengatakan kurang puas akan jaminan dokter serta perawat dalam ketidakmampuan untuk melayani keluhan, hal ini dapat dibuktikan dengan pernyataan dari informan yang kedua yaitu salah satu petugas kesehatan ataupun perawat ruangan menyatakan bahwa untuk melakukan tindakan keluhan pasien biasanya perlu ditampung terlebih dahulu serta diskusikan kepada dokter baru melakukan tindakan. Berikutnya hasil wawancara serta observasi peneliti mengenai fasilitas bangunan, ruangan maupun medis yang disediakan oleh rumah sakit kepada pasien, 80% pasien rawat inap mengatakan puas akan fasilitas yang disediakan. Hal ini dapat dibuktikan dengan pernyataan dari informan yang ketiga dari salah satu manajer perawat rumah sakit tersebut menyatakan bahwa mengharapkan fasilitas yang lebih lengkap serta menambah ruangan yang lebih banyak. Berikutnya hasil wawancara serta observasi peneliti mengenai keramahan, kesopanan serta kepedulian terhadap pasien terutama pasien rawat inap, 70% pasien puas akan keramahan, kesopanan serta kepedulian yang diberikan oleh perawat serta dokter. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan dari informan ke empat salah satu perawat ruangan yang mengatakan bahwa mereka akan sigap membantu pasien dalam melakukan hal-hal yang diperlukan serta berkomunikasi kepada pasien. Berikutnya hasil wawancara serta observasi peneliti mengenai ketanggapan dokter serta perawat serta pihak rumah sakit terhadap menangani situasi yang darurat dari seluruh pasien yang diwawancarai mengatakan puas akan kecekatan dokter, perawat serta pihak rumah sakit. Hal ini dapat didukung dengan pernyataan salah satu informan yang ke lima yaitu salah satu petugas kesehatan bagian admission serta rekam medik yang mengatakan bahwa pihak rumah sakit tidak mempersulit pasien dalam pelayanan, karena hal utama RSIA adalah keselamatan pasiennya.

## PEMBAHASAN

### Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Kehandalan (*Reability*)

Kemampuan untuk menempatkan diri ataupun pemahaman tentang tugas serta tanggung jawab yang terkait dengan pekerjaan disebut profesional. Salah satu tugas profesional tersebut adalah memberikan informasi pasien serta menyediakan jasa layanan kesehatan kepada pasien. Pernyataan bahwa pasien serta keluarga pasien bahwa pelayanan kesehatan serta penyampaian informasi kepada pasien merasa puas akan kehandalan dokter serta perawat saat memeriksa.

Dimensi reliabilitas RSIA Kartini dalam penelitian ini meliputi kehandalan dokter serta perawat dalam memberikan informasi saat memberikan pelayanan kesehatan serta menjalankan prosedur, serta sikap profesional yang ditunjukkan dalam menjalankan tugas serta tanggung jawabnya. Pelayanan yang diberikan memenuhi janji serta memuaskan

pasien. Penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien bergantung pada dimensi keandalan, dimulai dengan keakuratan serta ketelitian dokter serta perawat dalam melakukan prosedur. Dalam hal ini, menurut perasaan pasien, tidak banyak keluhan. Kemampuan untuk memberikan layanan yang tepat serta terpercaya bisa disebut sebagai kehandalan. Pasien rawat inap RSIA Kartini mengatakan bahwa perawat serta dokter melayani dengan baik serta tidak membeda-bedakan.

#### Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Jaminan (Asurances)

Rumah sakit sangat mementingkan, rasa kepercayaan pasien untuk menentukan tingkat kepuasan pasien. Indikator yang digunakan dalam dimensi ini adalah rasa percaya diri ataupun kenyamanan terhadap respons terhadap keluhan serta keamanan pasien. Menurut survey kepuasan pasien, setiap pasien memiliki rasa percaya diri serta rasa aman ketika berada di RSIA Kartini karena tidak ditemukan keluhan tentang keamanan saat berada disana. Selain itu, prosedur yang dilakukan rumah sakit mudah serta tidak menimbulkan kesulitan bagi pihak keluarga pasien.

Dalam menjalankan tugas sesuai dengan dimensi jaminan kemampuan tenaga kesehatan dalam melayani keluhan pasien. Ditemukan ada sebagian kecil keluhan bagaimana kemampuan dokter serta perawat dalam merespon setiap keluhan. Disiplin terhadap tugas serta tanggung jawab akan membuat pasien puas. dengan layanan yang diterimanya.

#### Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Bukti Fisik (Tangiability)

Hasil survey kepuasan pasien menunjukkan bahwa beberapa pasien serta anggota keluarga mereka menjawab cukup puas dengan kenyamanan rumah sakit. Jika dilihat dari bangunan beberapa responden utama serta triangulasi menyatakan bangunan cukup bersih. Sebagaimana dinyatakan oleh informan ruangan Edelweiss ruangan rawat inap selalu dibersihkan. Namun tepat di ruangan rawat inap soka beberapa dari keluarga pasien mengatakan bahwa kebersihan diruangan soka kurang bersih, terutama ketersediaan tempat sampah yang hanya tersedia satu di setiap kamar.

Ini dianggap cukup nyaman karena ada beberapa keluhan tentang pengadaan tempat sampah di ruangan soka serta kebersihan toilet di ruangan soka, karena hanya ada satu kamar mandi ruangan soka sedangkan di ruangan soka tersebut banyak kamarnya. Rumah sakit ini memiliki peralatan serta fasilitas yang lengkap, antara lain ruang rawat inap, ruang tunggu, ruang gawat darurat, serta lain-lain, sehingga membuat pasien merasa nyaman selama menginap. Kenyamanan ruangan mempermudah proses pelayanan kepada pasien,

yang harus menjadi prioritas bagi rumah sakit dalam memastikan kepuasan pasien. Terlebih jika fasilitas yang lengkap disediakan untuk menjalankan prosedur medis dan pemeriksaan yang diperlukan. Langkah ini akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan.

#### Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Perhatian (Emphaty)

Dalam penelitian ini, dimensi perhatian RSIA Kartini berupa waktu yang diberikan dalam pelayanan, tingkat keramahan yang ditunjukkan saat melakukan serta setelah tindakan, tindakan kesopanan yang ditunjukkan saat melakukan serta setelah tindakan, serta tingkat kepedulian yang ditunjukkan kepada terhadap pasien. Pelayanan yang tidak terburu-buru meningkatkan kenyamanan pasien selama dalam pemeriksaan. Tenaga medis yang berkomunikasi dengan baik, ramah, serta mendukung pasien dalam masa pemulihannya merupakan bagian dari pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan pasien. Keluhan terkait dukungan dari staf medis jarang terjadi, karena kemampuan mereka dalam berkomunikasi dan membangun hubungan dengan pasien. Perhatian yang diberikan oleh tenaga medis merupakan faktor penting yang menyumbang pada kepuasan pasien, terutama mereka yang menjalani perawatan rawat inap.

Menurut (Wijono, 1999) dalam (Surachman & Agustina, 2023) tingkat kesembuhan pasien dipengaruhi oleh sikap ramah serta perilaku baik petugas dalam memberikan pelayanan. Sebaliknya jika petugas bersikap kasar serta acuh tak acuh dalam memberikan pelayanan, maka kepuasan pasien juga akan berkurang. Pasien rumah sakit mengharapkan pelayanan medis yang berkualitas serta memuaskan, sehingga mereka memilih RSIA Kartini sebagai tempat berobat kapan pun diperlukan.

#### Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Daya Tanggap (Responsiveness)

Dari perspektif pengguna layanan, setiap staf harus memprioritaskan aspek pelayanan yang secara signifikan memengaruhi respons individu yang menerima layanan. Oleh karena itu, diperlukan kemampuan responsif dari petugas dalam melayani masyarakat sesuai dengan pemahaman, tingkat penyerapan, dan kesenjangan dalam pengetahuan tentang berbagai bentuk pelayanan yang mungkin tidak dikenali oleh individu tersebut. Berdasarkan dimensi daya tanggap RSIA Kartini, penelitian ini berfokus pada sikap petugas ataupun tenaga medis terhadap pelayanan, pemeriksaan pasien, serta respons petugas terhadap situasi darurat pasien. Menurut survey, sikap petugas dalam menanggapi keadaan saat situasi darurat cukup baik serta cekata, serta tidak dipersulit saat melakukan administrasi, hanya saja untuk mendapatkan ruangan perlu waktu beberapa jam menunggu ruangan

yang kosong.

Prosedur pendaftaran serta penerimaan pasien dapat dikatakan tidak terlalu rumit bahkan jika pasien tidak memiliki jaminan kesehatan (BPJS) disarankan pasien untuk memakai BPJS. Hal ini dikuatkan dengan pernyataan narasumber petugas kesehatan di RSIA Kartini karena dengan hal ini dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Menurut (Lupiyoadi, 2006) dalam (Susilawati & Suryadi, 2023) Mengatakan bahwa menunggu terlalu lama untuk alasan yang tidak jelas dapat menyebabkan persepsi negatif tentang kualitas pelayanannya. Hal penting yang harus diperhatikan sebagai tenaga kesehatan adalah bagaimana tenaga kesehatan cepat menanggapi keluhan pasien. Kesiapan serta kemampuan petugas untuk membantu pasien dengan segera menunjukkan bahwa mereka memberikan perawatan yang cepat serta tepat. Ketanggapan petugas serta tenaga medis RSIA Kartini dikatakan baik serta pasien puas akan kecekatan dalam menangani keadaan pasien ketika dalam keadaan darurat serta membutuhkan pertolongan dengan cepat. Akan tetapi ditemukan keluhan terhadap waktu tunggu untuk mendapatkan ruangan untuk rawat inap karena ketersediaan ruangan yang belum begitu banyak.

## SIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian mengenai "Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan di RSIA Kartini Padalarang" menunjukkan bahwa sebagian besar pasien rawat inap merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima dari tenaga kesehatan di RSIA Kartini. Meskipun demikian, terdapat beberapa pasien ataupun informan yang mengungkapkan keluhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit serta tenaga medis. Serta RSIA Kartini Padalarang dapat disimpulkan bahwa rumah sakit tersebut sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan indikator kualitas pelayanan yaitu *Reliability, Assurance, Tangibles, Emphaty, Responsivenss*. Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan kembali bahwa semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis kepada pasien, maka pasien akan menghasilkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan, tetapi sebaliknya semakin buruk kualitas pelayanan yang diberikan, maka pasien tidak akan memiliki kepuasan akan pelayanan rumah sakit tersebut. Hal ini seringkali tidak disadari, tetapi dapat meningkatkan beban kerja bagi perawat, dokter, serta pihak rumah sakit saat melaksanakan tugas mereka.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrilianti, A. N. (2016). *Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap Berdasarkan Metode Servqual di RSUD Cilegon Tahun 2014*. Jakarta: Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah .
- INDONESIA, P. M. (2020). *KLASIFIKASI DAN PERIZINAN RUMAH SAKIT*. From <https://bandikdok.kemkes.go.id/>:  
[https://bandikdok.kemkes.go.id/assets/file/PMK\\_No\\_\\_3\\_Th\\_2020\\_ttg\\_Klasifikasi\\_dan\\_Perizinan\\_Rumah\\_Sakit.pdf](https://bandikdok.kemkes.go.id/assets/file/PMK_No__3_Th_2020_ttg_Klasifikasi_dan_Perizinan_Rumah_Sakit.pdf)
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13 ed.). Jakarta: Erlangga.
- Laksono, I. N. (2008). *Analisis Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Dedi Jaya Kabupaten Brebes*. Semarang: Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Pasca Sarjana Universitas.
- Lupiyoadi. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Safrida, M. D. (2019). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Bhayangkara Banda Aceh*. Medan: Doctoral dissertation, Institut Kesehatan Helvetia.
- Simbolon, J., & Sipayung, S. D. (2022). Analisis Kualitas Pengelolaan Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *SEHATMAS (Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat)*.
- Sonia, M., & Fitria, I. J. (2023). Analisis Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap RSUD Bina Sehat. *Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan*, 9-10.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surachman, S. S., & Agustina, F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di RSIA Kartini Padalarang. *Jurnal Simki Economic*, 422.
- Susilawati, S. S., & Suryadi, A. H. (2023). Analisis Kepuasan Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Oto Iskandar Dinata. *Journal Of Social Science Research* .
- Wijono, D. (1999). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Vol. 2*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Zamroni, M. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Pasien dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Desa Bagu Kecamatan Pringgarata Kabupaten Lombok Tengah. *Jurnal Ilmiah fak.Hukum Universitas Mataram*.