



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 2 Tahun 2023 Page 13594-13607

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

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

## Analisis Kepuasan Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Oto Iskandar Dinata

Silvi Silviah Susilawati<sup>1✉</sup>, Aris Hermansyah Suryadi<sup>2</sup>

Program Studi Manajemen, Universitas Teknologi Digital

Email: [silvi10119130@digitechuniversity.ac.id](mailto:silvi10119130@digitechuniversity.ac.id)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Kepuasan Pasien menjadi salah satu tolak ukur untuk menilai layanan profesional dari suatu Rumah Sakit, Kepuasan Pasien tergantung dari kualitas pelayanan yang diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, jika pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan atau harapan pasien. Kualitas pelayanan sangat penting dalam menciptakan kepuasan pasien. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk menganalisis kepuasan kualitas pelayanan dan mengetahui gambaran-gambaran kepuasan pasien rawat inap dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Oto Iskandar Dinata. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan mewawancarai sebanyak 15 orang pasien. Berdasarkan hasil wawancara dengan 15 pasien mengenai kepuasan pelayanan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Oto Iskandar Dinata bahwa dalam pelayanan kepada pasien sudah sesuai dengan indikator. Bahwa 93% menyatakan sangat puas atas pelayanan yang diberikan oleh Dokter, Perawat maupun Rumah Sakit Umum Daerah Oto Iskandar Dinata.

Kata kunci: *Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan*

## Abstract

Patient satisfaction is one of the benchmarks for assessing the professional services of a hospital. Patient satisfaction depends on the quality of services provided. A service is said to be good by the patient, if the service provided can meet the needs or expectations of the patient. Service Quality is Very Important in creating patient satisfaction. This research is a qualitative research that aims to analyze service quality satisfaction and find out the descriptions of inpatient satisfaction in health services at Oto Iskandar Dinata Hospital. This study used descriptive analysis by interviewing 15 patients. Based on the results of interviews with 15 patients regarding inpatient service satisfaction at the Oto Iskandar Dinata Regional General Hospital that the Oto Iskandar Regional General Hospital is managed in service to patients in accordance with the indicators. That 93% stated that they were very satisfied with the services provided by doctors, nurses and the Oto Iskandar Dinata Regional General Hospital.

Keywords : *Patient Satisfaction, Service Qualit*

## PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan bagian penting dari sistem pelayanan kesehatan. Sebagai organisasi yang kompleks, rumah sakit menyediakan berbagai jenis layanan kesehatan dengan pendekatan yang mencakup pemeliharaan kesehatan (promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif) sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, tanpa memandang agama, golongan, atau kedudukan.

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan yang sangat diperlukan pada setiap Negara, bukan hanya Negara maju namun Negara berkembang juga mengutamakan pelayanan kesehatan. Banyak masyarakat yang masih menilai rendahnya kualitas pelayanan medis di Indonesia. Tidak sedikit masyarakat Indonesia yang gemar berobat ke luar negeri karena anggapan pelayanan serta kualitas pengobatan yang lebih unggul. (Herman dkk, 2019:58-69).

Kualitas pelayanan memiliki peranan yang sangat penting dalam mencapai kepuasan pasien di bidang pelayanan kesehatan. Nilai atau manfaat pelayanan kesehatan dapat terlihat dari kualitas pelayanan yang disediakan, sehingga kepuasan pasien dapat tercapai. Kualitas pelayanan yang baik mencakup karakteristik seperti keandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan responsivitas. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang yang timbul setelah membandingkan kinerja pelayanan kesehatan yang diterima dengan harapan yang diharapkan. Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat subjektif, dapat berubah-ubah, dan dipengaruhi oleh banyak faktor.

Kepuasan pasien merupakan aspek penting dalam mengevaluasi mutu pelayanan suatu rumah sakit. Pelayanan kesehatan adalah tempat yang sangat dibutuhkan oleh berbagai kalangan masyarakat, dan hampir semua orang, tanpa memandang usia atau tingkat sosial, menyadari pentingnya menjaga kesehatan dan mengunjungi penyedia layanan medis seperti rumah sakit, puskesmas, klinik, dokter, perawat, bidan, dan tenaga medis lainnya.

Salah satu indikator kualitas pelayanan rumah sakit adalah kepuasan pasien. Namun, tidak semua rumah sakit dapat memenuhi standar tersebut. Fakta tentang buruknya pelayanan di rumah sakit masih ada, terutama dalam hal sikap yang berbeda-beda dari pihak rumah sakit terhadap pelayanan yang diberikan. Kecepatan dan ketepatan pelayanan, serta sikap yang ramah dan komunikatif dari tenaga medis, merupakan beberapa tuntutan yang diajukan oleh pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

## KEPUASAN

Kepuasan pasien dapat dijelaskan sebagai penilaian subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Namun, meskipun bersifat subyektif, penilaian tersebut masih memiliki dasar objektif. Artinya, walaupun penilaian didasarkan pada pengalaman masa lalu, tingkat pendidikan, situasi psikis pada saat itu, dan pengaruh lingkungan pada saat itu, tetap ada landasan kebenaran dan kenyataan obyektif yang mendasarinya (Sabarguna, 2004:70).

Secara umum, dinyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang dapat memenuhi tingkat kepuasan rata-rata penduduk dan dilaksanakan sesuai dengan kode etik dan standar yang telah ditetapkan (Azwar, 2010). Terdapat dua konsep yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelayanan kesehatan:

- a. Konsep kemampuan: Pelayanan kesehatan dikatakan memenuhi kebutuhan kepuasan pasien jika pelayanan tersebut mengikuti standar dan kode etik yang disepakati dalam profesi. Dengan kata lain, pelayanan kesehatan dianggap memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh profesi yang berkompeten dan tidak melanggar kode etik yang berlaku. Ukuran yang digunakan untuk menilai kepuasan pasien meliputi hubungan petugas-pasien, kenyamanan pelayanan, kebebasan dalam memilih, pengetahuan dan keterampilan teknis, efektivitas pelayanan, dan keamanan tindakan.
- b. Konsep kepuasan: Kepuasan pelayanan kesehatan dilihat dari penerapan semua persyaratan pelayanan. Pelayanan kesehatan dianggap berkualitas dan dapat memberikan kepuasan kepada pasien jika pelaksanaannya memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan. Persyaratan tersebut meliputi ketersediaan pelayanan, kewajaran pelayanan, kesinambungan pelayanan, penerimaan pelayanan, aksesibilitas pelayanan,

keterjangkauan pelayanan, efisiensi pelayanan, dan mutu pelayanan. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang memenuhi semua persyaratan tidaklah mudah. Oleh karena itu, diterapkan prinsip kepuasan yang terkombinasi secara selektif dan efektif, di mana dimensi kepuasan dari kelompok pertama dilaksanakan secara optimal, sedangkan beberapa dimensi dari kelompok kedua dilaksanakan secara selektif sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan.

## PELAYANAN

Menurut Malayu S.P. Hasibuan pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

Menurut Berry dan Parasuraman dalam M.N. Nasution menemukan bahwa dari sepuluh dimensi kualitas dapat dirangkum menjadi lima dimensi, antara lain:

1. Keandalan (reliability) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang telah dijanjikan dengan cepat dan memuaskan. Contohnya, dokter yang responsif dalam melayani pasien dan perawat yang segera menghubungi dokter mengenai kebutuhan makanan pasien.
2. Daya tanggap (responsiveness) adalah keinginan staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat. Contohnya, menangani keluhan pasien dengan cepat dan perawat yang bersikap ramah kepada pasien.
3. Jaminan (assurance) mencakup kemampuan, kesopanan, dan kepercayaan yang dimiliki oleh staf, serta kebebasan dari risiko atau keraguan. Contohnya, perawat yang terlatih dan dapat dipercaya.
4. Bukti langsung (tangibles) meliputi fasilitas fisik, peralatan, karyawan, dan sarana komunikasi. Contohnya, peralatan kesehatan yang tersusun rapi dan lengkap, serta ruangan yang bersih di Rumah Sakit Oto Iskandar Dinata.
5. Empati meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang baik, dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan. Contohnya, perawat yang mampu menenangkan kecemasan pasien dan mendengarkan keluhan pasien.

Mereka menemukan bahwa kelima dimensi ini menggambarkan aspek-aspek penting dalam menilai kualitas pelayanan dalam konteks rumah sakit.

## OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Objek Penelitian ini adalah Rumah Sakit Umum Daerah Oto Iskandar Dinata Kabupaten Bandung. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif yang artinya hanya menganalisis dan memberikan gambaran tentang kepuasan pelayanan pasien, yaitu meliputi: Reduksi data, Penyajian data, Menarik Kesimpulan. Dalam penelitian ini ada 2 sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Teknik analisis data kualitatif adalah proses memilih, memilah dan mengorganisasikan data yang terkumpul dari catatan lapangan, hasil observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi, sehingga diperoleh pemahaman yang mendalam, bermakna, unik dan temuan baru yang bersifat deskriptif, kategorisasi dan atau pola-pola hubungan antar kategori dari obyek yang diteliti.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam hasil penelitian dan pembahasan ini, dijelaskan tentang observasi, wawancara, penelitian, dan pembahasan mengenai Analisis Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Oto Iskandar Dinata. Penelitian ini menghasilkan data melalui teknik wawancara dengan informan dan dokumentasi langsung yang kemudian dianalisis oleh peneliti. Analisis ini berfokus pada kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat/dokter di unit rawat inap.

Pada tahun 2022, Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Oto Iskandar Dinata memberikan pelayanan kepada pasien rawat inap dengan kapasitas 250 tempat tidur. Pelayanan di Instalasi Rawat Inap terdiri dari berbagai komponen berikut:

NAMA RUANGAN	KELAS	JUMLAH TEMPAT TIDUR	TOTAL
CAMELIA	2	4	30
	3	24	
	ISOLASI	2	
ANYELIR	2	14	28
	3	12	
	ISOLASI	2	
MELATI	3	24	25
	ISOLASI	1	
FLAMBOYAN	2	14	27
	3	12	
	ISOLASI	1	

MAWAR	3	30	35
	ISOLASI	5	
KENANGA	2	9	28
	3	18	
	ISOLASI	1	
ANGGREK	1	14	22
	VIP	6	
	ISOLASI	2	
LAVENDER	Non Kelas	6	6
BOUGENVILLE	2	30	32
	ISOLASI	2	
ICU	Non Kelas	8	8
WIJAYA KUSUMA	Non Kelas	9	9
TOTAL			250

Dalam hasil penelitian dan pembahasan ini, dijelaskan tentang observasi, wawancara, penelitian, dan pembahasan mengenai Analisis Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Oto Iskandar Dinata. Penelitian ini menghasilkan data melalui teknik wawancara dengan informan dan dokumentasi langsung yang kemudian dianalisis oleh peneliti. Analisis ini berfokus pada kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat/dokter di unit rawat inap.

Pada tahun 2022, Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Oto Iskandar Dinata memberikan pelayanan kepada pasien rawat inap dengan kapasitas 250 tempat tidur. Pelayanan di Instalasi Rawat Inap terdiri dari berbagai komponen berikut..

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa 73% pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Oto Iskandar Dinata menyatakan bahwa fasilitas dan bangunan di rumah sakit tersebut sangat lengkap dibandingkan dengan rumah sakit sebelumnya. Fasilitas yang tersedia sangat lengkap, baik dalam hal peralatan medis maupun fasilitas lainnya. Selain itu, bangunan rumah sakit terlihat bagus, teratur, dan mewah. Kebersihan dan kerapihan juga sangat terjaga, sehingga pasien merasa nyaman dan aman.

Selanjutnya, keramahan dan kesopanan yang ditunjukkan oleh dokter dan perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Oto Iskandar Dinata sangatlah ramah. Sebanyak 80% pasien

rawat inap di rumah sakit tersebut mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh dokter dan perawat sangat baik. Keandalan menjadi salah satu faktor penting dalam kepuasan pasien, seperti tanggung jawab, kecepatan, dan ketersediaan dokter ketika pasien membutuhkannya. Sikap profesional dokter dan perawat juga merupakan harapan dari semua pasien. Profesionalisme diartikan sebagai kemampuan dokter dan perawat dalam memahami tugas dan tanggung jawab mereka terhadap pekerjaan. Jadwal kunjungan dokter yang tepat dan jadwal pemberian obat kepada pasien juga merupakan bagian dari sikap profesional tersebut. Pernyataan dari beberapa pasien mendukung bahwa jadwal kunjungan dokter diatur dengan baik dan dokter menunjukkan sikap yang ramah. Selain itu, semua pasien dan keluarga merasa puas dengan keramahan dokter saat melakukan pemeriksaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 15 pasien mengenai kepuasan pelayanan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Oto Iskandar Dinata, dapat disimpulkan bahwa rumah sakit tersebut telah memenuhi indikator kualitas pelayanan yang meliputi beberapa aspek sebagai berikut:

**Kehandalan (reliability):** Dokter dan perawat di rumah sakit tersebut sangat profesional dalam melayani pasien. Mereka menunjukkan kehandalan dalam memberikan pelayanan, termasuk ketepatan dan jadwal kunjungan yang tepat.

**Daya tanggap (responsiveness):** Responsiveness dokter dan perawat terhadap pasien terbilang sangat baik. Sebagian besar pasien, yaitu 80%, merasa puas dengan respons dokter dan perawat terhadap kebutuhan dan keluhan mereka.

**Bukti langsung (tangibles):** Fasilitas fisik di Rumah Sakit Oto Iskandar Dinata, seperti bangunan, terbukti sangat baik. Rumah sakit tersebut terlihat bagus, bersih, rapi, dan nyaman. Selain itu, akses ke rumah sakit ini juga dianggap mudah oleh salah satu pasien yang diwawancarai.

**Empati (empathy):** Perawat dan dokter di Rumah Sakit Oto Iskandar Dinata menunjukkan empati yang tinggi dalam memberikan pelayanan. Mereka berkomunikasi dengan baik dan memberikan perhatian yang baik kepada pasien. Sebanyak 80% pasien rawat inap merasa puas dengan empati yang ditunjukkan oleh dokter dan perawat di rumah sakit ini.

**Jaminan (assurance):** Hasil wawancara dengan pasien rawat inap kelas 3 yang menggunakan BPJS menunjukkan bahwa pasien merasa yakin terhadap kesembuhan dan kenyamanan mereka selama perawatan di rumah sakit. Pasien juga menyatakan bahwa biaya di Rumah Sakit Oto Iskandar Dinata sangat terjangkau.

Dari hasil wawancara dengan 15 pasien rawat inap, 93% dari mereka menyatakan sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh dokter, perawat, dan Rumah Sakit Umum Daerah Oto Iskandar Dinata.

## PEMBAHASAN

### *Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik (Tangibility)*

Dimensi tangibility mencakup aspek fisik seperti fasilitas, peralatan medis dan non-medis, karyawan, sarana komunikasi, serta alat pendukung lainnya yang digunakan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien di rumah sakit. Kelengkapan dan nilai dari dimensi ini dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Indikator yang terkait dengan dimensi bukti fisik dalam penelitian ini meliputi keindahan bangunan, kebersihan ruang rawat inap, toilet, dan mushola. Kebersihan memiliki hubungan erat dengan kenyamanan yang memberikan kepuasan bagi pasien. Dimensi Tangibility (Bukti Fisik) di Rumah Sakit Oto Iskandar Dinata dalam penelitian ini mencakup beberapa indikator, antara lain keindahan bangunan rumah sakit, kebersihan ruang rawat inap dan ruang tunggu, kebersihan toilet, penampilan petugas, ketersediaan papan petunjuk, kebersihan alat makan dan minum, serta ketersediaan tempat sampah.

Berdasarkan hasil survei kepuasan pasien, dapat diketahui bahwa pasien beserta keluarga memberikan tanggapan positif terhadap tingkat kenyamanan di Rumah Sakit. Seluruh responden utama dan triangulasi mengungkapkan bahwa bangunan rumah sakit indah dan bersih. Ruang rawat inap dan ruang tunggu juga rutin dibersihkan setiap hari oleh petugas kebersihan, sesuai dengan pernyataan dari seluruh responden. Meskipun terdapat beberapa keluhan terkait kebersihan toilet, seperti adanya sedikit bau dan lantai yang licin, secara keseluruhan dikatakan cukup nyaman. Para petugas terlihat rapi dan profesional. Kelengkapan fasilitas seperti papan petunjuk, alat makan dan minum, serta tempat sampah juga dikatakan baik tanpa ada keluhan. Fasilitas yang disediakan oleh rumah sakit, seperti ruang rawat inap, ruang tunggu, dan IGD, dikatakan lengkap sehingga pasien merasa nyaman. Ruang yang nyaman memudahkan pelayanan kepada pasien, yang merupakan aspek penting yang harus dimiliki oleh rumah sakit dalam memuaskan pasien. Terlebih lagi, jika rumah sakit telah menyediakan peralatan yang lengkap untuk proses pengobatan dan pemeriksaan sesuai dengan kebutuhan, hal ini akan membuat pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan..

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

Dimensi Responsiveness adalah dimensi yang melibatkan komunikasi, perhatian, dan pengertian dari petugas kesehatan terhadap kebutuhan pasien, serta tanggapan terhadap

keluhan dan masalah yang dihadapi oleh pasien. Indikator yang terkait dengan dimensi ini mencakup pernyataan tentang sikap pelayanan petugas dan pemeriksaan.

Dari perspektif pengguna layanan, mutu pelayanan kesehatan dapat diartikan sebagai pelayanan yang memenuhi keinginan dan kebutuhan pasien dengan sopan, menghargai, tanggap, dan ramah. Dalam konteks dimensi responsivitas di Rumah Sakit Oto Iskandar Dinata dalam penelitian ini, hal ini terlihat dari sikap petugas atau tenaga medis dalam memberikan pelayanan, melakukan pemeriksaan pasien, merespons keluhan pasien, dan menunjukkan sikap yang ramah dan sopan. Hasil survei menunjukkan bahwa sikap pelayanan petugas kepada pasien dianggap baik, baik dalam hal kesopanan maupun keramahan. Prosedur pendaftaran dan penerimaan pasien dianggap tidak terlalu rumit, bahkan pasien disarankan untuk menggunakan BPJS. Proses pendaftaran diatur sehingga pasien tidak perlu menunggu terlalu lama di ruang tunggu, hal ini dilakukan untuk menjaga tingkat kepuasan pasien. Namun, ada keluhan bahwa hanya ada satu tempat untuk pengambilan resep dokter atau farmasi obat-obatan di Rumah Sakit Oto Iskandar Dinata, meskipun hanya sebagian kecil pasien yang mengeluhkan hal ini, kemungkinan karena mereka berada dalam situasi yang berbeda pada saat itu.

Menurut Lupiyoadi (2006), salah satu hal yang dapat menyebabkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan adalah adanya penundaan yang tidak jelas dalam pelayanan kepada konsumen atau pasien. Oleh karena itu, sikap yang responsif dari petugas dalam merespon keluhan pasien menjadi sangat penting untuk diperhatikan. Kemampuan dan ketersediaan petugas dalam membantu keluhan dengan cepat menunjukkan bahwa pelayanan tersebut efisien dan tepat. Di Rumah Sakit Oto Iskandar Dinata, petugas atau tenaga medis menunjukkan responsif yang baik, dan pasien merasa puas karena tidak ada keluhan yang ditemukan dari pasien dan keluarga.

#### *Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Perhatian (Empathy)*

Dimensi empati melibatkan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan dengan perhatian dan kepekaan terhadap pengalaman pasien. Tanggung jawab yang diberikan oleh petugas kesehatan sebagai bentuk empati tidak dilakukan secara terpaksa.

Dalam penelitian ini, dimensi perhatian di Rumah Sakit Umum Daerah Oto Iskandar Dinata meliputi waktu yang diberikan dalam pelayanan, memberikan perhatian dan bantuan terhadap keluhan pasien, serta memberikan dukungan dalam proses kesembuhan pasien. Pelayanan yang tidak terburu-buru dalam penggunaan waktu membuat pasien merasa nyaman selama pemeriksaan. Tenaga medis yang mudah dihubungi, ramah, dan

memberikan dukungan dalam kesembuhan pasien adalah bagian dari dimensi perhatian yang berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pasien. Tidak ada keluhan terkait dukungan yang diberikan oleh petugas kesehatan, yang mencerminkan keterampilan mereka dalam berkomunikasi dan membangun hubungan erat dengan pasien. Perhatian yang diberikan oleh petugas kesehatan kepada pasien memberikan kepuasan tersendiri bagi pasien.

Menurut Wijono (1999), sikap petugas yang ramah dan baik dalam memberikan pelayanan memiliki pengaruh terhadap kesembuhan pasien, sementara sikap petugas yang kasar dan tidak acuh dalam pelayanan dapat mengurangi kepuasan pasien. Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Oto Iskandar Dinata berharap mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan memuaskan, sehingga mereka memilih RSUD Oto Iskandar Dinata sebagai tempat pengobatan saat mereka membutuhkannya.

### *Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan (Reliability)*

Reliability adalah dimensi pelayanan yang ditandai oleh keakuratan, ketepatan, dan kepuasan yang berdampak pada tingkat kepuasan pasien. Beberapa aspek menjadi indikator dari dimensi ini, termasuk ketepatan jadwal kunjungan dokter dan sikap profesional dalam menangani pasien. Pasien diberikan perlakuan yang baik oleh petugas dalam hal ini.

Profesionalisme mengacu pada kemampuan untuk menempatkan diri atau memahami tugas dan tanggung jawab terkait dengan pekerjaan. Jadwal kunjungan dokter yang tepat dan jadwal pemberian obat kepada pasien menjadi bagian dari sikap profesional tersebut. Pernyataan dari beberapa pasien menunjukkan bahwa jadwal kunjungan dokter baik dan sikap dokter yang ramah. Selain itu, khususnya dalam hal keramahan, semua pasien dan keluarga merasa puas dengan sikap ramah dokter saat melakukan pemeriksaan..

Dimensi kehandalan Rumah Sakit Umum Daerah Oto Iskandar Dinata dalam penelitian ini mencakup ketepatan dan ketelitian dalam memberikan pelayanan, jadwal kunjungan dokter, serta ketersediaan obat yang menunjukkan sikap profesional dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan dan memuaskan pasien. Hasil survei kepuasan pasien menunjukkan bahwa dimensi kehandalan ini dimulai dari ketetapan dan ketelitian dalam memberikan pelayanan, dan tidak terdapat keluhan terkait hal tersebut sesuai dengan pengalaman pasien.

Profesionalisme diartikan sebagai kemampuan untuk menempatkan diri atau memahami tugas dan tanggung jawab terkait dengan pekerjaan, serta fokus dan konsisten dengan target dan tujuan organisasi. Dimensi kehandalan (reliability) merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat dan dapat dipercaya. Pelayanan yang

dapat dipercaya adalah pelayanan yang konsisten dan kompeten. Hal ini juga dirasakan oleh pasien BPJS di Rumah Sakit Oto Iskandar Dinata, di mana petugas kesehatan memberikan pelayanan yang baik kepada pasien BPJS dan tidak membedakan dengan pasien non-BPJS.

Menjalankan tugas sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Hal yang sama berlaku untuk jadwal kunjungan dokter setiap hari di Rumah Sakit Umum Daerah Oto Iskandar Dinata. Ditemukan adanya keluhan terkait ketidaksesuaian jadwal kunjungan dokter, bahkan beberapa pasien hanya bertemu dengan perawat. Sikap yang kurang disiplin dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi penerima layanan.

Menurut para ahli Parasuraman (2002) seperti yang dikutip oleh Sangadji dan Sopiha (2013:100), reliability mengacu pada pelayanan yang dapat dipercaya, tepat waktu, dan sesuai jadwal tanpa kesalahan dalam memberikan pelayanan. Ini meliputi kesiapsiagaan petugas setiap saat terhadap pasien. Untuk memenuhi aspek ketepatan, hal tersebut dapat diterjemahkan sebagai ketepatan waktu, ketepatan biaya, ketepatan kunjungan dokter, dan ketepatan jadwal dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

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

Dimensi jaminan melibatkan kepercayaan pasien terhadap kesembuhan dan kenyamanan selama perawatan atau pelayanan yang diberikan. Dalam menilai tingkat kepuasan pasien, kepercayaan dari pasien merupakan faktor penting bagi rumah sakit. Indikator yang digunakan dalam dimensi ini mencakup rasa percaya atau kenyamanan pasien, ketersediaan peralatan dan obat, serta keterjangkauan biaya bagi pasien.

Berdasarkan survei kepuasan pasien, semua pasien merasa percaya dan aman saat berada di Rumah Sakit Umum Daerah Oto Iskandar Dinata karena tidak ada keluhan terkait rasa aman di rumah sakit tersebut. Prosedur administrasi BPJS juga memudahkan pasien, dan pihak rumah sakit menganjurkan pasien untuk menggunakan BPJS. Tidak ada keluhan terkait hal tersebut karena seluruh pasien merasa puas dengan kelas yang mereka miliki dan tidak ada keinginan untuk naik kelas. Pelayanan tenaga medis kepada pasien BPJS sangat baik dan tidak ada perlakuan yang berbeda. Kepercayaan pasien juga terkait dengan biaya yang harus dikeluarkan oleh pasien. Dengan membayar asuransi, pasien berharap mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Dalam pernyataan pasien di RSUD, tidak ada keluhan terkait biaya. Biaya yang dikeluarkan oleh pasien dianggap terjangkau, tergantung pada apakah mereka menggunakan BPJS atau metode pembayaran umum.

## SIMPULAN

Berdasarkan penelitian dan pembahasan sebelumnya tentang "Analisis Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Oto Iskandar Dinata", dapat ditarik kesimpulan bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh dokter dan perawat. Namun, beberapa pasien atau informan mengeluhkan beberapa aspek pelayanan rumah sakit dan tenaga medis, seperti fasilitas yang kurang memadai dan kebersihan ruang toilet yang kurang terjaga. Berikut adalah kesimpulan dari penelitian ini:

- a. Dimensi Bukti Fisik (Tangible) dalam hal kebersihan kamar rawat, ruang tunggu, dan penampilan petugas dinilai baik karena tidak ada keluhan dari responden. Namun, terdapat sedikit keluhan dari beberapa pasien mengenai kebersihan toilet yang kurang nyaman dan lantai yang sedikit licin.
- b. Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) dalam hal tanggapan terhadap keluhan pasien, keramahan, dan kesopanan dinilai baik karena tidak ada keluhan terkait hal tersebut.
- c. Dimensi Perhatian (Empathy) dalam hal memberikan perhatian seperti dukungan kesembuhan dinilai baik karena seluruh petugas dan dokter memberikan perhatian yang baik kepada pasien. Namun, terdapat beberapa keluhan dari sebagian kecil pasien mengenai waktu pelayanan dan penanganan keluhan.
- d. Dimensi Keandalan (Reliability) dalam hal ketelitian, jadwal pemberian obat oleh perawat, dan sikap profesional dinilai baik menurut pendapat pasien. Tidak ada keluhan terkait aspek tersebut. Namun, terdapat beberapa keluhan dari pasien mengenai jadwal kunjungan dokter yang tidak sesuai atau terlambat.
- e. Dimensi Jaminan (Assurance) seluruh pasien merasa aman dengan pelayanan di RSUD Oto Iskandar Dinata dan tidak ada keluhan terkait dimensi ini. Biaya yang harus dikeluarkan oleh pasien juga dianggap terjangkau menurut pernyataan pasien. Dimensi ini dinilai baik dari semua aspek.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar. 2006. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Herman, Wijayantono. *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Pasaman*. Oktober 2019, Vol.4 No.3 138-148.

- Lexy. J. Moleong, (2000) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Lupiyoadi 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- M.N. Nasution. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Bumi Aksara, 2010
- Nooria, Widoningsih. 2008. *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo*. Skripsi (Tidak Diterbitkan). Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L.(1998). SERVQUAL; A multiple item scale for measuring consumer perception service quality. *Journal of retailing*, 61(1),12-.
- Sabarguna, B. S. 2004. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.
- Sugiyono. (2007). *Metodologi Penelitian Bisnis*. PT. Gramedia, Jakarta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Wijono, Djoko. (1999). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Vol. 2*. Airlangga University Press. Surabaya, xxxviii + 1383 hlmn