

Study of Patient Satisfaction on the Quality of Inpatient Service of RSUD Ben Mboi Ruteng

Akulina Mayangtika^{1*}, Yoseph Kenjam², Masrida Sinaga³

^{1,2,3} Public Health Faculty, University of Nusa Cendana

ABSTRACT

RSUD Ben Mboi Ruteng is one of the health service facilities in Manggarai. This hospital has not been able to meet the needs of patients because it is still experiencing a shortage of beds, health workers, and medicines; indicators have yet to reach the target, programs have not been running, and services have not been maximized. The inability of the hospital to provide services according to patient needs impacts patient dissatisfaction with the quality of hospital inpatient services. This study aimed to describe the level of patient satisfaction with five dimensions of health service quality: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible in the Flamboyant Room of RSUD Ben Mboi Ruteng. This research is quantitative descriptive research with a public opinion survey research design. The data was collected using observation, literature, and documentation by measuring 80 respondents. Samples were obtained using the purposive sampling method and data analysis by univariate. The results showed that most of the respondents were satisfied with reliability (78,8%), assurance (86,2%), empathy (73,8%), and tangible (87,5%), while the responsiveness mostly felt dissatisfied (61,25%). The hospital must follow up on health services, especially in responsiveness. The house must improve services that have not been maximized, such as allowing patients to ask questions and explain about the disease by providing exceptional training on ethics or doctor's behavior in providing health services so that patients are satisfied with the services offered.

Keywords: reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible

PENDAHULUAN

Semakin banyaknya pelayanan kesehatan yang ada di setiap daerah membuat masyarakat semakin kritis dan hati-hati dalam memilih fasilitas kesehatan. Oleh karena itu lembaga kesehatan dituntut untuk bekerja ekstra guna menjadi lembaga pelayanan kesehatan terbaik dan mendapat perhatian khusus dari masyarakat. Sudah suatu keharusan bagi setiap lembaga pelayanan kesehatan untuk lebih memperhatikan dan meningkatkan kualitas setiap pelayanan kesehatan yang diberikan.⁽¹⁾

Instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan salah satunya adalah Rumah Sakit. Rumah Sakit adalah lembaga sarana pelayanan kesehatan yang memiliki peran dan pengaruh sangat besar dalam upaya

meningkatkan dan memelihara derajat kesehatan guna memberikan kepuasan pada pasien. Standar Kepuasan pasien yang ditetapkan dalam Permenkes RI Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien adalah 95%. Apabila masih ada pelayanan kesehatan yang berada pada tingkat kepuasan di bawah 95% maka dianggap tidak berkualitas.⁽²⁾

Rumah Sakit Ben Mboi adalah salah satu lembaga pelayanan kesehatan di Kabupaten Manggarai yang mampu memberikan pelayanan dengan dibantu oleh 466 pegawai dengan tingkat pendidikan dan jabatan yang berbeda serta menyediakan 37 jenis kegiatan yang terbagi dalam 8 jenis pelayanan yaitu pelayanan rawat jalan, rawat inap, *Intensive Care Unit (ICU)*, gawat darurat, kamar operasi, kamar bersalin/ VK, penunjang medik dan non medik untuk menampung pelayanan rujukan dari berbagai Puskesmas di Kabupaten Manggarai.⁽³⁾ Namun berdasarkan data

*Corresponding author:
akulinamayangtika@gmail.com

sarana Prasarana tahun 2020, Rumah sakit ini masih mengalami kekurangan ruang inap, ruang laundry, Instalasi Pemeliharaan Sarana Prasarana Rumah Sakit (IPSR), listrik, air minum, tempat tidur, *ambulance emergency*, mobil dr. Spesialis, mobil jenazah, dan sepeda motor. Rata-rata Capaian Indikator Kinerja Utama dari 3 sasaran sebesar 82%. Indikator yang capaian kinerja belum mencapai target ada 2 yaitu indeks kepuasan masyarakat dan indikator pelayanan sesuai SPM. Indeks kepuasan masyarakat mencapai 80,93% belum mencapai target yaitu 100% ditahun 2020. Indikator pelayanan sesuai SPM juga sebesar 64,64% belum mencapai target yaitu 100% ditahun 2020. Hal ini dikarenakan sistem manajemen RS belum berjalan baik (manajemen SDM, manajemen logistik atau obat, manajemen mutu), tingkat kepuasan pelanggan (pasien, pengunjung) belum mencapai standar, sebagai BLUD, tingkat kemandirian keuangan belum optimal.⁽⁴⁾

Berdasarkan data rawat inap RSUD Ben Mboi terdapat 12.124 pasien pada tahun 2020. Sebanyak 502 pasien pada ruang Flamboyan (Kelas 1) yang terdiri dari 207 pasien laki-laki dan 295 pasien perempuan.⁽⁵⁾ Namun ketersediaan tempat tidur (TT) di ruang rawat inap Flamboyan masih belum mencukupi kebutuhan. Berdasarkan berita pada koran Floressmart disampaikan bahwa terdapat beberapa masalah dengan pelayanan di ruang rawat inap RSUD Ben Mboi seperti keluarga pasien rawat inap diharuskan menyediakan fasilitas sendiri seperti ketika tidak adanya bola lampu dalam ruangan yang mengharuskan keluarga pasien membeli lampu sendiri untuk penerangan. Tidak hanya masalah lampu, keluarga pasien di ruangan IB juga direpotkan dengan rembesan air dari kamar lain yang mengakibatkan lantai selalu basah dan licin dan harus di pel terus menerus. Perawat yang bertugas hanya menjanjikan perbaikan tetapi keluhan yang disampaikan tidak kunjung dilayani. Sebagian besar obat untuk pasien juga tidak tersedia di farmasi rumah sakit seperti beberapa jenis obat dan infus yang

tidak terpakai tapi tidak diberikan pada pasien sehingga terpaksa dibeli di apotek biasa. Pada bulan Januari 2021 sebanyak 32 tenaga kesehatan RSUD Ben Mboi juga positif COVID-19 sehingga banyak ruangan harus ditutup termasuk ruangan Flamboyan (kelas 1 utama) bahkan pihak RSUD Ben Mboi mendapat bantuan dari Dinas Kesehatan Kabupaten Manggarai untuk membantu proses layanan kesehatan di rumah sakit.⁽⁶⁾ Menurut Peraturan Menkes RI Nomor 24 Tahun 2016, ruang pelayanan rawat inap harus berada pada lokasi aman, nyaman dan tenang. Selain itu, harus memiliki jalur akses yang mempermudah kegiatan pelayanan ke ruangan penunjang lain. Selain itu ruang pasien diruang pelayanan rawat inap harus dipisahkan sesuai dengan jenis kelamin, usia/umur dan jenis penyakit yang diderita. Adapun ruangan yang dibutuhkan dalam ruang rawat inap yaitu ruangan perawatan, kepala rawat inap, ruangan laktasi, ruangan linen bersih, ruang pos perawat, ruang untuk berkonsultasi, ruang tindakan, WC/toilet, ruang dokter jaga, gudang (bersih, kotor), dapur, ruang petugas *cleaning service* dan ruang perawatan isolasi.⁽²⁾

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangible*).

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan desain penelitian survei pendapat umum (*public opinion survey*). Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Ben Mboi Ruteng, dengan waktu penelitian mulai dari bulan Juli sampai Agustus tahun 2021.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pasien riwayat rawat inap di RSUD Ben Mboi Ruteng tahun 2020 sebanyak 502 orang. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Sampel penelitian dipilih

berdasarkan beberapa pertimbangan tertentu yang dibuat sendiri oleh peneliti. Kriteria yang dimaksud adalah kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi yaitu memiliki riwayat rawat inap di RSUD Ben Mboi Ruteng minimal 2 kali, berdomisili di Kabupaten Manggarai dan dalam keadaan sehat (tidak sedang dalam perawatan dan dalam keadaan tidak sadar/gangguan jiwa) sedangkan kriteria eksklusi yaitu tidak memiliki riwayat rawat inap di RSUD Ben Mboi Ruteng, berdomisili di luar Kabupaten Manggarai, dalam keadaan sedang dirawat atau dalam kondisi tidak stabil. Besar sampel minimal dihitung menggunakan rumus Lemeshow diperoleh 80 orang. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kehandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian dan bukti fisik. Teknik pengumpulan data adalah wawancara menggunakan kuesioner. Peneliti bekerja sama dengan petugas rumah sakit bagian rekam medik untuk mencari lokasi responden dan kemudian bertemu untuk menanyakan kesediaan. Instrumen yang digunakan ialah kuesioner, alat tulis dan kamera digital/handphone. Pengolahan data

dalam penelitian ini adalah program komputer dan kemudian dianalisis secara univariat. Data yang telah diolah selanjutnya diinterpretasikan kemudian akan disajikan dalam bentuk tabel dan narasi. Penelitian ini telah mendapatkan kelayakan dai Tim Kaji Etik, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Nusa Cendana dengan Nomor Etik: 2021031-KEPK.

HASIL

Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden dengan riwayat rawat inap berdasarkan umur dan jenis kelamin di ruang Flamboyan RSUD Ben Mboi Ruteng dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1 menunjukkan bahwa mayoritas responden riwayat rawat inap di ruang Flamboyan RSUD Ben Mboi adalah responden dengan umur ≥ 40 tahun yaitu 62,5% dan berjenis kelamin perempuan yaitu 53,75%

Tabel 1. Karakteristik Responden Riwayat Rawat Inap Berdasarkan Umur dan Jenis Kelamin di RSUD Ben Mboi Ruteng Tahun 2021

Kategori	(n)	%
Umur		
(≤ 40 Tahun)	30	37,5
(≥ 40 Tahun)	50	62,5
Jenis Kelamin		
Laki-laki	37	46,25
Perempuan	43	53,75

Tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap dimensi kehandalan yaitu sebesar 78,8%, dan tidak puas 21,2%. Responden merasa puas terhadap pemeriksaan dan kunjungan dokter, perawatan yang tepat dan kejelasan informasi mengenai pasien serta tidak merasa puas terhadap pelayanan RS sesuai yang diharapkan seperti, ketepatan waktu

pelayanan, kecepatan pelayanan seperti pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan RS.

Hasil Analisis Univariat

1. Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Kehandalan

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi Kehandalan di Ruang Flamboyan RSUD Ben Mboi Ruteng Tahun 2021

Kehandalan	Tingkat Kepuasan	
	n	Persentase (%)
Puas (skor ≥ 15)	63	78,8
Tidak Puas (skor <15)	17	21,2
Total	80	100

2. Kepuasan Pasien terhadap Daya Tanggap

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi Daya Tanggap di Ruang Flamboyan RSUD Ben Mboi Ruteng Tahun 2021

Daya Tanggap	Tingkat Kepuasan	
	n	Persentase (%)
Puas (skor ≥ 12)	31	38,75
Tidak Puas (skor <12)	49	61,25
Total	80	100

Tabel 3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa tidak puas terhadap dimensi daya tanggap yaitu sebesar 61,25%, dan puas hanya 38,75%. Responden merasa tidak puas pada kemampuan petugas dalam memberi pelayanan terutama dalam hal memberikan kesempatan kepada responden

untuk bertanya dan memberikan penjelasan tentang penyakit yang diderita responden dan hanya merasa puas pada perilaku tenaga kesehatan dalam menanyakan keluhan responden dan kemampuan tenaga kesehatan dalam menjawab pertanyaan responden.

3. Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Jaminan

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi Jaminan di Ruang Flamboyan RSUD Ben Mboi Ruteng Tahun 2021

Jaminan	Tingkat Kepuasan	
	n	Persentase (%)
Puas (skor ≥ 12)	69	86,2
Tidak Puas (skor <12)	11	13,8
Total	80	100

Tabel 4 menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap dimensi jaminan yaitu sebesar 86,2%, dan yang tidak puas hanya 13,8%. Responden merasa puas pada tersedianya tenaga medis

handal yang menimbulkan rasa percaya pasien, keamanan berobat dan kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan pasien dan tidak puas terhadap kesopanan perawat.

4. Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Kepedulian

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi Kepedulian di Ruang Flamboyan RSUD Ben Mboi Ruteng Tahun 2021

Kepedulian	Tingkat Kepuasan	
	n	Persentase (%)
Puas (skor ≥ 15)	59	73,8
Tidak Puas (skor < 15)	21	26,2
Total	80	100

Tabel 5 menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap dimensi kepedulian yaitu sebesar 73,8%, dan yang tidak puas hanya sebesar 26,2%. Responden merasa puas pada sikap tenaga medis dalam

menenangkan sikap pasien, perlakuan untuk kesembuhan pasien, pengoperasian RS 24 jam serta tidak merasa puas pada sikap dokter meluangkan waktu untuk berkomunikasi, dan waktu konsultasi keluarga.

5. Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Bukti Fisik

Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi Bukti Fisik di Ruang Flamboyan RSUD Ben Mboi Ruteng Tahun 2021

Bukti Fisik	Tingkat Kepuasan	
	n	Persentase (%)
Puas (skor ≥ 12)	70	87,5
Tidak Puas (skor < 12)	10	12,5
Total	80	100

Tabel 6 menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap dimensi bukti fisik yaitu sebesar 87,5%, dan yang tidak puas hanya 12,5%. Responden

merasa puas terhadap kelengkapan alat dan penampilan rapi petugas serta merasa tidak puas terhadap kecanggihan alat dan ruangan yang tertata rapi.

PEMBAHASAN

1. Gambaran Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Dimensi Kehandalan di Ruang Flamboyan RSUD Ben Mboi Ruteng

Kehandalan adalah kemampuan dari tenaga kesehatan dalam menyediakan pelayanan dengan cepat, tepat dan akurat serta memberikan rasa kepuasan pada pasien.⁽⁷⁾ Dimensi kehandalan dalam penelitian ini adalah pelayanan RS sesuai yang dijanjikan, pelayanan RS tepat waktu, pemeriksaan, pengobatan dan perawatan RS dilakukan secara cepat. Selain itu juga dilihat dari

kunjungan dokter dan perawatan RS dijalankan dengan tepat, dan kejelasan informasi mengenai pasien. Dimensi kehandalan dirumah sakit sangat memengaruhi tingkat kepuasan pasien karena berhubungan dengan ketepatan waktu dan kesesuaian pelayanan.⁽⁸⁾ Kehandalan melihat konsistensi yang menuntut lembaga menyediakan kebutuhan secara cepat dan tepat.⁽⁹⁾

Secara garis besar pada dimensi kehandalan ini menggambarkan bahwa responden puas dengan pelayanan yang disediakan diruang rawat inap Flamboyan RSUD Ben Mboi Ruteng. Penilaian responden pada dimensi kehandalan ini

karena responden merasa puas dengan pemeriksaan dan kunjungan dokter, perawatan yang tepat dan kejelasan informasi mengenai pasien serta hanya merasa tidak merasa puas terhadap pelayanan RS sesuai yang diharapkan seperti, ketepatan waktu pelayanan, kecepatan pelayanan seperti pemeriksaan, pengobatan dan perawatan RS. Apabila telah muncul rasa kepuasan maka responden yang merasa puas cenderung akan kembali dan menjadi pelanggan setia serta mempromosikan layanan kepada orang lain.⁽¹⁰⁾ Hal ini dikarenakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan responden adalah kualitas pelayanan yang diberikan.⁽¹¹⁾

Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap diruang Rawat inap Flamboyan dilihat dari dimensi kehandalan adalah puas sehingga dapat disimpulkan bahwa responden puas dengan dimensi kehandalan di ruang rawat inap Flamboyan. Pelayanan dimensi kehandalan di Ruang Flamboyan dikatakan memuaskan karena pihak Rumah Sakit mampu menunjukkan seberapa jauh Rumah Sakit memberikan pelayanan sama seperti yang dijanjikan secara akurat dan tepat diruang rawat inap Flamboyan. Kehandalan itu tidak hanya penting untuk masalah-masalah yang besar karena semua hal-hal kecil juga akan menjadi besar guna memberikan evaluasi bagi rumah sakit. Diharapkan pihak Rumah Sakit dapat mempertahankan kinerja terutama dalam ketepatan pelayanan agar pasien merasa nyaman dan puas. Selain itu pihak Rumah Sakit harus lebih memberikan arahan dan penjelasan akurat sehingga tidak menyulitkan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menggambarkan bahwa pelayanan dimensi kehandalan di rumah sakit tersebut berada pada kategori puas yakni sebesar 57,8% yang diharapkan cukup untuk menjadi dasar dalam meningkatkan pelayanan⁽¹²⁾ dan juga hasil penelitian sejenis yang menyebutkan bahwa, pelayanan dimensi kehandalan berada pada kategori puas yakni sebesar 59,1% yang

diharapkan dapat menjadi bahan perbaikan dan pengembangan terutama pada sarana fisik agar tidak mengganggu kenyamanan pasien.⁽¹³⁾ Pada penelitian ini peneliti hanya mendeskripsikan kualitas pelayanan pada dimensi kehandalan dilihat dari sudut pandang pasien saja tanpa melihat sudut pandang dari tenaga kesehatan. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat lebih memperhatikan sudut pandang tenaga kesehatan guna menghasilkan data yang akurat.

2. Gambaran Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Dimensi Daya Tanggap di Ruang Flamboyan RSUD Ben Mboi Ruteng

Dimensi daya tanggap adalah suatu kemampuan tenaga kesehatan dalam menyediakan layanan kesehatan bagi pasien secara cepat dan tepat.⁽¹⁴⁾ Kecepatan petugas menunjukkan bahwa petugas memiliki daya tanggap yang baik terhadap kebutuhan yang pasien inginkan. Dimensi ini lebih menekankan pada perhatian petugas kesehatan kepada pasien yang diwujudkan melalui sikap menanggapi atau merespon permintaan dan pertanyaan pasien. Dimensi daya tanggap yang dimaksud dalam penelitian ini adalah perilaku dokter dalam memberikan kesempatan pasien untuk bertanya, perilaku tenaga kesehatan dalam memberikan penjelasan penyakit, perilaku tenaga kesehatan dalam menanyakan keluhan pasien dan perilaku perawat dalam menjawab keluhan pasien.⁽⁸⁾ Pada dimensi ini kualitas pelayanan dianggap baik apabila layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi responden⁽¹⁵⁾ sehingga fasilitas kesehatan perlu berpikir matang tentang kualitas pelayanan karena kepuasan pasien merupakan aspek vital dalam memenangkan persaingan.⁽¹⁶⁾

Secara garis besar pada dimensi daya tanggap ini menggambarkan bahwa responden tidak puas dengan pelayanan yang disediakan diruang rawat inap Flamboyan. Penilaian responden pada dimensi daya tanggap ini karena responden tidak merasa

puas dengan perilaku dokter dalam memberikan kesempatan untuk bertanya, memberikan penjelasan penyakit dan hanya merasa puas pada perilaku tenaga kesehatan dalam menanyakan keluhan responden dan kemampuan tenaga kesehatan dalam menjawab pertanyaan responden.

Dalam hasil penelitian ini menggambarkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap di ruang rawat inap Flamboyan dilihat dari dimensi daya tanggap adalah tidak puas. Dimensi daya tanggap di ruang rawat inap Flamboyan dikatakan tidak memuaskan karena pihak rumah sakit belum mampu menunjukkan kemauan dan komitmen dalam memberikan pelayanan tepat waktu di ruang Flamboyan. Diharapkan pihak Rumah Sakit mampu meningkatkan pelayanan kesehatan pada dimensi daya tanggap dengan memberi pelatihan kepada tenaga kesehatan agar dapat memberikan pelayanan yang tepat waktu dan membuat pasien berobat senyaman mungkin. Selain itu pihak Rumah Sakit harus memiliki standarisasi kerja guna menjadi pedoman tenaga kesehatan dalam meningkatkan keterampilan dan komunikasi

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menggambarkan bahwa pelayanan dimensi daya tanggap di rumah sakit tersebut berada pada kategori puas yakni sebesar 54,8% yang diharapkan cukup untuk menjadi dasar dalam meningkatkan pelayanan.⁽¹²⁾ dan juga hasil penelitian lainnya yang menyebutkan bahwa, pelayanan dimensi daya tanggap berada pada kategori puas yakni sebesar 64,5% yang diharapkan dapat menjadi bahan perbaikan dan pengembangan terutama pada sarana fisik agar tidak mengganggu kenyamanan pasien.⁽¹³⁾

Pada penelitian ini peneliti hanya melihat sudut pandang masyarakat yang memiliki riwayat rawat inap selama 1-2 tahun terakhir tanpa diperkuat oleh pendapat pasien yang sedang melakukan perawatan rawat inap di ruang Flamboyan sehingga peneliti khawatir adanya perbedaan pelayanan antara 1-2 tahun lalu dengan yang sekarang. Diharapkan peneliti selanjutnya lebih memperhatikan dan melihat sudut pandang pasien ataupun pihak

rumah sakit guna menjadi bahan pertimbangan dan memperkuat data.

3. Gambaran Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Dimensi Jaminan di Ruang Flamboyan RSUD Ben Mboi Ruteng

Dimensi jaminan adalah suatu tindakan petugas yang bersifat menjamin kebutuhan pasien guna mendapat kepercayaan pasien sehingga pasien tidak khawatir menggunakan jasa pelayanan yang ditawarkan rumah sakit.⁽¹⁴⁾ Dimensi jaminan dalam penelitian ini meliputi tersedianya tenaga medis handal yang menimbulkan rasa percaya pasien, terhadap keamanan berobat, terhadap kesopanan perawat, terhadap kemampuan tenaga kesehatan menjawab pertanyaan pasien.⁽⁸⁾ Loyalitas pasien akan muncul ketika fasilitas kesehatan mampu menyediakan pelayanan sesuai yang diharapkan. Jika demikian, maka pasien akan selalu kembali dan memelihara suatu sikap dan tanggapan positif mengenai lembaga terkait.⁽¹⁷⁾

Secara garis besar pada dimensi jaminan ini menggambarkan bahwa responden puas dengan pelayanan yang disediakan di ruang rawat inap Flamboyan. Penilaian responden pada dimensi jaminan ini karena responden merasa puas dengan tersedianya tenaga medis handal yang menimbulkan rasa percaya pasien, keamanan berobat dan kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan pasien hanya merasa tidak puas terhadap kesopanan perawat.

Dalam hasil penelitian ini menggambarkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap di ruang rawat inap Flamboyan dilihat dari dimensi jaminan adalah puas sehingga dapat disimpulkan bahwa responden puas dengan dimensi jaminan di ruang rawat inap Flamboyan. Dimensi jaminan di di ruang flamboyan dikatakan memuaskan karena pihak rumah sakit mampu memberikan kepercayaan dan keyakinan pasien terutama terkait keamanan dan kenyamanan berobat. Diharapkan pihak Rumah Sakit terus meningkatkan kualitas pelayanan pada

dimensi jaminan di ruang Flamboyan dengan memberikan pelayanan yang ramah, terpercaya dan teliti guna mempertahankan pelanggan agar semakin loyal dengan pelayanan yang diberikan. Kepercayaan pasien sangat penting agar rumah sakit juga mampu bersaing dengan fasilitas kesehatan lainnya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menggambarkan pelayanan dimensi jaminan di rumah sakit berada pada kategori puas yakni sebesar 56,3% yang diharapkan cukup untuk menjadi dasar dalam meningkatkan pelayanan⁽¹²⁾ dan hasil penelitian serupa yang menyebutkan bahwa, pelayanan dimensi jaminan berada pada kategori puas yakni sebesar 57,0% yang diharapkan dapat menjadi bahan perbaikan dan pengembangan terutama pada sarana fisik agar tidak mengganggu kenyamanan pasien.⁽¹³⁾

Pada penelitian ini peneliti hanya menggambarkan kualitas pelayanan pada dimensi jaminan hanya melihat dari satu sisi sehingga tidak memperhatikan faktor lain yang mungkin memengaruhi kepuasan pasien terhadap dimensi jaminan. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat memperhatikan dan memperluas jangkauan faktor-faktor yang berhubungan erat dengan dimensi jaminan sehingga data yang dihasilkan lebih jelas dan tidak monoton.

4. Gambaran Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Dimensi Kepedulian (*Emphaty*) di Ruang Flamboyan RSUD Ben Mboi Ruteng

Dimensi kepedulian adalah suatu sikap mempermudah dalam berkomunikasi. Kemudahan ini berarti bahwa interaksi antara pasien dan petugas berjalan baik serta keduanya mudah memperoleh informasi.⁽¹⁴⁾ Dimensi kepedulian yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sikap dokter dalam menenangkan sikap pasien, sikap perawat meluangkan waktu untuk berkomunikasi, perlakuan untuk kesembuhan pasien, terhadap waktu untuk konsultasi keluarga pasien dan pengoperasian RS 24 jam.⁽⁸⁾ Kepuasan dari responden tentunya dipengaruhi oleh adanya perbandingan yang menempatkan responden

pada posisi mengawasi kinerja dan ekspektasinya.⁽¹⁸⁾ Secara garis besar pada dimensi kepedulian ini pihak RS harus mampu menyampaikan secara baik bahwa pelayanan yang disediakan akan berdampak baik bagi pasien.⁽¹⁹⁾

Secara garis besar pada dimensi kepedulian ini menggambarkan bahwa responden puas dengan pelayanan yang disediakan di ruang rawat inap Flamboyan. Penilaian responden pada dimensi kepedulian ini karena responden merasa puas dengan sikap dokter dalam menenangkan sikap pasien, perlakuan untuk kesembuhan pasien, pengoperasian RS 24 jam serta hanya merasa tidak puas pada sikap perawat meluangkan waktu untuk berkomunikasi dan waktu untuk konsultasi keluarga pasien.

Dalam hasil penelitian ini menggambarkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap di ruang rawat inap Flamboyan dilihat dari dimensi kepedulian adalah puas sehingga dapat disimpulkan bahwa responden puas dengan dimensi kepedulian di ruang rawat inap Flamboyan. Pelayanan pada dimensi kepedulian di ruang Flamboyan dikatakan memuaskan karena pihak rumah sakit mampu membangun komunikasi yang baik dengan pasien atau keluarganya mengenai pelayanan yang disediakan sehingga dapat memberikan respon baik dari pasien saat evaluasi. Diharapkan pihak rumah sakit terus menjaga komunikasi yang baik dengan pasien agar tidak terjadi kesalahpahaman yang menimbulkan keadaan kurang nyaman antara pasien dan pihak Rumah Sakit.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menggambarkan pelayanan dimensi kepedulian di rumah sakit berada pada kategori puas yakni sebesar 64,4% yang diharapkan cukup untuk menjadi dasar dalam meningkatkan pelayanan⁽¹²⁾ dan penelitian serupa yang menyebutkan bahwa, pelayanan dimensi kepedulian berada pada kategori puas yakni sebesar 53,8% yang diharapkan dapat menjadi bahan perbaikan dan pengembangan terutama pada sarana fisik agar tidak mengganggu kenyamanan pasien.⁽¹³⁾

Pada penelitian ini masih ditemukan banyak pasien yang salah mengartikan pertanyaan yang diajukan peneliti seperti pertanyaan pengoperasian RS yang disalahartikan sebagai jam besuk sehingga peneliti lebih detail menjelaskan maksud pertanyaan pada dimensi ini. Diharapkan peneliti selanjutnya lebih memperhatikan dan menyesuaikan penggunaan bahasa dan kalimat guna mempermudah pasien memahami maksud dan tujuan peneliti.

5. Gambaran Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) di Ruang Flamboyan RSUD Ben Mboi Ruteng

Kepuasan pasien yang dilihat dari bukti fisik berhubungan erat dengan sarana prasarana yang disediakan pihak rumah sakit dalam membantu proses perawatan dan pengobatan. Dimensi bukti fisik dalam penelitian ini adalah kecanggihan alat, kelengkapan alat, penampilan petugas rapi dan Ruang Flamboyan tertata rapi dan nyaman. Kepuasan pasien dan pihak keluarga dapat menjadi tolok ukur kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit dan menjadi alat yang dapat dipercaya untuk bahan penyusunan rencana pengembangan pelayanan dirumah sakit.⁽²⁰⁾ Sarana prasarana yang baik akan sangat memengaruhi perilaku pasien, penggunaan fasilitas secara tepat dapat menciptakan perasaan yang nyaman dan aman. Setiap pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit menimbulkan pandangan yang mungkin menambah dan mengurangi rasa kepuasan pasien.⁽²¹⁾

Secara garis besar pada dimensi bukti fisik ini menggambarkan bahwa responden puas dengan pelayanan yang disediakan diruang rawat inap Flamboyan. Penilaian responden pada dimensi bukti fisik ini karena responden merasa puas terhadap kelengkapan alat dan penampilan rapi petugas serta hanya merasa tidak puas terhadap kecanggihan alat dan ruangan yang tertata rapi dan nyaman.

Dalam hasil penelitian ini menggambarkan bahwa tingkat kepuasan

pasien terhadap pelayanan rawat inap diruang rawat inap Flamboyan dilihat dari dimensi bukti fisik adalah puas sehingga dapat disimpulkan bahwa responden puas dengan dimensi bukti fisik diruang rawat inap Flamboyan. Pelayanan dimensi bukti fisik di ruang Flamboyan dikatakan memuaskan karena pihak Rumah Sakit mampu menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan yang canggih dan memadai mulai dari gedung, peralatan maupun karyawan yang berpenampilan rapi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menggambarkan pelayanan dimensi bukti fisik di rumah sakit tersebut berada pada kategori tidak puas yakni sebesar 60,7% yang diharapkan cukup untuk menjadi dasar dalam meningkatkan pelayanan⁽¹²⁾ dan penelitian serupa yang menyebutkan bahwa, pelayanan dimensi bukti fisik berada pada kategori tidak puas yakni sebesar 63,4% yang diharapkan dapat menjadi bahan perbaikan dan pengembangan terutama pada sarana fisik agar tidak mengganggu kenyamanan pasien.⁽¹³⁾

Diharapkan pihak Rumah Sakit mempertahankan kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik guna mempermudah kinerja tenaga kesehatan dalam merawat dan mengobati pasien sehingga menimbulkan respon baik pada evaluasi pelanggan. Keterbatasan pada penelitian ini yaitu, peneliti kesulitan melakukan observasi lapangan dikarenakan peningkatan kasus COVID-19 yang mengharuskan sebagian besar ruangan termasuk ruang Flamboyan di dirombak menjadi ruangan isolasi sehingga peneliti hanya mengambil data murni dari pasien tanpa melakukan observasi di ruang rawat inap Flamboyan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menggambarkan bahwa sebagian besar responden yang memiliki riwayat rawat inap diruang Flamboyan RSUD Ben Mboi Ruteng merasa puas terhadap pelayanan rawat inap terutama pada dimensi kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*emphaty*) dan bukti fisik

(*tangible*) serta sebagian kecil merasa tidak puas yaitu pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*). Diharapkan penelitian ini dapat mendorong pihak Rumah Sakit untuk mempertahankan pelayanan jasa yang dianggap baik serta memperbaiki kualitas jasa yang dianggap penting oleh pasien terutama pada dimensi daya tanggap dengan memberikan pelatihan khusus mengenai etika atau perilaku dokter dalam memberikan pelayanan kesehatan.

KONFLIK KEPENTINGAN

Penelitian ini benar-benar tidak memiliki konflik kepentingan, kolaboratif, atau kepentingan lainnya dengan pihak manapun.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada seluruh aparat Staf RSUD Ben Mboi Ruteng serta seluruh masyarakat Kabupaten Manggarai yang bersedia menjadi responden dengan turut berpartisipasi dalam kelancaran penelitian ini.

REFERENSI

1. Toruan E. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Pelabuhan Medan (Prima Husada Cipta). Published online 2017. <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/2166>.
2. Menkes. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun Nomor 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Jakarta. Published online 2016. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/139232/permenkes-no-42-tahun-2016>
3. Sardjoko, S. *Sumber Daya Manusia Kesehatan*. Jakarta : Kementerian PPN/Bappenas; 2019. <https://bppsdmk.kemkes.go.id/web/bulletin>
4. BLUD RSUD Ben Mboi. Laporan Pertanggungjawaban Pemerintah Daerah BLUD RSUD Ben Mboi ruteng Tahun 2020.
5. BLUD RSUD Ben Mboi. Rekam Medik. Tahun 2020.
6. Floressmart. *Miris di RSUD Ben Mboi, Pasien Bawa Bohlam Sendiri karena Ruang Rawat Tak Ada Lampu*. [Internet] 2019, Mei 31. Published online 2019. <https://www.floressmart.com/2019/05/31/miris-di-rsud-ben-mboi-pasen-bawa-bohlam-sendiri-karena-ruangan-rawat-tak-ada-lampu/>
7. Sangadji & Sophia. *Perilaku Konsumen : Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta : Andi. 2013.
8. Rifai, Mohammad. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wirosaban Kota Yogyakarta*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2016 ;(7):73-93. <http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/7958>
9. Nyoman D, Kusyana B, Kualitas SP. *Skala Pengukuran Kualitas Pelayanan*. 2019;1(2):21-39. <https://media.neliti.com/media/publication/298828-skala-pengukuran-kualitas-layanan-sebuah-1d672942>
10. Astuti, Herni. Analisis Kepuasan Konsumen (SERVQUAL Model dan Important Performance Analysis Model). Uniersitas Muhammadiyah Purwekerto. 2007.
11. Lopiyoody R. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori Dan Praktik*. Edisi Pertama. Salemba Empat; 2001.
12. Oini, Omy., Renata, Komalasari., Shinta Y, Hasibuan. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Unit Rawat Inap*. Nursing Current, 2017; 5(2):50-60. <https://ojs.uph.edu/index.php/NCJK/article/download/1707/641>
13. Tulangow, Jesika., Rattu, A.J.M., Silvy L, Mandey . *Analisis Faktor – Faktor yang Berhubungan dengan*

- Kepuasan Pasien di Inpatient F General Hospital Centre (RSUP) Prof . Dr . R . D . Kandou Manado.* 2015;5(354-361).
https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/331650&ved=2ahUKEwiE3J0d9J_3AhX7lNgFHcboCSQQFnoECBUQAQ&usg=AOvVaw3zcT-E_B8G820aolioPwin
14. Parasuraman, A., Valarie, Zeithaml., Leonard, Berry. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.* journal Of Retailing. 1988; 64(1):12-40.
https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A
 15. Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran.* Malang : Bayu Media; 2004.
 16. Tjiptono & Gregorius. *Service, Quality & Satisfaction.* Edisi Ketiga. Yogyakarta : Andi; 2005.
 17. Griffin RW. *Manajemen.* Edisi Ketiga. Jakarta : Erlangga; 2003.
 18. Parasuraman, Valarie A. Z & LLB. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectation.* New York : Free Press.; 1990.
 19. Kotler P. *Manajemen Pemasaran.* Edisi Mile. Jakarta : Prehalindo; 2000.
 20. Azwar AH. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan.* Jakarta : Pustaka Sinar Harapan; 1996.
 21. Pohan, I. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan.* Jakarta : Penerbit EGC; 2007.