

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT CONDONG CATUR YOGYAKARTA

Description Of Patient Satisfaction Levels in Inpatient Rooms Condong Catur Regional Hospital Yogyakarta

*Hilarius Haristo Kaka¹, Patria Asda², Nur Hidayat³

^{1,2,3}Program Studi Keperawatan (S1), STIKES Wirahusada Yogyakarta

*Penulis Korespondensi

e-mail: hilariusharistok@gmail.com

ABSTRACT

Currently, the development of health technology in the world of health affects digital technology and the internet, so rapid technological advances will also have an impact on the health sector. The development of this technology can build better health because it can help doctors and health practitioners. This study aims to determine the picture of the level of satisfaction of inpatients at Condong Catur Hospital Yogyakarta. This research is Quantitative, with a survey design approach. The population of this study was 228 respondents, the sampling technique was Purposive sampling as many as 70 people. Data collection tools using questionnaires and data analysis using univariate analysis. Showing that the picture of the level of patient satisfaction in the inpatient room of Condong Catur Hospital Yogyakarta in general from a total of 70 respondents, showed the results that most respondents were satisfied as many as 30 respondents (42.9%). The description of the level of patient satisfaction in the inpatient room of Condong Catur Hospital Yogyakarta is in the good category.

Keywords: Patient satisfaction

ABSTRAK

Kemajuan teknologi dibidang kesehatan saat ini sangat dipengaruhi oleh perkembangan teknologi digital dan internet. Pesatnya inovasi teknologi ini juga memberikan dampak signifikan pada sektor kesehatan. Teknologi yang terus berkembang memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan, terutama dengan mendukung pekerjaan dokter dan praktisi medis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta. Penelitian ini Kuantitatif, dengan pendekatan desain survey. Populasi penelitian ini adalah 228 pasien, teknik pengambilan sampel adalah Purposive Sampling sebanyak 70 orang. Alat pengumpulan data menggunakan kuesioner dan analisa data menggunakan analisa univariat. Menunjukan bahwa gambaran tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap RS Condong Catur Yogyakarta secara umum dari total 70 responden, menunjukan hasil bahwa sebagian besar responden merasa puas sebanyak 30 responden (42.9%). Gambaran tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap RS Condong Catur Yogyakarta masuk kategori baik.

Kata kunci : Kepuasan pasien

PENDAHULUAN

Saat ini perkembangan teknologi kesehatan di dunia kesehatan berpengaruh terhadap teknologi digital dan internet, dengan begitu pesatnya kemajuan teknologi akan berdampak juga pada bidang kesehatan. Perkembangan teknologi ini perannya dapat membangun kesehatan yang lebih baik karena dapat membantu para dokter dan praktisi kesehatan¹. Fenomena yang terjadi adalah ketidakpuasan pasien akibat ruangan yang penuh, sehingga mereka merasa pelayanan dari perawat belum optimal. Hal ini mencakup kurangnya dorongan atau motivasi dari perawat untuk membantu pasien sembuh, kurang terpenuhinya kebutuhan pasien selama masa perawatan, serta minimnya perhatian yang diberikan oleh beberapa perawat. Situasi ini menunjukkan bahwa masih terdapat perawat yang belum memberikan layanan secara maksimal meningkatkan kepuasan pasien.

Layanan di rumah sakit melibatkan seluruh staf, mulai dari manajer tingkat atas hingga petugas operasional. Para tenaga profesional menjadi garda terdepan dalam memberikan pelayanan, tidak hanya dituntut untuk bersikap profesional tetapi juga diharapkan aktif dalam menjaga kualitas manajemen rumah sakit. Seiring dengan kemajuan zaman dan teknologi, di era keterbukaan informasi ini, pasien menjadi lebih kritis dalam menentukan layanan terbaik dan semakin berani menyampaikan kritik maupun saran melalui media sosial. Menghadapi kondisi tersebut, agar mampu bersaing dan bertahan ditengah persaingan ketat dalam bisnis rumah sakit, diperlukan sdm yang berkualitas sehingga layanan yang diberikan kepada pasien dapat lebih optimal (Simamora, 2019).

Pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai tingkat kepuasan rata-rata yang sebagaimana telah ditetapkan berdasarkan kode etik profesi pelayanan kesehatan dalam dapat memenuhi seluruh harapan seluruh pelanggan melalui peningkatan kepuasan pasien yang dilakukan berkelanjutan melalui proses yang dijalankan. Pelanggan yaitu, pasien, keluarga, dan lainnya yang datang untuk mendapatkan pelayanan².

Faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan pasien sangat beragam, mencakup aspek kualitas produk dan layanan, harga, aspek emosional, performa, estetika, hingga karakteristik demografi, pelayanan, lokasi, fasilitas, komunikasi, suasana, sehingga, desain visual³. Pasien cenderung merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diterima sesuai atau bahkan melampaui harapan mereka. Sebaliknya, ketidakpuasan atau rasa kecewa muncul apabila layanan yang diberikan tidak memenuhi ekspektasi pasien. Secara umum, ketidakpuasan pasien sering kali berkaitan dengan sikap dan perilaku petugas rumah sakit, seperti keterlambatan layanan dokter dan perawat, sulitnya menemui dokter, dokter yang kurang komunikatif dan informatif, perawat yang tidak cukup ramah atau reponsif terhadap kebutuhan pasien, waktu tunggu pemeriksaan yang lama, serta aspek ketertiban, kenyamanan, dan keamanan di rumah sakit.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bagian rekam medis di rumah sakit condong catur yogyakarta, jumlah pasien rawat inap selama periode januari hingga desember 2022 tercatat sebanyak 912 pasien, dengan rata-rata 76 pasien per bulan. Indeks kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit tersebut menunjukkan bahwa selama

tahun 2022 terjadi fluktuasi yang cukup signifikan, sehingga sulit untuk memprediksi jumlah pasien pada bulan-bulan berikutnya. Kondisi ini berdampak pada persepsi masyarakat, yang memberikan penilaian kurang positif terhadap rumah sakit, karena dianggap belum mampu sepenuhnya mengelola layanan keperawatan secara optimal.

Indeks kepuasan pasien rawat inap rumah sakit condong catur yogyakarta mengalami fluktuatif. Dengan standar capaian kepuasan pasien yang ditetapkan rumah sakit condong catur yogyakarta sebesar 77%. Kepuasan pasien dari delapan indikator yang di nilai, ada empat indikator yang memenuhi standar kepuasan pasien dan empat indikator yang belum memenuhi standar kepuasan pasien *adapun hasilnya sebagai berikut:*

Tingkat kepuasan pasien pada tahun 2022 Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta menetapkan standar penilaian kepuasan pasien berdasarkan empat indikator yaitu: pelayanan masuk Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta menetapkan standar penilaian rumah sakit dengan persentase 76,91%, Indeks kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter menetapkan standar penilaian rumah sakit dengan persentase 80,32%, Indeks kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat menetapkan standar penilaian rumah sakit dengan persentase 78, 81%, Indeks kepuasan pasien terhadap pelayanan administrasi menetapkan standar penilaian rumah sakit dengan persentase 78,40%.

Dari empat indikator yang belum memenuhi standar kepuasan pasien rumah sakit condong catur yogyakarta yaitu: kepuasan pasien terhadap makanan pasien belum mencapai standar penilaian rumah sakit dengan persentase 76,50%, Indeks kepuasan pasien terhadap sarana medik dan obat-obatan belum mencapai standar penilaian rumah sakit dengan persentase 73,89%, Indeks kepuasan pasien terhadap kondisi fisik rumah sakit belum mencapai standar penilaian rumah sakit dengan persentase 70,51%, Indeks kepuasan pasien terhadap kondisi ruang rawat pasien belum mencapai standar penilaian rumah sakit dengan persentase 76,03%.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei. Populasi penelitian sebanyak 228 pasien yang kemudian dipilih dengan teknik pengambilan sampel yang diterapkan adalah purposive sampling sebanyak 70 orang. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner, sementara analisis data dilakukan dengan metode analisis univariat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

a. Jenis Kelamin

Tabel 1
Distribusi jenis kelamin responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase%
Laki-Laki	33	47.1
Perempuan	37	52.9
Jumlah	70	100

Berdasarkan tabel 1, menunjukan bahwa 70 responden yang dirawat diruang rawat inap RS Condong Catur Yogyakarta pasien dalam penelitian ini sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 37 pasien 52,9%.

b. Umur (Tahun)

Tabel 2
Distribusi Umur Responden

Umur (Tahun)	Frekuensi	Presentase (%)
17-25	19	27.1
26- 35	19	27.1
36-45	9	12.9
45-59	13	18.6
60-74	6	8.6
75-80	4	5.7

Berdasarkan tabel 2, penelitian diruang rawat inap RS Condong Catur Yogyakarta dari 70 responden menunjukkan hasil bahwa kategori umur tertinggi (17-25) berjumlah 19 responden (27.1%), (26- 35) berjumlah 19 responden (27.1%).

c. Pekerjaan

Tabel 3
Distribusi Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi	Presentase%
Ibu Rumah Tangga	22	31,4
Tani	4	5,7
Pegawai swasta	10	14,3
Pengusaha	18	25,7
Pensiunan	3	4,3
Mahasiswa	13	18,6
Jumlah	70	100

Berdasarkan tabel 3, menunjukan bahwa 70 responden yang dirawat diruang rawat inap RS Condong Catur Yogyakarta, Responden dalam penelitian ini sebagian besar ibu rumah tangga yaitu sebanyak 22 responden 31,45%

d. Umum/Penjaminan

Tabel 4
Distribusi responden pengguna BPJS dan Tunai

Umum/Penjaminan	Frekuensi	Presentase%
BPJS	55	78,8

Tunai	15	21,4
Total	70	100

Berdasarkan tabel 4. menunjukkan bahwa 70 responden yang dirawat diruang rawat inap RS Condong Catur Yogyakarta, Responden dalam penelitian ini sebagian besar menggunakan BPJS yaitu sebanyak 55 responden 78,8%.

2. Uji Univariat

Gambaran Kepuasan Pasien

Tabel 5
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien Secara Umum Diruang Rawat Inap Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta.

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Presentase (%)
Puas	30	42.9
Cukup Puas	15	21.4
Tidak Puas	25	35.7
Total	70	100

Sumber Data : Data Primer

Berdasarkan pada tabel 5 Menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap RS Condong Catur Yogyakarta secara umum dari total 70 responden, menunjukkan hasil bahwa sebagian besar responden merasa puas sebanyak 30 responden (42.9%). Hal ini disebabkan oleh petugas memberikan pelayanan dengan sopan,waktu tunggu sebelum periksa tidak terlalu lama, ruang tunggu nyaman, ruang pemeriksaan bersih, dokter memeriksa dengan ramah dan sopan, perawat selalu mendengarkan keluhan pasien. Sedangkan responden yang mengatakan cukup puas dan tidak puas terhadap pelayanan rumah sakit adapun penyebabnya yaitu kualitas produk atau jasa, harga emosional dan suasana.

Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator

Hasil penelitian terhadap kepuasan pasien berdasarkan indikator Layanan penerimaan pasien rumah sakit, layanan medis oleh dokter,layanan keperawatan, penyediaan makanan pasien, ketersediaan sarana medis dan obat-obatan, kondisi fisik rumah sakit secara keseluruhan, keadaan fisik ruang perawatan, serta layanan adminitrasi dapat dirangkum dalam tabel berikut :

Tabel 6.
Kepuasan pasien berdasarkan Indikator Diruang rawat inap RS Condong Catur Yogyakarta

Indikator	Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Pelayanan Masuk Rumah Sakit	Puas	43	61.4
	Cukup Puas	17	24.3
	Tidak Puas	10	14.3

Pelayanan Dokter	Puas	42	60.0
	Cukup Puas	18	25.7
	Tidak Puas	10	14.3
Pelayanan Perawat	Puas	45	64.3
	Cukup Puas	10	14.3
	Tidak Puas	15	21.4
Pelayanan Makanan	Puas	32	45.7
	Cukup Puas	19	27.1
	Tidak Puas	19	27.1
Sarana Medis dan Obat-obatan	Puas	40	57.1
	Cukup Puas	7	10.0
	Tidak Puas	23	32.9
Kondisi Fisik Rumah Sakit Secara Umum	Puas	36	51.4
	Cukup Puas	10	14.3
	Tidak Puas	24	34.3
Kondisi Fisik Ruang Perawatan	Puas	39	55.7
	Cukup Puas	7	10.0
	Tidak Puas	24	34.3
Pelayanan Administrasi	Puas	39	55.7
	Cukup Puas	20	28.6
	Tidak Puas	11	15.7
Jumah		70	100

Sumber Data : Data Primer

Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap layanan masuk rumah sakit paling banyak dalam kategori puas sejumlah 43 responden 61.4%. Indikator pelayanan dokter dalam kategori puas sejumlah 42 responden (60.0 %). Indikator pelayanan perawat dalam kategori kategori puas 45 responden (64.3% %). Indikator pelayanan makanan pasien dalam kategori puas sebanyak 32 responden (45.7%). Indikator sarana medis dan obat-obatan dalam kategori puas 40 pasien (57.1%). Indikator kondisi rumah sakit secara umum paling banyak dalam kategori puas 36 responden (51.4%). Indikator kondisi fisik ruang perawatan dalam kategori puas 39 responden (55.7%). Indikator pelayanan adminstrasi paling banyak dalam kategori puas sebanyak 39 responden (55.7%).

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian karakteristik responden terbanyak dengan kategori Jenis Kelamin Perempuan sebanyak 37 Responden, Berdasarkan kategori Umur Remaja Akhir Sebanyak 19 Responden Dan Dewasa Awal Sebanyak 19 Responden, Berdasarkan kategori pekerjaan responden terbanyak adalah Irt dengan jumlah 22 responden, Dan berdasarkan pelayanan Rs Condong Catur Yogyakarta Umum atau Penjaminan sebagian besar responden menggunakan BPJS dengan jumlah 55 responden.

Gambaran Kepuasan Pasien Secara Umum

Berdasarkan analisis data yang dilakukan terhadap 70 pasien yang dirawat di ruang rawat inap RS Condong Catur Yogyakarta, Hasilnya menunjukkan bahwa mayoritas responden, sebanyak 30 orang 42,9%. Merasa puas. Kepuasan tersebut dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan oleh petugas dengan sikap ramah dan sopan, waktu tunggu sebelum pemeriksaan yang relatif singkat, kenyamanan ruang tunggu, kebersihan ruang pemeriksaan, sikap ramah dokter saat memeriksa, serta perhatian perawat yang selalu mendengarkan keluhan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan studi yang dilakukan pada layanan keperawatan di ruang interna RSUD Sanjiwani Gianyar, Kabupaten Gianyar, Bali. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di rumah sakit rawat inap termasuk dalam kategori puas, dengan 60 responden 69,8% dari total 86 responden secara umum merasa sangat puas terhadap layanan rumah sakit. Oleh karena itu RSUD Sanjiwani Gianyar perlu menjaga mutu pelayanan yang ada. sementara itu. RS Condong catur yogyakarta, dengan meningkatkan kualitas kinerja staf rumah sakit, dapat memberikan layanan yang cepat, nyaman, serta menjaga kebersihan. Upaya ini akan memberikan dampak positif bagi pasien dan meningkatkan tingkat kepuasan mereka.

Kepuasan tercapai ketika harapan seseorang terlampaui. Kepuasan diartikan sebagai rasa puas atau senang yang timbul dari perbandingan antara ekspektasi dengan kinerja yang diterima. Jika kinerja melebihi ekspektasi, maka tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat. Dalam jangka panjang, kepuasan pelanggan menjadi kunci untuk mencapai loyalitas pelanggan serta profitabilitas perusahaan yang optimal. Untuk meningkatkan pelayanan dan kepuasan pasien, rumah sakit perlu melakukan survei kepuasan pasien guna memahami kebutuhan dan ekspektasi mereka serta mengevaluasi kinerja penyelenggara layanan kesehatan. Hal ini penting karena harapan pasien menjadi tolak ukur dalam menilai mutu pelayanan difasilitas kesehatan (Kuntoro et al.,2017).

Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator Gambaran tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap berdasarkan indikator pelayanan masuk rumah sakit

Berdasarkan hasil analisa data yang telah dilakukan terhadap 70 responden yang dirawat di ruang rawat inap Rs Condong Catur Yogyakarta di peroleh 6 narasi pernyataan yang mewakili indikator pelayanan masuk rumah sakit menunjukkan hasil paling banyak dalam kategori puas sebanyak 43 responden (61.4%), hal ini disebabkan oleh petugas memberikan pelayanan sebelum diantar ke ruang perawatan tidak terlalu lama pelayanan di igd tidak terlalu lama, waktu tunggu sebelum periksa tidak terlalu lama, ruang tunggu nyaman dan ruang pemeriksaan bersih.

Penelitian ini sama dengan Rumah Sakit Tk. IV 04.07.03 dr.Asmir Salatiga dimana hasil penelitian kepuasan pasien di rumah sakit ruang rawat inap masuk dalam kategori puas sebanyak 31 responden dari total 55 pasien, hal ini disebabkan karena petugas rumah sakit memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu⁴, Sedangkan di RS Condong Catur Yogyakarta dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit petugas bisa memberikan pelayanan dengan cepat, tepat waktu, nyaman, dan perlu kelengkapan peralatan di igd , Hal tersebut akan memberikan dampak pada pasien yang baik dan akan meningkatkan kepuasan pada pasien.

Hal yang dapat dilakukan rumah sakit sangat menentukan pilihan seseorang untuk masuk dan melakukan pengobatan di Rumah sakit. Keputusan pasien memilih pelayanan masuk rumah sakit dipengaruhi oleh faktor kepuasan yang berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik, kelengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. Rumah sakit memiliki bukti fisik yang baik apa bila kondisi interior dan eskterior ruangan ditata secara menarik, kondisi kenyamanan kerapihan dan kebersihan gedung, kerapihan dan kebersihan petugas, dan kecanggihan peralatan yang ada ⁵.

Gambaran tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap berdasarkan indikator pelayanan dokter.

Berdasarkan hasil analisa data yang telah dilakukan terhadap 70 responden yang dirawat diruang rawat inap Rs Condong Catur Yogyakarta pada tabel 6 Berdasarkan 6 pernyataan yang mewakili indikator pelayanan dokter menunjukan hasil Indikator pelayanan dokter paling banyak dalam kategori puas sebanyak 42 responden (60.0 %), Hal ini disebabkan dokter melakukan pemeriksaan secara rutin dan sikap dokter ramah, dokter teliti dalam memeriksa responden, dokter menjelaskan makanan yang harus dipantang, dokter cepat dalam menangani keluhan pasien, dan dokter memiliki pengalaman yang bagus dalam menangani penyakit pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan dengan judul “Pengukuran Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap berdasarkan pelayanan dokter di RSUD Tarakan Jakarta” dimana hasil penelitian masuk dalam kategori puas sebanyak 60 responden 84% dari total 80 responden, hal ini disebabkan karena dokter meneliti dan mengidentifikasi penyakit pasien untuk pengobatan dan penyembuhan pasien⁶. Sedangkan pelayanan dokter di RS Condong Catur Yogyakarta dengan adanya adanya dokter umum dan dokter spesialis bisa memberikan pelayanan yang cepat, dan visite tepat waktu setiap hari, Pelayanan seperti ini perlu dipertahankan Rumah Sakit agar kepuasan pasien selalu terpenuhi dengan pemenuhan harapannya.

Fatmawati et al. (2019) Mengatakan kualitas pelayanan dokter yang baik memiliki pengaruh paling signifikan dalam menentukan mutu layanan terhadap pasie. Hal ini disebabkan pada dasarnya pasien membutuhkan konsultasi yang memadai untuk menyampaikan keluhan, respons dokter dalam menyelesaikan masalah, memperoleh informasi tentang kondisi kesehatannya, serta sikap ramah dari dokter. Sebagaimana diungkapkan oleh parasuraman et al. (1988) dalam Hermanto (2019), kemauan untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat berkaitan erat dengan tingkat kepuasan pasien dalam konteks ini, kepuasan atau ketidakpuasan pasien terhadap suatu layanan akan berdampak pada perilaku mereka dimasa mendatang.

Gambaran tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap berdasarkan indikator pelayanan perawat.

Berdasarkan hasil analisa data yang dilakukan 70 responden yang dirawat diruang rawat inap RS Condong Catur Yogyakarta pada tabel 6 Berdasarkan dari 9 narasi pernyataan yang mewakili indikator pelayanan perawat paling banyak dalam kategori puas sebanyak 45 responden (64.3%), Hal ini disebabkan perawat teratur

dalam pelayanan pemeriksaan, perawat tanggap dalam menangani keluhan pasien, perawat melayani dengan sungguh sesuai kebutuhan responden, perawat terampil dalam melayani, sikap perawat ramah, penjelasan dalam pemberian obat dijelaskan oleh perawat dan tindakan apa yang akan dilakukan seperti mandi, makan dan sebagainya.

Penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh yang meneliti tentang gambaran kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di ruang interna RSUD Sanjiwani Gianyar, kec gianyar, kabupaten gianyar bali⁷. Dimana hasil penelitian kepuasan pasien di rumah sakit rawat inap masuk dalam kategori puas 60 responden 68,8%, dari total 86 pasien secara umum memiliki kepuasan tentang pelayanan perawat. Sehingga RSUD Sanjiwani Gianyar perlu mempertahankan kualitas pelayanan. Sedangkan Rs Condong Catur Yogyakarta dengan adanya peningkatan kualitas karyawan di rumah sakit petugas bisa memberikan pelayanan dengan cepat, tepat waktu, nyaman, dan kebersihan, Hal tersebut akan memberikan dampak baik pada pasien dan akan meningkatkan kepuasan pasien.

Menurut Hermanto (2019), setiap pasien yang menjalani perawatan inap menerima asuhan medis, asuhan keperawatan, atau asuhan kebidanan secara maksimal tanpa memandang kelas perawatan. pemeriksaan dasar yang dilakukan oleh perawat, seperti pengukuran tekanan darah, suhu dan nadi dan pernafasan. serta maksimal tanpa memandang kelas perawatan. Menjadi aspek yang perlu diperhatikan oleh pasien dan keluarganya sehingga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap RS Condong Catur Yogyakarta, Interpretasi pasien terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit menunjukkan bahwa ketelitian perawat dinilai sudah baik

Gambaran tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap berdasarkan indikator pelayanan makanan pasien.

Berdasarkan hasil analisa data yang telah dilakukan terhadap 70 responden yang dirawat di ruang rawat inap Rs Condong Catur Yogyakarta pada tabel 6 Indikator pelayanan makanan pasien paling banyak dalam kategori puas sebanyak 32 responden (45.7%), Hal ini disebabkan karena variasi makanan yang diberikan bergantian, cara penyajian makanannya rapi, ketepatan dalam menyediakan makanan, tempat makan bersih dan makanan yang dihidangkan bersih.

Penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan peneliti sebelumnya dengan judul “Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Jenis Jenis Dan Bahan Makanan Di Rumah Sakit” Dimana hasil penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan masuk dalam kategori puas sebanyak 60 responden dari total 90 responden, Hal ini disebabkan karena variasi makanan yang diberikan bergantian, cara penyajian makanannya rapi, kecepatan dalam menyajikan makanan dan menghidangkan makanan, tempat makan yang bersih, sehingga pasien puas dalam menerima pelayanan makanan yang diberikan oleh rumah sakit⁸

Layanan makanan rumah sakit memainkan peran penting dalam proses pengobatan pasien selama rawat inap yaitu dengan memberikan makanan bergizi⁹. Pelayanan makanan rumah sakit dimaksudkan untuk memberikan makanan yang higienis, aman, dan bergizi seimbang kepada pasien yang mendukung pemulihan pasien. Layanan makanan rumah sakit merupakan bidang yang kompleks dan

membutuhkan keterampilan khusus. Ahli gizi dituntut memberikan layanan yang sesuai dengan jenis pasien, jenis pengobatan, dan meminimalisir terjadinya infeksi.

Gambaran tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap berdasarkan indikator pelayanan sarana medis dan obat-obatan.

Berdasarkan hasil analisa data yang telah dilakukan terhadap 70 responden yang dirawat diruang rawat inap Rs Condong Catur Yogyakarta pada tabel 6 Berdasarkan tujuh narasi pertanyaan Indikator sarana medis dan obat-obatan paling banyak dalam kategori puas sebanyak 40 responden (57.1%), Hal ini disebabkan oleh ketersediaan obat-obatan diapotek rumah sakit, cara pelayanan petugas apotek ramah, waktu pelayanan apotek tidak terlalu lama, kelengkapan peralatan medis labotarium rumah sakit, dan waktu mendapatkan kepastian hasil dari penunjang medis.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian ¹⁰ dengan judul “kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang” Dimana hasil penelitian kepuasan pasien dirumah sakit diruang rawat inap masuk dalam kategori puas sebanyak 58 responden (86,6%) dari 67 responden, dikarenakan dengan adanya petugas kefarmasian yaitu petugas apoteker dan asisten apoteker akan memberikan obat-obatan dengan cepat pasien tidak menunggu lama, teliti, ramah dan sopan kepada pasien.

Sebagaimana menurut ¹¹ menyebutkan responsi yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani transaksi serta penanganan keluhan pelanggan.

Gambaran tingkat kepuasan pasien rawat inap berdasarkan indikator pelayanan kondisi fisik rumah sakit secara umum.

Berdasarkan hasil olah data yang telah dilakukan terhadap 70 responden yang dirawat diruang rawat inap Rs Condong Catur Yogyakarta pada tabel 6 Berdasarkan dari lima narasi pertanyaan yang mewakili indikator kondisi fisik rumah sakit secara umum didapatkan hasil Indikator kondisi rumah sakit secara umum paling banyak dalam kategori puas 36 responden (51.4%), Hal ini dikarenakan posisi akses rumah sakit, keadaan halaman rumah sakit, kebersihan dan kerapian gedung, penerangan lampu bangsal dan keluasaan tempat parkir.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh ⁶ yang berjudul “Pengukuran Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Tarakan Jakarta” hasil penelitiannya kepuasan pasien rawat inap masuk dalam kategori puas sebanyak 43 responden dari total 70 responden, hal ini disebabkan rumah sakit yang memiliki desain yang bagus dan modern, lingkungannya nyaman dan bersih. Sehingga rumah sakit perlu mempertahankan dalam rangka menjaga kerapian dan kebersihan serta kenyamanan pasien yang sedang dirawat inap RS Condong Catur Yogyakarta. Pandangan pasien terhadap realitas layanan yang disediakan oleh rumah sakit termasuk luasnya fasilitas bangunan, lokasi yang strategis, serta ketersediaan area parkir yang memadai, dianggap sudah memuaskan.

Sebagaimana menurut ¹¹ mengatakan bahwa karena suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa diraba, tidak bisa dicium, dan tidak bisa dimakan bukti fisiknya, yang terpenting sebagai ukuran dari pelayanan. (Parasuraman *et al.*, 1988) dalam Muninjaya

(2019) mutu pelayanan kesehatan dalam hal ini rumah sakit juga dapat dirasakan oleh para penggunanya dalam menyediakan fasilitas seperti gedung ruangan,perlengkapan yang memadai. Hal tersebut, meliputi: penampilan fisik seperti fasilitas gedung dan ruangan front offic, tersediaya tempat parkir, kebersihan,kerapihan, dan kenyamanan ruangan,penampilan petugas,perlengkapan peralatan pelayanan komunikasi.

Gambaran tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap berdasarkan indikator pelayanan kondisi fisik ruang perawatan.

Berdasarkan hasil analisa data data yang telah dilakukan terhadap 70 responden yang dirawat di ruang rawat inap Rs Condong Catur Yogyakarta pada tabel 6 Berdasarkan dari empat point pertanyaan yang mewakili indikator kondisi fisik ruang perawatan didapatkan hasil Indikator kondisi fisik ruang perawatan paling banyak dalam kategori puas sebanyak 39 responden (55.7 %), Hal ini di sebabkan kebersihan dan kerapihan ruang perawatan, penerangan lampu pada ruang perawatan, kelengkapan perabot ruang perawatan, dan ruang bebas dari serangga.

Hasil ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh ¹² dengan judul “Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Haji Makasar” dimana hasil penelitian kepuasan pasien rawat inap masuk dalam kategori puas sebanyak 40 responden dari total 60 responden hal ini disebabkan fasilitas yang digunakan yang ada di ruang perawatan memadai bersih dan nyaman untuk untuk pasien, sehingga menimbulkan kepuasan kepada pasien.

Menurut parasuraman et al.(1988) dalam Muninjaya (2019), kualitas layanan kesehatan, khususnya di rumah sakit, dapat dirasakan langsung oleh pengguna melalui penyediaan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Aspek tersebut mencakup kondisi fisik fasilitas bangunan, ruang front office, area parkir yang tersedia, kebersihan, kerapihan, kenyamanan ruang penampilan staf, serta kelengkapan peralatan dan sarana komunikasi.

Gambaran tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap berdasarkan indikator pelayanan administrasi.

Berdasarkan hasil analisa data yang telah dilakukan terhadap 70 responden yang dirawat di ruang rawat inap Rs Condong Catur Yogyakarta pada tabel 6 dari lima point pertanyaan yang mewakili indikator pelayanan administrasi didapatkan hasil sebagian besar dalam kategori puas sebanyak 39 responden (55.7%), Hal ini disebabkan bagian administrasi tidak terlalu lama dan tidak menyulitkan, penjelasan cara pembayaran selama dirawat, sikap dan perilaku petugas administrasi menjelang pulang memberikan penjelasan yang baik dan sikap yang ramah dan sopan.

Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian¹³ dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas di ruang rawat inap penyakit dalam RSUD Dr. Zainoel Abidin Banda Aceh”. Dimana hasil penelitian kepuasan pasien rawat inap masuk dalam kategori puas sebanyak 70 responden dari total 90 responden, hal ini disebabkan komunikasi antara petugas kesehatan dengan pasien serta prosedur administrasi dalam menggunakan jamkesmas sebagai sumber biaya perawatan puas. yang ada di rumah sakit condong catur, Sedangkan petugas administrasi yang ada di RS Condong Catur Yogyakarta

tempat memadai sehingga memberikan pelayanan administrasi pada pasien dengan baik, cepat, ramah dan sopan.

Menurut Parasuraman et al. (1988) dalam Muninjaya (2017), empati adalah bentuk perhatian personal yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pelanggan secara tulus. Hal ini mencakup kemudahan dalam mengakses penyedia layanan, kemampuan petugas untuk berinteraksi dengan pelanggan, serta upaya memahami kebutuhan dan keinginan mereka. Komunikasi yang tidak memadai dapat menyebabkan kesenjangan informasi, yang pada akhirnya memicu rasa ketidakpuasan. Hal ini juga dapat membuat pasien menganggap petugas kurang transparan atau kurang informatif dalam menyampaikan kendala layanan.

SIMPULAN

Tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Condong Catur Yogyakarta menunjukkan hasil bahwa sebagian besar responden merasa puas

RUJUKAN

1. Zaharany TA. PERKEMBANGAN ELEKTRONIK LOGBOOK KEPERAWATAN DI AREA PELAYAN KESEHATAN: LITERATUR REVIEW. J Surya. 2019;11(03):26-32.
2. Kolibu FK, Toliaso, Sisilia C, Mandagi CK. Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado. Kesmas. 2019;7.4.
3. Oini O, Komalasari R, Hasibuan SY. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan di Unit Rawat Inap. Nurs Curr. 2017;5(2):50–60.
4. Kustriyani.M, T.S W, Sumbogo.F.S. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Rumah sakit Ruang Rawat Inap Kelas III. J Nurs. 2017;X(2).
5. Juwita L, Prabasari NA, Maryuti IA. Jurnal Ners LENTERA, Vol. 5, No. 1, Maret 2017 PENGALAMAN KELUARGA DALAM MERAWAT LANSIA DI RUMAH (STUDI FENOMENOLOGI). 2017;5(1):56–68.
6. Gunawan S, Aritonang R LR, Widya Risnawaty dan. Pengukuran Kepuasan Pasien Rawat-Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta. Versi Cetak). 2018;1(1):153–9.
7. Valentine, Wulan, Susanti, Dina N, Wulandari, Ayu I, et al. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas II Terhadap Pelayanan Keperawatan. Sekol Tinggi Ilmu Kesehat Bali. 2017;1(1):37–44.
8. Anggraini RR. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Penyajian dan Pelayanan Makanan yang Disajikan di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta. Skripsi. 2016;(FakultaTeknik Universitas Negeri Yogyakarta).
9. Ramesh, Manimegalai. Uniqueness of Hospital Food Service. International Journal of Development Research. 2018;08(07):21724–21732.
10. Anjaryani WD. Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang (Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro). 2021;
11. Soraya. RS, Sari, Puspita DW, Issroviatiningrum R. Jurnal Riset Kesehatan

- SPIRITUAL DENGAN KEPUASAN KERJA PERAWAT. 2019;8(1):53–9.
12. Alwy. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Haji Makasar. 2017;
 13. Salawati L. Inap Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah. J Kedokt Syiah Kuala. 2018;12(2):75–80.