

DOI: <http://dx.doi.org/10.33846/2trik7ibu22>**Persepsi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap (Studi Kasus) Pada RSUD dr. H. Ishak Umarella Tulehu Provinsi Maluku****Abd. Rijali Lapodi**

STIKes Maluku Husada; hamkasangkala@gmail.com (koresponden)

Johannis Tappang

STIKes Maluku Husada; jtappang@gmail.com

Iswandi Fataruba

STIKes Maluku Husada; iswandifataruba@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2009 yang tertuang dalam Undang-Undang Kesehatan tentang kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan, perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat. Tujuan penelitian untuk mendeskripsikan Persepsi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap (studi kasus) pada RSUD dr. H. Ishak Umarella Tulehu. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Hasil penelitian dari bukti langsung (*Tangibel*) hasil wawancara yang penulis lakukan yaitu fasilitas yang ada di rumah sakit tersebut sudah cukup bagus dalam pelayanan atau dapat di katakan pasien sudah puas dengan apa yang ada dalam rumah sakit tersebut. Fasilitas pelayanan rawat inap, rawat jalan dan ruang tunggu terlihat bersih dan nyaman.

Kata kunci: layanan; kepuasan pasien rawat inap

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebuah tempat, tetapi juga sebuah fasilitas, sebuah institusi, sebuah organisasi. Ada semacam atmosfer khusus bila kita bicara tentang rumah sakit. Untuk mengatur rumah sakit dengan baik maka seseorang harus dapat mendefinisikannya dengan tepat pula. Definisi yang paling klasik hanya menyatakan bahwa rumah sakit adalah institusi (atau fasilitas) yang menyediakan pelayanan pasien rawat inap. Di sisi lain rumah sakit perlu melakukan suatu upaya untuk tetap bertahan dan berkembang mengingat besarnya biaya operasional rumah sakit yang sangat tinggi disertai meningkatkan kompetisi kualitas pelayanan jasa rumah sakit. Dibeberapa rumah sakit di Indonesia kepuasan pasien terhadap layanan keperawatan menjadi topik yang menarik untuk dibahas dan menjadi riset secara terus menerus, salah satu penelitian terkait kepuasan pasien di Rumah sakit provinsi Jawa Tengah pada pelayanan rawat inap ditemukan 68,6%-76,24% pasien menyatakan kepuasan pada aspek lingkungan rumah sakit dan fasilitas ruang perawatan.^{(1), (2)}

Faktor kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan akan sangat mempengaruhi jumlah kunjungan pasien ke rumah sakit tersebut. Hal itu akan membuat pasien menjadi merasa kecewa, dan akan menciptakan persepsi masyarakat tentang citra rumah sakit yang tidak bisa memberikan kualitas pelayanan yang baik. Itulah alasan mengapa kualitas pelayanan itu sangat di perlukan dalam sebuah instusi kesehatan khususnya rumah sakit, untuk memberikan kepuasan kepada pasien^{(3), (4)}

Dalam pengambilan data awal di RSUD dr. H. Ishak Umarella Tulehu berjumlah 10 orang dan pengambilan data ini diambil pada tanggal 06 Agustus s/d 06 September 2017. Setelah dilakukan pengambilan data, kemudian menyusun hasil wawancara peneliti secara lengkap.

Tabel 1. Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Inap di RSUD dr. H. Ishak Umarella Tahun 2017

Tahun	Jumlah Kunjungan
2015	2,758
2016	3,489
2017	2,701
2018	2,876

Sumber: R. Rekam Medis dr. H. Ishak Umarella Tulehu

Tujuan penelitian untuk mendeskripsikan Persepsi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap (studi kasus) pada RSUD dr. H. Ishak Umarella Tulehu.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui Persepsi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap (studi kasus) pada RSUD dr. H. Ishak Umarella Tulehu Tahun 2017.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bukti Langsung

Bukti Langsung (*Tangibles*), yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat. Harapan pasien, dalam memberikan pelayanan, penampilan petugas baik bidan, perawat, petugas loket, memberikan kesan bersih, harum dan bersahabat.⁽⁵⁾

Dalam hal ini, merupakan bukti langsung sebagai fasilitas yang di gunakan penulis mewawancarai pasien di ruang internal Laki pada RSUD dr.H.Ishak Umarella menurut Tuan A: "Fasilitas di Rumah Sakit menurut saya, Alhamdulillah dengan kondisi begini saya merasa nyaman." menurut Tuan A: "Penampilan Petugas, cantik maupun rapi Alhamdulillah baik." bukti langsung mengenai kelengkapan gedung sesuai standar

Kehandalan

Kehandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan.⁽⁶⁾

Untuk mengetahui hal tersebut penulis mewawancarai pasien rawat inap diruangan Internal laki pada RSUD dr. H. Ishak Umarella Tulehu Menurut Tuan A. Berikut uraian wawancara tersebut: "Prosedur pendaftaran pasien, pelayanannya ramah."Berikut adalah penulis mewawancarai Tuan K tentang prosedur pendaftaran pasien:"Prosedur Pendaftaran menurut saya, IGD dolo iya cepat dan nyaman."

Daya Tanggap

Daya Tangap (*Responsiveness*) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan.⁽⁷⁾

Dalam indikator ini tentang daya tanggap yaitu bagaimana sikap pegawai atau dokter terhadap pasien, apakah RSUD ini cepat dalam menangani pasien dan mampu menunjukkan sikap terbaiknya kepada pasien yang datang.

Untuk mengetahui hal tersebut penulis mewawancarai pasien rawat inap diruangan Internal laki pada RSUD dr. H. Ishak Umarella Tulehu Menurut Tuan A. Berikut uraian wawancara tersebut: " Penjelasan dari dokter menurut saya, di jawab dengan cepat dan cukup bagus." Penulis mewawancarai pasien pada RSUD dr. H. Ishak Umarella Tulehu Menurut Tuan K: " Waktu pelayanan menurut saya, Tepat waktu."

Jaminan

Jaminan (*Assurance*) yaitu kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan. Dalam indikator ini tentang jaminan yaitu bagaimana kemampuan pegawai atau perawat dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pasien dengan melalui pengetahuan dokter, kesopanan dalam melayani serta menghargai perasaan pasien yang datang ke rumah sakit tersebut.⁽⁶⁾

Dalam hal ini, penulis melakukan wawancara beberapa pasien untuk melihat apakah jaminan rumah sakit sudah memuaskan atau belum Berikut beberapa kutipan wawancara mengenai jaminan pelayanan di rumah sakit: Hasil wawancara dengan pasien rawat inap pada RSUD dr. H.Ishak Umarella Tulehu Tuan A:" Pemberian

Informasi mengenai obat menurut saya, dong kasih dengan apa dengan dong yang tulis.” (wawancara tanggal 21 Agustus 2017)

Empati

Empati (*Empathy*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan. ⁽⁷⁾

Untuk mengetahui hal tersebut penulis melakukan wawancara kepada beberapa pasien yang ada di RSUD dr. H. Ishak Umarella Tulehu.

Hasil wawancara dengan pasien rawat inap pada RSUD dr. H. Ishak Umarella Tulehu Tuan A:

“Petugas rumah sakit memberikan senyuman menurut saya, karna itu salah satu obat dari perawat untuk pasien karna senyuman itu adalah ibadah.”

“Komunikasi antara pasien dan petugas menurut saya, Alhamdulillah lancar-lancar.”

Hasil wawancara dengan pasien rawat inap diruang internal laki pada RSUD dr. H. Ishak Umarella Tulehu Tuan K:

“Petugas rumah sakit memberikan senyuman menurut saya, harusnya melayani dengan senyum.”

“Petugas mengenali Pasien menurut saya, iya mengenali.”

“Komunikasi antara pasien dan petugas menurut saya, iya lancar.”

Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau dengan harapan. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Ada tiga tingkat kepuasan yaitu nilai kinerja berada dibawah harapan, pasien tidak puas. ^{(7), (8), (9)}

Semua Informan pada ruang internal wanita dan internal laki yang saya wawancarai mereka merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh tenaga kesehatan di RSUD dr. H. Ishak Umarella Tulehu.

KESIMPULAN

Hasil penelitian dari bukti langsung (*Tangibel*) hasil wawancara yang penulis lakukan yaitu fasilitas yang ada di rumah sakit tersebut sudah cukup bagus dalam pelayanan atau dapat di katakan pasien sudah puas dengan apa yang ada dalam rumah sakit tersebut. Fasilitas pelayanan rawat inap, rawat jalan dan ruang tunggu terlihat bersih dan nyaman.

DAFTAR PUSTAKA

1. Anjaryani, WD., 2009. Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tangurejo Semarang. Tesis Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.
2. Sari, W., Ifta. U. (2016) Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah I Lagaligo Kabupaten Luhu Timur, Universitas Hasanuddin.
3. Trimumpuni, N. Ester. (2009) Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Klien Rawat Inap di RSU Puri Asih Salatiga, Universitas Diponegoro Semarang.
4. Rizal, R., 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Sebagai Mediasi Terhadap Loyalitas Pasien, Jurnal Sains Farmasi dan Klinis: 108-114. Vol.03 No.2.
5. Tuankotta, R. Fianty. (2018) Gambaran Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kairatu Kec. Kairatu Kab. Seram Bagian Barat, Skripsi Program Studi Kesehatan Masyarakat Stikes Maluku Husada Kairatu.
6. Robbins, SP., 2014. Perilaku Organisasi. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia
7. Surbakti, H., 2012. Pengaruh Persepsi Pasien Umum Tentang Mutu Pelayanan Terhadap Pemanfaatan Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat II Medan. Tesis. Universitas Sumatera Utara
8. Muninjaya, A. G., 2012. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
9. Herlambang, S., 2016. Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. Yogyakarta: Gosyen Publishing.