

ANALISIS KEPUASAN PASIEN PADA LAYANAN RAWAT INAP DI RSUD IR SOEKARNO KETANGGUNGAN BREBES

Luqman¹, Muhammad Agus Teguh Herlambang², Sutaip³

^{1,2,3,4}Prodi Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Brebes

Luqmanjtb22@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Penelitian ini di latar belakang oleh respon masyarakat terhadap pelayanan maupun fasilitas yang berpengaruh dalam tingkat kepuasan masyarakat dalam layanan rawat inap. **Metode:** Jenis penelitian ini memakai metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, Objek penelitian ini adalah keluarga pasien yang mendapatkan layanan rawat inap sebanyak 15 responden pada RSUD Ir. Soekarno Ketanggungan Brebes dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner yang diberikan kepada pasien maupun keluarga pasien. **Hasil:** Kehandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (empathy) berjalan sangat baik kecuali Bukti Fisik (Tangibles) poin kepuasan ini masih belum berjalan dengan baik. **Kesimpulan:** Berdasarkan hasil temuan penelitian terdapat kualitas pelayanan kesehatan secara kebersihan dan keamanan yang kurang optimal, peneliti menyarankan agar pihak rumah sakit memberikan arahan lisan maupun tulisan tentang kebersihan di area yang terdapat masalah terkait kebersihan tersebut terkait minimnya pengetahuan masyarakat tersebut. Sedangkan untuk keamanan peneliti menyarankan agar pihak rumah sakit segera menindaklanjuti terkait tidak tersedianya loket parkir tersebut.

Kata kunci: Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, Bukti Fisik

Background: This research is motivated by the community's response to services and facilities that influence the level of public satisfaction with inpatient care. **Methods:** This study uses a descriptive method with a qualitative approach. The research subjects are the families of patients receiving inpatient services, consisting of 15 respondents at Ir. Soekarno Ketanggungan Brebes Regional Hospital. Data were collected using questionnaires distributed to patients and their families. **Results:** Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy were found to be performing very well, except for Tangibles, where the level of satisfaction remains suboptimal. **Conclusion:** Based on the research findings, there are aspects of service quality related to cleanliness and security that are not yet optimal. The researcher suggests that the hospital provide verbal and written guidance regarding cleanliness in areas where cleanliness issues are present, due to the community's limited knowledge. As for security, the researcher recommends that the hospital immediately address the issue of the unavailable parking counter.

Keywords: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles

PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu

meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. (Tarisa Rahmawati, 2024)

Rumah sakit diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang

bermutu, agar masyarakat dapat hidup sehat dan mencapai tujuan pembangunan kesehatan yang merata.(Dano, 2023) Menurut Willie (dalam Tjiptono, 1997:24) mendefinisikan bahwa kepuasan pasien sebagai “Suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa”. Sebagai tanggapan dari pengalaman yang dirasakan oleh pelanggan setelah mengkonsumsi suatu produk atau jasa.(Rogahang, 2021) Maka dalam hal ini kepuasan pasien merupakan sebuah poin penting untuk menjaga operasional rumah sakit agar terus berdiri dan dapat bersaing dengan rumah sakit lain.

Adanya kualitas pelayanan akan mewujudkan kepuasan terhadap pengguna layanan. Menurut penelitian Pada akhirnya kualitas layanan membentuk berbagai manfaat antara lain terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang akan berdampak positif bagi instansi penyedia layanan, terbentuknya dasar yang positif bagi terciptanya kesetiaan pasien dalam menggunakan layanan, dan terbentuknya hubungan yang baik antara penyedia layanan dengan pasien.(Fatmawati, 2023) Menurut penelitian Anfal, 2018 dengan teori seorang ahli yaitu Tjiptono (2018) ada 5 (lima) dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan yaitu kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), perhatian (empathy),

jaminan (assurance) dan bukti fisik (tangibles).(Anfal, 2018)

Dalam hal ini RSUD Ir. Soekarno merupakan sebuah rumah sakit yang didirikan dan diresmikan pada tanggal 24 november tahun 2022, yang beralamat di Jl. R. A. Kartini no. 20 ketanggungan kab. Brebes yang dikelola oleh Direktur dr. Ali Budiarto, MM. Pelayanan dalam rumah sakit ini sudah lumayan cukup memadai yaitu dengan adanya poliklinik yang berjumlah 9 poli, antara lain poli umum, poli gigi umum, poli obgyn, poli anak, poli penyakit dalam, poli bedah, poli ortopedi, poli mata, dan poli neurologi. Kemudian ada pelayanan IGD dan IGD ponok 24 jam, pelayanan Laboratorium, pelayanan Radiologi, pelayanan Farmasi, serta Instalasi Bedah Sentral.

RSUD Ir. Soekarno baru membuka pelayanan rawat inap sejak 19 januari 2023 dan termasuk dalam rumah sakit tipe D. Ada 3 kelas rawat inap dalam rumah sakit tersebut antara lain kelas I, kelas II, dan kelas III. Ada beberapa ruangan rawat inap yang beroperasi antara lain rawat inap dewasa (ruang Bima lantai 3), rawat inap anak-anak (ruang Gatotkaca lantai 2), rawat inap ibu bersalin (ruang Kamaratih lantai 2), rawat inap PICU atau Perinatologi lantai 2, rawat inap ICU dan NICU lantai 3.

Meskipun termasuk dalam kategori rumah sakit yang masih baru, RSUD Ir. Soekarno telah berusaha semaksimal

mungkin dalam meningkatkan berbagai aspek termasuk kualitas, kuantitas, dan kredibilitas, berbagai hal yang menjadi perhatian antara lain kualitas tenaga kerja, administrasi manajemen, alat kesehatan dan sarana fisik lainnya. Akan tetapi karena rumah sakit tersebut masih tergolong baru jadi masyarakat belum ada yang tau soal bagaimana pelayanan yang ada dalam rumah sakit tersebut apakah memuaskan atau tidak terutama pada layanan rawat inap.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan pada RSUD Ir. Soekarno Ketanggungan Brebes terdapat sebuah website internet untuk memberikan nilai kepuasan terkait pelayanan rumah sakit yang diberi nama website KESSAN BPJS Kesehatan. Menurut kepala ruangan pendaftaran pasien rawat inap RSUD Ir. Soekarno Ketanggungan Brebes, KESSAN merupakan sebuah website resmi BPJS pada rumah sakit yang bertujuan sebagai proses evaluasi pelayanan yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan melalui mekanisme survei untuk mengumpulkan umpan balik atau kesan pengalaman pasien setelah menerima layanan dari fasilitas kesehatan yang ada pada RSUD Ir. Soekarno Ketanggungan Brebes. Akan tetapi ada beberapa kekurangan dalam penerapannya seperti, pengisian KESSAN belum menyeluruh kepada pasien maupun keluarga pasien, kenadanya seperti teknologi yang dimiliki pasien maupun keluarga pasien

yang kurang mendukung, dan ada beberapa juga yang belum mengerti tentang website tersebut, sehingga untuk indeks presentasi pengisiannya masih sedikit, kenadala lain juga seperti KESSAN hanya tertuju untuk pasien BPJS jadi tidak tertuju untuk pasien Umum, dan juga belum ada survei tentang penilaian kepuasan pasien rawat inap di RSUD Ir. Soekarno Ketanggungan Brebes secara langsung dan menyeluruh dengan cara terjun ke lapangan langsung, ujar Kepala Ruangan pendaftaran pasien rawat inap.

Kemudian ada beberapa keluarga pasien yang mengeluhkan tentang kebersihan dan keamanan rumah sakit, akan tetapi hal tersebut dibantahkan oleh beberapa pegawainya, salah satu contohnya seperti ada beberapa pasien maupun keluarga pasien yang tidak tau caranya menyiram toilet duduk maka hal ini berkaitan dengan pengetahuan masyarakatnya dan masuk kedalam poin bukti fisik (tangibles), sedangkan untuk masalah keamanan rumah sakit seperti tidak adanya loket parkir sehingga masih bebas keluar masuk kendaraan akan tetapi hal ini dibantahkan karena petugas keamanan atau security RSUD Ir. Soekarno Ketanggungan Brebes telah terdidik dan berpengalaman dalam bidangnya, seperti adanya operasi keliling setiap beberapa menit sehingga setiap pergerakan yang mencurigakan akan terlihat, kemudian karena ini rumah sakit

baru maka hal ini akan menjadi masalah yang sementara saja terkait loket parkir dan pasti akan ada tindak lanjut untuk perkembangannya, maka hal ini termasuk dalam poin bukti fisik (tangibles).

Dari latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Analisis kepuasan pasien pada layanan rawat inap di RSUD Ir. Soekarno Ketanggungan Brebes”

METODE

Metode penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh keluarga pasien yang sedang mendapatkan pelayanan rawat inap di RSUD Ir. Soekarno Ketanggungan Brebes sebanyak 590 pasien. Objek penelitian ini adalah keluarga pasien yang mendapatkan layanan rawat inap sebanyak 15 responden pada RSUD Ir. Soekarno Ketanggungan Brebes dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner yang diberikan kepada pasien maupun keluarga pasien. Variable penelitian Adalah Kehandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsiveness), Perhatian (Empathy), Jaminan (Assurance), Bukti fisik (Tangibles) dan variabel terikat : kepuasan pelayanan pasien rawat inap. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik purposive sampling, Teknik utama pengumpulan data dalam penelitian ini

wawancara mendalam, Observasi non-partisipatif, dan dokumentasi. Proses analisis meliputi Reduksi data, Display data, Conclusion Drawing.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kehandalan (Reliability)

Berdasarkan hasil wawancara dengan keluarga pasien rawat inap di RSUD Ir. Soekarno Ketanggungan Brebes, diperoleh informasi bahwa kehandalan pelayanan cukup baik, khususnya pada tindakan medis, perawatan, serta pengelolaan pasien. Pasien yang datang langsung mendapatkan penanganan dari tenaga medis tanpa harus menunggu lama. Hal ini menunjukkan bahwa aspek reliabilitas pelayanan kesehatan, yaitu kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang akurat, tepat waktu, serta konsisten sesuai dengan janji pelayanan telah terpenuhi.

Hal ini di benarkan oleh keluarga pasien rawat inap dengan inisial S-L, jenis kelamin laki-laki, pendidikan SMP, dan pekerjaan sebagai pedagang, mengatakan bahwa :

“Untuk kehandalan pelayanan seperti tindakan medis, perawatan dan pengelolaan pasien dilakukan cukup baik, karena untuk tindakan pasien datang langsung ditangani. Untuk efektifitas pelayanan nya juga lumayan efektif karena sebelum dibawa ke RSUD Ir. Soekarno Ketanggungan Brebes pasien masih dalam keadaan sangat sakit, setelah di rawat di sini peningkatan

kesembuhannya sangat cepat. Untuk penggunaan waktu dan tenaganya juga cukup efisien, karena waktu pasien masuk ke IGD tidak terlalu lama dan cepat masuk ruang rawat inap. Kemudian untuk akses pelayanan pasiennya juga lumayan mudah, karena untuk petugasnya memberitahu tempat-tempat dengan jelas.”(S-L)

Hal senada juga dijelaskan oleh inisial S-T, jenis kelamin laki-laki, pendidikan D3, dan pekerjaan sebagai pegawai swasta, mengatakan bahwa :

“ Tindakan dan perawatannya cukup baik, karena saya mempunyai kontak mobil SIGAP (mobil antar jemput pasien) jadi bisa dijemput langsung ke rumah pas pasien sakit. Pelayanan untuk pasien juga sangat efektif, respon perawatnya cepat saat pasien datang. Untuk tenaga kerja nya juga bagus, perawatnya bekerja sama dalam menangani pasien. Kemudian akses nya juga mudah, akses ke IGD mudah karena terdapat palang petunjuknya. ”

Hal senada juga dijelaskan oleh inisial S-T, jenis kelamin perempuan, pendidikan SD, pekerjaan sebagai ibu rumah tangga, mengatakan bahwa :

“Tindakan medise lumayan apik soale waktu anakku sakit datang langsung ditangani. Pelayanan pasiene juga cukup efektif, setiap tindakan medis sing diberikan katon sesuai karo kebutuhan pasien saat kie.

pegawene juga lumayan apik, soale nggo pemeriksaan karo pegawe medis bekerja dengan cepat terus tetep teliti. nggo akses pelayanannya juga sangat gampang, sing segi administrasi pendaftaran pasien nya cukup menunjukan NIK bae ws selesai.”(ST)

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ani Setianingsih dan Ai Susi Susanti, (2021) Rumah Sakit “S” telah berusaha memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, karena untuk memenuhi hal tersebut Rumah Sakit “S” telah berusaha memberikan kemudahan kepada pasien untuk dapat menerima pelayanan. Selain itu, Rumah Sakit “S” telah memberikan kemudahan untuk pendaftaran dan administrasi pasien rawat inap.(Ani Setianingsih, 2021)

Ketanggapan (Responsiveness)

Berdasarkan hasil wawancara dengan keluarga pasien rawat inap di RSUD Ir. Soekarno Ketanggungan Brebes, diperoleh informasi bahwa ketanggapan petugas sangat efektif, di mana kebutuhan pasien yang disampaikan oleh dokter langsung direspons cepat oleh perawat. Hal ini mencerminkan adanya koordinasi yang baik dalam tim pelayanan kesehatan, sehingga proses perawatan pasien dapat berjalan lebih optimal, maka hal ini dapat dikatakan telah terpenuhi.

Hal ini dikemukakan oleh keluarga pasien rawat inap inisial S-L, jenis kelamin laki-laki, pendidikan SMP, pekerjaan sebagai pedagang, menyatakan bahwa :

“ Antar petugas komunikasinya sangat efektif, karena saat dokter menyampaikan kebutuhan pasien langsung direspon cepat oleh perawat. Saya juga merasa nyaman ketika berkomunikasi dengan mereka, saat menyampaikan informasi sangat ramah dan sopan. Kemudian mereka juga memberikan informasi dengan jelas, petugas memberikan informasi cukup jelas dan mudah dipahami. ” (SL)

Hal senada juga dijelaskan oleh inisial S-T, jenis kelamin laki-laki, pendidikan D3, pekerjaan sebagai pegawai swasta, menyatakan bahwa :

“ Komunikasi antar petugas sangat efektif, mereka cukup ahli dalam kerja sama tim, saya juga merasa nyaman, karena petugas pendaftaran menyampaikan informasi yang tidak berbelit-belit. Saya juga diberi informasi tentang kondisi, pengobatan, perawatan, mereka selalu melibatkan saya untuk mengambil keputusan. ” (ST)

Hal senada juga dijelaskan oleh inisial S-T, jenis kelamin perempuan, pendidikan SD, pekerjaan sebagai ibu rumah tangga, menyatakan bahwa :

“ Cara ngomong mereka cukup apik, setiap pegawene bekerja sama dalam menangani pasien tanpa keder. Komunikasi maring pegawene juga lumayan nyaman, selain petugas pendaftarane ganteng juga ramah dan sopan. Petugas juga wein informasi sing jelas terkait kondisi pasien karo rencana perawatan dengan mudah dipahami. ”

Hal senada juga dijelaskan oleh inisial W-D, jenis kelamin laki-laki, pendidikan SMA, pekerjaan sebagai pegawai swasta, menyatakan bahwa :

“ Antar petugas melakukan komunikasi yang efektif, baru diperiksa sebentar petugas farmasi langsung cekatan memberikan obat arahan dokter. Saya juga meras nyaman, karena petugas pendaftaran tidak terburu-buru dalam menangani administrasi pasiennya. Petugas juga memberikan informasi terkait pasien, saya meras dihargai adanya saya disitu sebagai keluarga. ” (WD)

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Muhammad Guntur Darno, 2023) Berdasarkan hasil penelitian pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr.L.M.Baharuddin,M.Kes Kabupaten Muna dengan wawancara menyatakan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan baik dengan petugas selalu standby di tempat dan tidak

membutuhkan waktu yang lama dalam mengantridengan senyum, salam, sapa, sopan santun. Dan dalam melakukan tindakan pengobatan dokter selalu menanyakan keluhan pasien terlebih dahulu sebelum pasiennya bertanya mengenai keluhannya.(Dano, 2023)

Jaminan (Assurance)

Berdasarkan hasil wawancara dengan keluarga pasien rawat inap di RSUD Ir. Soekarno Ketanggungan Brebes, diketahui bahwa petugas rumah sakit memberikan informasi mengenai perkiraan biaya dengan cukup jelas. Transparansi biaya ini merupakan salah satu bentuk jaminan (assurance) yang sangat penting dalam pelayanan kesehatan, karena pasien dan keluarga dapat merasa tenang serta mampu merencanakan pengeluaran dengan lebih baik. Selain itu di RSUD Ir. Soekarno Ketanggungan Brebes tersedia berbagai macam jenis penjamin dari mulai BPJS kesehatan sampai JASARAHARJA hal ini juga mempermudah pasien dalam proses administrasi, dengan hal ini maka jaminan (assurance) di RSUD Ir. Soekarno Ketanggungan Brebes telah terpenuhi.

Hal ini dikemukakan oleh keluarga pasien inisial S-L, jenis kelamin laki-laki, pendidikan SMP, pekerjaan sebagai pedagang, menyatakan bahwa :

“ Petugas memberitahu perkiraan biaya yang cukup jelas jadi saya selaku pihak keluarga pasien bisa merencanakan biaya untuk perawatan. Biaya perawatannya juga cukup terjangkau, untuk 3 hari saja tidak tembus 2 juta rupiah. Pilihan pembayaran juga fleksibel karena bisa menggunakan QR code. ”(SL)

Hal senada juga dijelaskan oleh inisial S-T, jenis kelamin laki-laki, pendidikan D3, pekerjaan sebagai pegawai swasta, menyatakan bahwa :

“ Dari awal pendaftaran petugas memberikan perkiraan biaya. Biaya perawatan juga cukup terjangkau, tidak mahal dan tidak murah juga. Pilihan pembayaran juga mudah bisa menggunakan transfer untuk pembayarannya. ”(ST)

Hal senada juga dijelaskan oleh inisial S-T, jenis kelamin perempuan, pendidikan SD, pekerjaan sebagai ibu rumah tangga, menyatakan bahwa :

“ Perkiraan biayanyane cukup akurat jadi saya tidak kaget. Biayanyane juga terjangkau ora terlalu larang juga nggo ukuran rawat inap. nggo pilihan pembiayaane juga gampang petugas

nawani bisa lewat cash karo bisa lewat QR code.(ST)

Hal senada juga dijelaskan oleh inisial W-D, jenis kelamin laki-laki, pendidikan SMA, pekerjaan sebagai pegawai swasta, menyatakan bahwa :

“ Saya sempat diberitahu petugas pendaftaran kalau menggunakan BPJS gratis biaya perawatan. Biaya perawatan juga terjangkau karena saya pake BPJS jadi terkesan gratis. Pilihan biaya perawatn juga fleksibel, buktinya bisa pakai BPJS untuk biaya perawatannya. ”(WD)

Hal senada juga dijelaskan oleh inisial W-T, jenis kelamin perempuan, pendidikan SMA, pekerjaan sebagai pedagang menyatakan bahwa :

“ Petugas pendaftaran menjelaskan bahwa jika pakai BPJS maka tidak ada biaya lagi yang keluar. Hal ini juga membuat sangat terjangkau BPJS saya pakai yang mandiri kelas 3 jadi sangat murah. Untuk pilihan biaya perawatan untung saja bisa pakai BPJS. ”(WT)

Hal senada juga dijelaskan oleh inisial V-S, jenis kelamin laki-laki, pendidikan S1, pekerjaan sebagai guru, menyatakan bahwa :

“ Mereka menjelaskan dengan baik soal perkiraan biaya jika pakai umum. Biaya perawatan juga terjangkau untuk

terhitung tindakan berat. Pilihan biaya perawatan juga fleksibel, saya menggunakan jasaraharja sehingga tidak keluar uang banyak. ”(VS)

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Fitria Sarumaha,2018)

Kualitas pelayanan kesehatan secara jaminan (assurance) dirumah sakit ridos sudah berjalan dengan baik terlihat dari hasil wawancara dengan narasumber pasien rumah sakit ridos bahwasanya pelayanan yang mereka terima sangat memberi kepercayaan bagi pasien.(Sarumaha, 2018)

Empati (empathy)

Berdasarkan hasil wawancara dengan keluarga pasien rawat inap di RSUD Ir. Soekarno Ketanggungan Brebes, diketahui bahwa petugas rumah sakit mampu menunjukkan sikap empati yang baik kepada pasien maupun keluarga pasien. Bentuk empati ditunjukkan ketika petugas merespons keluhan pasien dengan sikap peduli bahkan turut mendoakan kesembuhan pasien, menolong pasien saat kesulitan, hingga tidak memaksakan pendapat. Tindakan ini mencerminkan adanya hubungan emosional positif antara petugas dan pasien yang berkontribusi terhadap meningkatnya rasa nyaman serta kepercayaan terhadap layanan kesehatan,

dengan hal ini maka empati (empathy) di RSUD Ir. Soekarno Ketanggungan Brebes telah terpenuhi.

Hal ini dikemukakan oleh keluarga pasien inisial S-L, jenis kelamin laki-laki, pendidikan SMP, pekerjaan sebagai pedagang, menyatakan bahwa :

“ Petugas menunjukan rasa empati kepada saya, karena saat saya menyampaikan keluhan pasien kepada petugas, petugasnya berempati dan mendoakan kesembuhannya. Pasien juga sangat diperhatikan, saat pasien merasa kesusahan saat naik ke tempat tidur dibantu oleh petugas. Pihak keluarga juga diberikan pilihan perawatan, mereka memberikan arahan dan jika keluarga atau pasien kurang setuju berhak menolak ”(SL)

Hal senada juga dijelaskan oleh inisial S-T, jenis kelamin laki-laki, pendidikan D3, pekerjaan sebagai pegawai swasta, menyatakan bahwa :

“ Mereka mendengarkan keluhan pasien dengan seksama. Mereka juga menghargai privasi supaya penyakit tidak disebar luaskan yang tidak dikelan. Dan mereka juga memberikan jenis pilihan tindak perawatan. ”(ST)

Hal senada juga dijelaskan oleh inisial S-T, jenis kelamin perempuan, pendidikan SD, pekerjaan sebagai ibu rumah tangga, menyatakan bahwa :

“ Petugase sangat berempati, soale selain fokus keadaan pasiene mereka juga wein dukungan dan menenangkan pihak keluarga sing panik. Mereka juga tidak membedakan pasien karo selalu menjaga etika pas berinteraksi. Mereka juga cukup memperhatikan pilihan karo keputusan pasiene, karena keluarga diwein kesempatan takon karo berdiskusi sebelum ana tindakan pasiene. ”(ST)

Hal senada juga dijelaskan oleh inisial W-D, jenis kelamin laki-laki, pendidikan SMA, pekerjaan sebagai pegawai swasta, menyatakan bahwa :

“ Petugas pendaftaran memberikan ketenangan saat saya merasa cemas pada kondisi pasien. Mereka juga tidak membedakan pasien satu dengan yang lain. Petugas juga tidak memaksakan pendapat mereka kepada saya sebagai keluarga. ”(WD)

Hal senada juga dijelaskan oleh inisial W-T, jenis kelamin perempuan, pendidikan SMA, pekerjaan sebagai pedagang, meyatakan bahwa :

“ Mereka menunjukan bahwa keluhan pasien sangat penting. Mereka juga memberikan kesempatan kepada pasien untuk memilih rencana perawatan. Petuga juga memberikan keputusan di tangan pasien dan saya. ”(WT)

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Happy Ayuningrum Putri Immas, Saryadi & Reni Shinta Dewi, 2013) Terdapat pengaruh yang signifikan antara empati (empathy) terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. Karena empati sangat dibutuhkan oleh orang yang sedang sakit atau yang sedang dalam perawatan. Apabila empati yang diberikan tidak sesuai maka pasien tidak akan menggunakan jasa di rumah sakit tersebut apalagi merekomendasikan kepada orang lain. Empati dalam hal ini mencakup perhatian tenaga medis, pelayanan tenaga medis, dan kemampuan tenaga medis. (Ayuningrum, Immas and Dewi, 2015)

Bukti Fisik (Tangibles)

Berdasarkan hasil wawancara dengan keluarga pasien rawat inap di RSUD Ir. Soekarno Ketanggungan Brebes, diketahui bahwa petugas rumah sakit mampu menunjukkan bahwa ruang perawatan di RSUD Ir. Soekarno Ketanggungan Brebes dinilai cukup bersih karena dilakukan pembersihan secara rutin pada waktu-waktu tertentu. Dari sisi keamanan, keluarga pasien merasa terlindungi karena adanya petugas keamanan (satpam) yang selalu berjaga, bahkan di malam hari. Namun, beberapa catatan kritis juga muncul. Misalnya, adanya pengunjung yang tidak menjaga kebersihan ruangan menimbulkan keluhan bagi keluarga pasien. Hal ini

menunjukkan bahwa kebersihan ruang perawatan bukan hanya tanggung jawab petugas, tetapi juga memerlukan kesadaran dari pasien, keluarga, dan pengunjung. Dari sisi fasilitas lain, responden menyampaikan keluhan terkait fasilitas parkir yang tidak memiliki loket resmi.

Hal ini dikemukakan oleh keluarga pasien inisial S-T, jenis kelamin laki-laki, pendidikan D3, pekerjaan pegawai swasta, menyatakan bahwa :

“ Ruang perawatan lumayan bersih, karena dibersihkan di waktu-waktu tertentu. Fasilitasnya juga nyaman, waktu di IGD tersedia kursi untuk menemani pasien. Untuk keamanan saya merasa aman karena satpam atau petugas keamanannya selalu berjaga walaupun malam hari. ”(ST)

Hal senada juga dijelaskan oleh inisial W-T, jenis kelamin perempuan, pendidikan SMA, pekerjaan pedagang, menyatakan bahwa :

“ Kebersihan toilet dan ruangnya sangat dijaga. Fasilitasnya nyaman dengan kamar rawat inap yang disediakan AC. Saya juga merasa aman dari bahaya pencurian barang. ”(WT)

Hal senada juga dijelaskan oleh inisial V-S, jenis kelamin laki-laki, pendidikan S1, pekerjaan sebagai guru, menyatakan bahwa:

“ Petugas kebersihannya sangat rajin dan rapih ketika membersihkan. Disini juga tersedia mushola di lantai 3 jadi tidak perlu keluar rumah sakit untuk solat. Saya juga merasa aman karena petugas keamanannya sangat disiplin.”(VS)

Hal senada juga dijelaskan oleh inisial B-H, jenis kelamin laki-laki, pendidikan SMP, pekerjaan sebagai pedagang, menyatakan bahwa :

“ Selain dibersihkan juga diberi pewangi ruangan sehingga bikin nyaman, toilet disini juga pakai toilet duduk seperti di hotel. Saya juga merasa aman dengan barang bawaan saya. ”(BH)

Hal senada juga dijelaskan oleh inisial S-T, jenis kelamin perempuan, pendidikan SD, pekerjaan sebagai ibu rumah tangga, menyatakan bahwa :

“ Cleaning servisnya cekatan sekali untuk membersihkan. Fasilitasnya juga nyaman, tersedia kursi tunggu yang luas dan banyak. Saya juga merasa aman walaupun belum ada loket parkirnya alhamdulillah sampai sekarang kendaraan saya aman. ”(ST)

Hal senada juga dijelaskan oleh inisial L-P, jenis kelamin laki-laki, pendidikan S1, pekerjaan sebagai pegawai swasta, menyatakan bahwa :

“ Petugas kebersihan disini saya lihat cukup banget dan itu bisa membantu rumah sakit

dibersihkan secara berkala. Fasilitasnya nyaman untuk saat ini. Saya juga merasa aman karena disini sudah banyak alat pemadam api ringan atau APAR sudah banyak tersedia disini. ” (LP)

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Desi Natalia Kefi, Philipus Tule, Simon Sia Niha, Stanis Man, Henny A. Manafe, 2025) Pengaruh Aspek Fisik kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kafamenanu. Menggambarkan kemampuan suatu perusahaan dalam menampilkan keberadaannya kepada pelanggan atau konsumennya. Contohnya meliputi bangunan, peralatan, fasilitas, dan tenaga kerja yang dimiliki penelitian membuktikan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.(Stanis and Manafe, 2025)

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan dari segi kehandalan (Reliability, ketanggapan (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy) di RSUD Ir Soekarno Ketanggungan Brebes sudah berjalan dengan baik, sedangkan Kualitas pelayanan kesehatan secar Bukti Fisik (Tangibles) di RSUD Ir Soekarno Ketanggungan Brebes belum berjalan dengan baik.

SARAN

Pihak rumah sakit memberikan arahan lisan maupun tulisan tentang kebersihan di

area yang terdapat masalah terkait kebersihan tersebut terkait minimnya pengetahuan masyarakat tersebut. Sedangkan untuk keamanan peneliti menyarankan agar pihak rumah sakit segera menindaklanjuti terkait tidak tersedianya loket parkir tersebut, dan petugas keamanan untuk selalu meningkatkan keamanan tingkat tinggi terkait kendaraan pengunjung maupun pasien sebelum adanya loket parkir tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Anfal, A. (2018) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018', *Excellent Midwifery Journal*, 3 No 2, pp. 1–19.
- Ani Setianingsih, A.S.S. (2021) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit "S", *Jurnal Menara Medika*, 4(1), pp. 22–27.
- Ayuningrum, H., Immas, P. and Dewi, R.S. (2015) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Kota Magelang', *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol 2 No 3.
- Dano, M.G. (2023) 'Analisis Manajemen Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. L. M. Baharuddin, M.Kes Kabupaten Muna', *Jurnal Promotif Preventif*, 6(6), pp. 846–853.
- Fatmawati, S. (2023) 'Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Cawas II', *Jurnal Psikologi*, 19(2), pp. 1–8.
- Rogahang, J.J. (2021) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Siloam Sonder', 2(7).
- Sarumaha, F. (2018) *Kualitas Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Ridos Medan*. Universitas Medan Area.
- Stanis, D.N.K.P.T.S.S.N. and Manafe, H.A. (2025) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu', *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 9(1), pp. 3624–3642.
- Tarisa Rahmawati, A.R. (2024) 'Analisis Sistem Dan Kompleksitas Pelayanan Rumah Sakit', *Economics and Digital Business Review*, 5(2), pp. 764–769.