

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT INAPDI MEDICAL CENTER ASRI PALEMBANG TAHUN 2023

Tresna Fatmawati

Dosen Program Studi Sarjana Administrasi Kesehatan STIKES Al-Su'aibah Palembang

ABSTRACT

Quality health services are health services that can satisfy every service user in accordance with the average level of satisfaction of the population and are administered in accordance with the established code of ethics and service standards. Therefore, researchers are interested in conducting research at the ASRI Palembang Medical Center, to find out the picture of inpatient satisfaction at the ASRI Palembang Medical Center. This research uses a quantitative type of research with a descriptive design. The population in this study was 3103 patients and a sample of 354 respondents obtained by stratified random sampling using inclusion criteria. The results of the study showed that all respondents had a good opinion about the reliability variable (100%), the responsiveness of those who had a good opinion was (98.3%), while it is not good (1.7%), the guarantee dimension has a good opinion (99.2%), while it is not good (8%), the direct evidence dimension has a good opinion, namely (97.5%), while it is not good (2.2%), the empathy dimension had a good opinion (97.5%), while it was not good (2.5%), and patient satisfaction had the most good opinion, namely 354 respondents. To increase patient satisfaction with services, cooperation from all parties is needed, health workers improve performance, clinics improve the quality of services and existing human resources, the Health Service makes a policy regarding health personnel services, both medical and non-medical, in all clinics in South Sumatra. And future researchers should use variables that are different from the variables in this research.

Keywords: Patient satisfaction

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Medical center ASRI Palembang, untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat inap di Medical Center ASRI Palembang. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan rancangan deskriptif. Populasi dalam penelitian ini sebesar 3103 pasien dan sampel 354 responden yang diperoleh secara *stratified random sampling* dengan menggunakan kriteria inklusi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh responden berpendapat baik tentang variabel keandalan (100%), daya tanggap yang berpendapat baik yaitu (98,3%), sedangkan kurang baik (1,7%), dimensi jaminan yang berpendapat baik (99.2%), sedangkan kurang baik (8%), dimensi bukti langsung yang berpendapat baik yaitu (97,5%), sedangkan kurang baik (2,2%), dimensi empati yang berpendapat baik (97,5%), sedangkan kurang baik (2,5%), dan Kepuasan pasien paling banyak berpendapat baik yaitu 354 responden. Untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan maka diperlukan kerja sama semua pihak, petugas kesehatan meningkatkan kinerja, Klinik meningkatkan kualitas pelayanan dan SDM yang ada, Dinas Kesehatan membuat suatu kebijakan terkait pelayanan tenaga kesehatan baik medis maupun non medis di seluruh klinik di Sumatera Selatan. Dan peneliti selanjutnya agar menggunakan variabel yang berbeda dari variabel pada penelitian ini.

Kata Kunci :Kepuasanpasien

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk

serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Azwar, 2009). Dua unsur penting dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan

pasien sebagai pengguna jasa dan pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh. Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis seperti kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan perawatan (Kotler, 2002).

Berdasarkan keputusan menteri kesehatan No.34/Birhub/1972 tentang perencanaan dan pemeliharaan disebutkan bahwa guna menunjang terselenggaranya rencana induk yang baik, maka setiap rumah sakit diwajibkan mempunyai dan merawat statistic yang terbaru dan membina berdasarkan ketentuan-ketentuan yang di tetapkan pengukuran kinerja rumah sakit dapat di ketahui oleh bebrapa indicator diantaranya adalah BOR,BTO, dan TOI.

Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Medical Center ASRI Palembang, untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat inap di Medical Center ASRI Palembang .

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan rancangan deskriptif. Penelitian ini akan dilaksanakan di Medical Center ASRI Palembang pada tanggal 03 Maret – 10 Maret 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang menjalani rawat inap non VIP di Medical Center ASRI Palembang yang berjumlah 3103 orang. Sampel dalam penelitian ini

yaitu pasien di Medical Center ASRI Palembang.

Penentuan jumlah sampel ditentukan melalui teknik penentuan *stratified random sampling*. Sampel dibulatkan menjadi 354 pasien

HASIL PENELITIAN

A. Analisis Univariat

Penelitian ini dilakukan pada tanggal Penelitian ini akan dilaksanakan di Medical Center ASRI Palembang pada tanggal 03 Maret – 10 Maret 2023. Metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner kepada 354 responden. Analisis data secara univariat dengan tabel distribusi frekuensi, untuk melihat gambaran kepuasan pasien di instalasi rawat inap klinik medical center asri.

a. Kepuasan Pasien Dimensi Keandalan

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Dimensi Keandalan Di Medical Center ASRI Tahun 2023

Keandalan	Frekuensi	Persentase
Baik	354	100.0
Kurang Baik	0	0
Total	354	354

Sumber : Data hasil penelitian

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa seluruh responden berpendapat baik tentang variabel keandalan, yaitu sejumlah 354 responden (100%) diantaranya juga berpendapat baik terhadap kepuasan pasien.

b. Kepuasan Pasien Dimensi Bukti Langsung

Tabel 4.2

**Distribusi Frekuensi Dimensi
Bukti Langsung Di Medical
Center ASRI Palembang Tahun
2023**

Bukti Langsung	Frekuensi	Persentase
Baik	345	97.5
Kurang Baik	9	2.5
Total	354	100.0

Sumber : Data hasil penelitian

Berdasarkan tabel 4.6 dapat disimpulkan bahwa distribusi kepuasan pasien dimensi bukti langsung yang berpendapat baik yaitu sebanyak 345 responden (97,5%), sedangkan yang berpendapat kurang baik yaitu sebanyak 9 responden (2,2%).

**c. Kepuasan Pasien Dimensi Daya
Tanggap**

**Tabel 3
Distribusi Frekuensi Dimensi
Daya Tanggap Di Rawat Inap
Medical Center ASRI Tahun
2023**

Daya Tanggap	Frekuensi	Persentase
Baik	348	98.3
Kurang Baik	6	1.7
Total	354	100.0

Sumber : Data hasil penelitian

Berdasarkan tabel 4.7 dapat disimpulkan bahwa distribusi kualitas kepuasan pasien dimensi daya tanggap yang berpendapat baik yaitu 348 responden (98,3%), sedangkan yang berpendapat kurang baik yaitu 6 responden (1,7%).

**d. Kepuasan Pasien Dimensi
Jaminan**

Tabel 4.8

**Distribusi Frekuensi
Dimensi Jaminan Di
Rawat Inap Medical
Center ASRI Tahun
2023**

Jaminan	Frekuensi	Persentase
Baik	351	99.2
Kurang Baik	3	8
Total	354	100.0

Sumber : Data hasil penelitian

Berdasarkan tabel 4.8 dapat disimpulkan bahwa distribusi kepuasan pasien dimensi jaminan yang berpendapat baik yaitu 351 responden (99.2%), sedangkan yang berpendapat kurang baik yaitu 3 responden (8%).

**e. Kepuasan Pasien Dimensi
Empati**

**Tabel 4.9
Distribusi Frekuensi
Dimensi Empati Di Rawat
Inap Medical Center
ASRI Tahun 2023**

Empati	Frekuensi	Persentase
Baik	345	97.5
Kurang Baik	9	2.5
Total	354	100.0

Berdasarkan tabel 4.9 dapat disimpulkan bahwa distribusi kepuasan pasien dimensi empati yang berpendapat baik yaitu sebanyak 345 responden (97,5%), sedangkan yang berpendapat kurang baik yaitu sebanyak 9 responden (2,5%).

F. Kepuasan Pasien

Tabel 4.10

**Distribusi Frekuensi
Kepuasan Pasien Di
Rawat Inap Medical
Center ASRI Palembang
Tahun 2023**

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase
Baik	354	100,0
Kurang baik	0	0,0
Total	354	100.0

Berdasarkan tabel 4.10 dapat disimpulkan bahwa distribusi kualitas pelayanan dari segi Kepuasan pasien paling banyak berpendapat baik yaitu 354 responden berdatap baik terhadap kepuasan pasien.

B. Analisa Bivariat

a. Variabel Keandalan dan Kepuasan Pasien

**Tabel 4.11
Distribusi menurut Variabel
keandalan dan Kepuasan pasien
Di Medical Center ASRI Tahun
2023**

Kepuasan Pasien	Variabel Keandalan				Total	
	Baik		Kurang Baik		N	%
	N	%	n	%		
Baik	354	100	0	0	354	100
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0
Total	354	100	0	0	354	100

Dari tabel 4.13 menunjukkan bahwa seluruh responden berpendapat baik tentang variabel keandalan, yaitu sejumlah 354 responden (100 %) berpendapat baik terhadap kepuasan pasien.

**b. Kepuasan Pasien dan Variabel
Bukti Langsung**

Tabel 4.12

**Distribusi menurut
Variabel Bukti Langsung
dan Kepuasan pasien Di
Medical Center ASRI
Tahun 2023**

Kepuasan Pasien	Variabel Bukti Langsung				Total	
	Baik		Kurang Baik		N	%
	n	%	n	%		
Baik	351	99.2	0	0	351	100
Kurang Baik	3	0.8	0	0	3	0.8
Total	354	100	0	0	354	100

Dari tabel 4.12 menunjukkan bahwa dari total 354 responden (99,2%) yang berpendapat baik tentang kepuasan pasien terhadap variabel bukti langsung dan 3 responden (0,8%) yang berpendapat kurang baik tentang kepuasan pasien terhadap variabel bukti langsung.

**c. Kepuasan Pasien dan Variabel
Daya Tanggap**

Tabel 4.13

**Distribusi menurut
Variabel Daya Tanggap
dan Kepuasan pasien Di
Medical Center ASRI
Tahun 2023**

**Distribusi menurut
Variabel Daya Tanggap
dan Kepuasan pasien Di
Medical Center ASRI
Tahun 2023**

Kepuasan Pasien	Variabel Daya Tanggap				Total	
	Baik		Kurang Baik			
	n	%	n	%	N	%
Baik	348	98.3	0	0	348	98,3
Kurang Baik	6	1.7	0	0	6	1,7
Total	354	100	0	0	354	100

Dari tabel 4.13 menunjukkan bahwa dari total 354 responden, 348 responden (98,3%) yang berpendapat baik tentang kepuasan pasien terhadap variabel daya tanggap dan 6 responden (1,7 %) yang berpendapat kurang baik tentang kepuasan pasien terhadap variabel daya tanggap.

d. Kepuasan Pasien dan Variabel Jaminan

Tabel 4.14

Distribusi menurut Variabel Jaminan dan Kepuasan pasien Di Medical Center ASRI Tahun 2023

Kepuasan Pasien	Variabel Jaminan				Total	
	Baik		Kurang Baik			
	n	%	n	%	N	%
Baik	351	99.2	0	0	351	100
Kurang Baik	3	0.8	0	0	3	0.8
Total	354	100	0	0	354	100

Dari tabel 4.14 menunjukkan bahwa dari total 354 responden, 351 responden (99,2%) yang berpendapat baik tentang kepuasan pasien

terhadap variabel jaminan dan 3 responden (0.8%) yang berpendapat kurang baik tentang kepuasan pasien terhadap variabel jaminan.

e. Kepuasan Pasien dan Variabel Empati

Tabel 4.15

Distribusi menurut Variabel Empati dan Kepuasan pasien Di Medical Center ASRI Tahun 2023

Kepuasan Pasien	Variabel Empati				Total	
	Baik		Kurang Baik			
	n	%	n	%	N	%
Baik	345	97.5	0	0	345	97.5
Kurang Baik	9	2.5	0	0	9	2.5
Total	354	100	0	0	354	100

Dari tabel 4.15 menunjukkan bahwa dari total 345 responden (97,5%) yang berpendapat baik tentang kepuasan pasien terhadap variabel empati dan 9 responden (2,5%) yang berpendapat kurang baik tentang kepuasan pasien terhadap variabel empati.

PEMBAHASAN

1. Kepuasan Pasien Dimensi Keandalan

Kehandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kehandalan pelayanan meliputi prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat, prosedur pelayanan yang tidak menyusahkan pasien, pelayanan yang cepat

dan tepat waktu, serta petugas memberikan pelayanan yang bebas dari kesalahan (Yuristi Winda Bata.dkk, 2013).

Dimensi kehandalan dari pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dalam bentuk kecepatan, keakuratan dan memuaskan akan berdampak pada tingginya tingkat loyalitas mereka terhadap produk perusahaan tersebut (Ketut Gunawan. Dkk, 2011).

Hasil penelitian diperoleh bahwa responden yang berpendapat baik yaitu sebanyak 354 orang (100%), sedangkan responden yang berpendapat kurang baik yaitu sebanyak 0 orang (0%). Banyaknya responden yang berpendapat baik karena kehandalan perawat yang baik adalah jika perawat mampu memberikan pelayanan pemeriksaan dengan cepat atau mereka menilai kualitas dari segi waktu (*faster*) artinya bahwa pasien memiliki persepsi bahwa jika perawat mampu memeriksa pasien dengan segera maka bagi mereka itulah pelayanan yang berkualitas. Selain itu pada saat mereka pertama kali di rawat inap perawat menerima mereka tanpa prosedur yang berbelit-belit, hal ini sejalan dengan pandangan mereka bahwa kualitas adalah kecepatan pelayanan.

Meningkatkan keandalan di bidang pelayanan kesehatan, pihak manajemen puncak perlu membangun budaya kerja bermutu yaitu budaya tidak ada kesalahan atau *corporate culture of no mistake* yang diterapkan mulai dari pimpinan puncak sampai ke *front line staff* (yang langsung berhubungan dengan

pasien). Budaya kerja seperti ini perlu diterapkan dengan membentuk kelompok kerja yang kompak dan mendapat pelatihan secara terus-menerus sesuai dengan perkembangan teknologi kedokteran dan ekspektasi pasien (Muninjaya, 2011).

2. Kepuasan Pasien Dimensi Bukti Langsung

Tangibles (bukti fisik) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan aksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan kantor dan karyawan, kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan (termasuk fasilitas komunikasi), serta lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pembeli jasa. Penampilan pelayanan tidak hanya sebatas pada penampilan fisik bangunan yang megah tetapi juga penampilan petugas dan ketersediaan sarana dan prasarana penunjang, (Lupiyoadi, Rambat. 2006)

Hasil penelitian bukti langsung diperoleh bahwa responden yang berpendapat baik yaitu sebanyak 351 orang (99,2%), sedangkan responden yang berpendapat kurang baik yaitu sebanyak 3 orang (0,8%). Banyaknya responden yang berpendapat baik tentang variabel bukti langsung ini karena kondisi ruang perawatan yang bersih dan didukung tersedianya fasilitas penunjang di ruang perawatan seperti WC, kenyamanan ruang perawatan dan penampilan petugas kesehatan yang rapi dan bersih. Sedangkan responden yang berpendapat kurang baik karena gedung sudah kurang layak dilihat dari

cat gedung yang pudar, serta adanya beberapa plafon ruangan rawat inap yang sudah berlubang.

Hasil penelitian yang diperoleh didukung teori yang dikemukakan Chrisoper Lovelock dalam Rangkuti (1994) bahwa dimensi tingkat kepuasan yang pertama yaitu tangible (bukti fisik) yaitu: fasilitas, peralatan, personel, sarana komunikasi tanggap. Hasil observasi yang ditemukan peneliti perawat segera memberikan bantuan bila pasien memerlukan, perawat segera memberikan bantuan bila pasien memerlukan, perawat tanggap untuk menyelesaikan keluhan yang di alami pasien.

Para penyedia pelayanan kesehatan akan mampu bekerja secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Penyedia pelayanan kesehatan akan mampu bekerja secara optimal sesuai dengan keterampilan masing-masing. Perbaikan sarana komunikasi perlu dimasukkan dan perlengkapan pelayanan yang tidak langsung seperti tempat parkir dan kenyamanan ruang tunggu. Produk jasa yang tidak bisa dilihat. Dipegang, atau dirasakan, perlu ada ukuran lain yang bisa dirasakan lebih nyata oleh para pengguna pelayanan. Pengguna jasa menggunakan inderanya (mata, telingadan rasa) untuk menilai kualitas jasa pelayanan kesehatan yang diterima, misalnya ruang penerimaan pasien yang bersih, nyaman, dilengkapi dengan kursi, lantai berkeramik, televisi, peralatan kantor yang lengkap, seragam

staf yang rapi, menarik dan bersih (Muninjaya, 2011).

3. Kepuasan Pasien Dimensi Daya Tanggap

Daya tanggap adalah penilaian pasien (responden) terhadap kemampuan Rumah Sakit Umum Swasta di kota Singaraja yang berkaitan dengan ketanggapan petugas atas keluhan dan masalah yang dihadapi, keramah tamahan petugas, kecepatan petugas, kelengkapan fasilitas, makanan dan minuman yang berkualitas (Ketut Gunawan. Dkk, 2011).

Hasil penelitian diperoleh bahwa responden yang berpendapat baik yaitu sebanyak 348 orang (98,3%), sedangkan responden yang berpendapat kurang baik yaitu sebanyak 6 orang (1,7%). Banyaknya responden yang berpendapat baik tentang variabel daya tanggap ini karena petugas kesehatan responsif dalam melayani pasien khususnya pemberian makanan kepada pasien, penggantian infus oleh perawat, tenaga kesehatan memberikan pertolongan yang cepat saat pasien membutuhkan, tenaga kesehatan memberikan pasien informasi pengobatan yang jelas serta pasien tidak menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. Sedangkan pasien yang berpendapat kurang baik disebabkan masih ada pasien yang mengatakan kurangnya informasi tentang alat yang akan dipasang serta fungsi dari alat itu untuk apa, serta cairan obat yang diinjeksi untuk apa fungsinya bagi pasien.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ningrum(2014)

bahwa responden yang menyatakan baik sebanyak 47 orang (73%), dan yang menyatakan kurang baik sebanyak 17 orang (22%) dikarenakan responden masih merasa ketidakpuasan terhadap petugas kesehatan yang kurang memberikan informasi secara lengkap dan jelas tentang kondisi kesehatan pasien. Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan berdasarkan dimensi daya tanggap kemungkinan informasi yang lengkap dan jelas sangat dibutuhkan oleh pasien untuk mengetahui kondisi keadaan pasien tersebut. Petugas kesehatan yang dapat memberikan informasi yang jelas dan lengkap dapat pula membantu dalam menyembuhkan kesehatan pasien tanpa ditutupi, sehingga pasien akan merasa puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggannya. Daya tanggap diukur dengan indikator kesigapan Puskesmas dalam menangani keluhan pasien, tanggapan dari Puskesmas terhadap saran dari para pasien, responden kecepatan dari puskesmas terhadap setiap keinginan pasien.

4. Kepuasan Pasien Dimensi Jaminan

Jaminan adalah pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan, meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya resiko dan keragu-raguan (Yuristi Winda Bata.dkk, 2013). Menurut

Ketut Gunawan (2011) bahwa Dimensi jaminan (assurance) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya karyawan terhadap konsumen.

Hasil penelitian tentang variabel jaminan diperoleh bahwa responden yang berpendapat baik yaitu sebanyak 351 orang (99,2%), sedangkan responden yang berpendapat kurang baik yaitu sebanyak 3 orang (0,8%). Banyaknya responden yang berpendapat baik tentang variabel jaminan ini karena petugas telah menerangkan penyakit kepada pasien serta pengobatan yang akan dilakukan selain itu menurut responden petugas kesehatan melayani mereka dengan sopan sehingga mereka merasa nyaman ketika berinteraksi dengan perawat dan dokter. Sedangkan mereka yang berpendapat kurang baik karena petugas medis tidak memberikan informasi secara rinci tentang penyakit yang diderita pasien, serta pasien belum memperoleh informasi mengenai penyakitnya secara rinci selain itu Sebagian kecil responden yang masih mengharapkan jaminan pelayanan yang lebih baik. Mereka masih mengeluhkan pengetahuan petugas dalam menangani masalah/ keluhan mereka.

5. Kepuasan Pasien Dimensi Empati

Menurut Rambat Lupiyoadi 2001 (dalam Syamsi, 2008) bahwa empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu

perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Parasuraman (1990) dalam Tjiptono (2005) yang menyatakan bahwa perhatian merupakan bagian dari dimensi mutu pelayanan yang berpengaruh terhadap keputusan pelanggan dalam menggunakan jasa pelayanan. Penelitian yang dilakukan oleh Sriwiyanti (2006) di RS Harapan Pematang Siantar juga menemukan hasil yang sama dimana perhatian (*empathy*) berpengaruh terhadap keputusan pasien untuk menggunakan jasa pelayanan di rumah sakit.

Hasil penelitian variabel empati diperoleh bahwa responden yang berpendapat baik yaitu sebanyak 345 orang (97,5%), sedangkan responden yang berpendapat kurang baik yaitu sebanyak 9 orang (2,5%). Banyaknya responden yang berpendapat baik tentang variabel empati ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang menjadi responden telah mendapat perhatian yang tulus dari para petugas kesehatan dan petugas kesehatan menerima setiap keluhan pasien dengan baik. Sedangkan responden yang mengatakan kurang baik karena masih ada tenaga medis yang melakukan aktivitas lain saat tengah menangani pasien.

Dimensi empati menunjukkan bahwa pada dasarnya setiap pasien ingin diperlakukan secara khusus. Dengan demikian rasa simpati

dari tenaga medis/paramedis merupakan alat utama untuk memenuhi harapan pasien akan perlakuan istimewa tersebut. Simpati artinya berdiri di tempat pasien, maksudnya coba memahami apa yang diinginkan dan dirasakan pasien. Perlu ada kesamaan persepsi antara petugas yang melayani pasien tentang pentingnya membina hubungan personal dengan pasien, hal ini dapat dilakukan misalnya dengan mengadakan pelatihan tentang komunikasi. Oleh karena itu keluhan-keluhan ataupun permintaan pasien harus di dengar dengan seksama, menyesuaikan pelayanan dan mengajukan pertanyaan dengan tepat. Jika hal ini dilakukan maka akan meningkatkan rasa simpati pasien yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pasien (Rosita Saragih.dkk, 2010).

6. Kepuasan Pasien

Menurut Kotler dan Keller (2012) secara umum kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas, jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

Kepuasan pasien dan keluarga merupakan parameter yang dapat di gunakan untuk menentukan mutu pelayanan keperawatan yang baik. Hal in dapat diketahui dengan berbagai supaya seperti wawancara, menyediakan

kotak saan, survey atau penelitian kepuasan pasien yang di rawat inap (Bintang Sahala Marpaung, 2009)

Menurut Cristoper Lovelock dalam Freddy Rangkuti (1994), ada lima dimensi yang memberikan kepuasan kepada pelanggan, yaitu : *reliability* , *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *emphaty*.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Medical Center ASRI Palembang yang dilakukan penelitian pada tanggal 03 Maret – 10 Maret 2023 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kepuasan pasien di Instalasi rawat inap di Medical Center ASRI Palembang Tahun 2023 yang merupakan gabungan dari dimensi mutu pelayanan (Kehandalan, Bukti Langsung, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati) dikategorikan baik.
2. Kepuasan pasien di Instalasi rawat inap di Medical Center ASRI Palembang Tahun 2023 dimensi keandalan 100% dikategorikan baik.
3. Kepuasan pasien di Instalasi rawat inap di Medical Center ASRI Palembang Tahun 2023 dari dimensi bukti langsung 97,5% dikategorikan baik dan kurang baik 2,5% .
4. Kepuasan pasien di Instalasi rawat inap di Medical Center ASRI Palembang Tahun 2023 dari dimensi daya tanggap 98,3% dikategorikan baik dan kurang baik 1,7%
5. Kepuasan pasien di Instalasi rawat inap di Medical Center ASRI Palembang Tahun 2023 dari dimensi jaminan 89,2% dikategorikan baik dan kurang baik 8% .

6. Kepuasan pasien di Instalasi rawat inap di Medical Center ASRI Palembang Tahun 2023 dari dimensi empati 100% dikategorikan baik.

Saran

1. Petugas Kesehatan Medical Center ASRI Palembang

Diharapkan agar kiranya petugas kesehatan meningkatkan kinerja dalam kegiatan pelayanan kesehatan prima kepada masyarakat, dan selalu mengutamakan kepentingan pasien di Instalasi khususnya pasien di Instalasi rawat inap.

2. Medical Center ASRI Palembang

Diharapkan Medical Center ASRI Palembang dapat mempertahankan, dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat, serta meningkatkan kualitas SDM yang ada di Medical Center ASRI Palembang.

3. Dinas Kesehatan Kota Palembang

Dinas Kesehatan diharapkan dapat membuat suatu kebijakan terkait peningkatan pelayanan pada ruang lingkup tenaga kesehatan baik medis maupun non medis di seluruh Medical Center ASRI Palembang agar meningkatnya kepuasan pasien terhadap pelayanan yang ada di klinik.

4. Peneliti Selanjutnya

Diharapkan agar kiranya untuk menggunakan variabel yang berbeda dari variabel pada penelitian ini. Agar mendapat perbandingan antara variabel pada penelitian ini dengan variabel pada penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arisutha, Damartaji., *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Gramedia Pustaka, 2005 Arwani dan Heru supriyatno. *Manajemen Bangsal Keperawatan*. Jakarta:EGC, 2005.
- Azwar, A. *PengantarAdministrasi Kesehatan, Edisi Ketiga..* Jakarta: Bina Rupa Aksara, 2009.Departemen Agama, 2007. *AL-Qur'an dan Terjemahan*. Jakarta.
- F, RAngkuti. *Marketing Costumer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2011
- Gunawan, Ketut, Sundring Pantja Djati. *Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja tentang Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien*. Vol.13, No. 1. 2011
- Herna, dkk. *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum*. 2010
- Imballo S. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*, Jakarta : EGC, 2006
- Irawan . "Pendekatan Mutu dan Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan Kesehatan". *Thesis*. Makassar: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin, 2003.
- Kotler, P. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat, 2002.
- Laksono. *Aspek Strategi Manajemen Rumah Sakit Antara Misi Sosial dan TekananPasar*. Yogyakarta : ANDI, 2006.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat. 2011
- Lumenta, Benyamin. *Pelayanan Medis (Tinjauan Fenomena* Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat; Jakarta. Margaretha. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Maju Mundur, 2003. Martul, Shadiqqin, 2004. *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2004.
- Marcel, Davidson. *Service Quality in Concept and Theory*. Published by AmericanPress, USA, 2003.
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 1998.Muninjaya, GdeA. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC, 2011.
- Ningrum, Rinda Mustika. *Hubungan mutu pelayanan kesehatan bpjs terhadapkepuasan pasien di poliklinik thtrumkitaldr Ramelan Surabaya*. 2010
- Nursalam. *Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam praktek keperawatanProfesional*. Jakarta: SalembaMedika, 2011.
- Parasuraman, A. Valerie. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York., 2001.
- Puti, P. *Pengaruh Persepsi Pasien Partikulier Tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Loyalitas di Ruang Rawat Inap di RS Islam Malahayati Medan Tahun2007*. 2009
- Sahala, Marpaung Bintang. *Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit XYZ Tahun 2009*.
- Saragih, Rosita, dkk. *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Herna Medan*. 2010

- Shihab, M, Q. *Tafsir Al-Misbah Pesan, KesandanKeserasian Al-Qur'an*, Jakarta: Lentera Hati, 2009.
- Shihab, M. Quraish. *Tafsir al-Misbah; Pesan, Kesan, dan Keserasian Alquran* Vol. 5 Jakarta: Lentera Hati, 2002.
- Suardi, Rudi. *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000 : Penerapannya Untuk Mencapai TQM*. Jakarta: CV Teruna Grafica. 2006.
- Sunyoto, Hamingpraja. *Jaminan Kualitas Pelayanan Konsumen*. Penerbit Liberty, Yogyakarta: Libery, 2004.
- Syamsi., *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Siswa Bimbingan Dan Konsultasi Belajar Al Qolam Bandarlampun*. Vol. 5 No. 1. 2008
- Tarigan, I. *Pengaruh Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Partikular dan Hubungannya dengan Loyalitas di RSUD Dr. H. Kumpulan Pane Tebing Tinggi*. 2009
- Tjiptono, F. *Total Quality Management*. Penerbit Andi Yogyakarta. 2005
- Wahdi, Nirsetyo. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Pasien (Studi Empiris Pada Rumah Sakit Panti Wilasa "Citarum" Semarang)*. 2011
- Winda, Bata Yurista, Alwy, Darmawansyah. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap Di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja*. 2013