
Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas DTP Jayagiri

Alifhia Zahra Laila¹, R Rama Satya²

¹Universitas Teknologi Digital, ²Universitas Padjajaran

E-mail : alifhiazahra@gmail.com¹, rdnramasatya@gmail.com²

ABSTRACT

Patient satisfaction is an evaluation of the level of satisfaction or dissatisfaction felt by patients after receiving health services, compared with their previous expectations. Inpatient services are a type of health service provided to patients who require intensive care and continuous monitoring in a health facility for a specified period of time. Jayagiri DTP Health Center is one of the health services in Lembang District which serves inpatients. The aim of this research is to determine patient satisfaction responses to inpatient services at the DTP Jayagiri Community Health Center. The type of research used is descriptive qualitative research. The data collection method was by means of interviews with a total of 6 informants. The research results include: 1) physical evidence (tangible), the facilities and infrastructure for inpatient rooms at the DTP Jayagiri Health Center are inadequate. 2) reliability, inpatient health services at the DTP Jayagiri Health Center are in line with patient expectations. 3) responsiveness, health workers are effective in providing services. 4) assurance, health workers have provided an attitude that is in line with patient expectations. 5) empathy, health workers have concern for patients.

Keywords: *Patient Satisfaction, Inpatient Services, Community Health Center*

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah evaluasi dari tingkat kepuasan atau ketidakpuasan yang dirasakan oleh pasien setelah menerima pelayanan kesehatan, dibandingkan dengan harapan-harapan mereka sebelumnya. Pelayanan rawat inap adalah jenis layanan kesehatan yang diberikan kepada pasien yang membutuhkan perawatan intensif dan pemantauan secara terus-menerus di fasilitas kesehatan selama periode waktu yang ditentukan. Puskesmas DTP Jayagiri merupakan salah satu layanan kesehatan di Kecamatan Lembang yang melayani pasien rawat inap. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui tanggapan kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap di Puskesmas DTP Jayagiri. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Metode pengumpulan data dengan cara wawancara (*interview*) dengan jumlah informan sebanyak 6 orang. Hasil penelitian meliputi : 1) bukti fisik (*tangible*), sarana dan prasarana ruangan rawat inap di Puskesmas DTP Jayagiri belum memadai. 2) kehandalan (*reliability*), pelayanan kesehatan rawat inap di Puskesmas DTP Jayagiri sudah sesuai dengan harapan pasien. 3) daya tanggap (*responsiveness*), petugas kesehatan sudah efektif dalam melakukan pelayanan. 4) jaminan (*assurance*), petugas kesehatan sudah memberikan sikap yang sesuai dengan harapan pasien. 5) empati (*empathy*), petugas kesehatan memiliki kepedulian terhadap pasien.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Rawat Inap, Puskesmas.

PENDAHULUAN

Bidang pelayanan publik yang sangat vital adalah sektor kesehatan, yang memegang peranan utama dalam kesejahteraan masyarakat. Kesehatan dianggap sebagai fondasi awal bagi setiap individu untuk mencapai potensi penuhnya dan memenuhi kebutuhan hidupnya, serta mewujudkan cita-cita pembangunan nasional. Dalam konteks ini, layanan kesehatan tidak hanya menjadi kebutuhan mendasar, tetapi juga menjadi aspek penting dari upaya untuk membangun dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Menurut Azmi, (2015) dalam (Lusyana Aripa, 2022). Dalam bidang kesehatan, upaya untuk meningkatkan kualitas pada kehidupan manusia sangatlah luas dan menyeluruh, dimana termasuk meningkatkan kesehatan pada masyarakat baik secara fisik ataupun non fisik. Dalam sistem kesehatan juga mengacu pada kesehatan yang menyangkut semua segi kehidupan, dengan dampak sangat luas.

Kepuasan pasien ialah suatu tingkatan perasaan senang atau kecewa pasien yang dihasilkan dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh pasien setelah dibandingkan dengan apa yang telah pasien tersebut harapkan. Kepuasan pasien dapat dilihat dari beberapa indikator yang berupa kepuasan terhadap akses dan kualitas layanan kesehatan, kepuasan terhadap mutu dan proses layanan kesehatan yang termasuk juga hubungan antar manusia, serta keputusan

terhadap sistem layanan kesehatan (Pohan, 2015).

Pelayanan kesehatan adalah salah satu jenis layanan yang sangat esensial bagi masyarakat karena kesehatan merupakan hal yang sangat dibutuhkan oleh semua orang. Salah satu lembaga yang memiliki peranan krusial dalam menyediakan layanan kesehatan kepada masyarakat adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Malingkas dkk, (2018) dalam (Lusyana Aripa, 2022).

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan suatu instansi fasilitas pelayanan kesehatan yang dimana memprioritaskan upaya kesehatan masyarakat perseorangan atau individu tingkat pertama. Dengan lebih mengutamakan upaya kegiatan yang bersifat promosi kesehatan dan upaya pengendalian sosial yang dalam bentuk pencegahan terhadap adanya gangguan-gangguan, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Puskesmas DTP Jayagiri yang beralamatkan di Jl. Jayagiri No. 35, Kec. Lembang, Kab. Bandung Barat. Puskesmas DTP Jayagiri yang merupakan suatu instansi kesehatan dalam hal pengobatan dan perawatan terhadap pasien. Puskesmas DTP Jayagiri secara resmi beroperasi pada tanggal 1 April 1993, dan pada tanggal 1 Juni 1994 dibuka juga pelayanan rawat inap. Maka dari itu Puskesmas DTP Jayagiri menjadi puskesmas yang siap melayani masyarakatnya selama 24 jam. Puskesmas DTP Jayagiri yang terletak

lebih tepatnya di Desa Jayagiri dengan mencakup wilayah kerja yang meliputi 4 desa, yaitu Desa Jayagiri, Desa Cikahuripan, Desa Gudang Kahuripan, dan Desa Sukajaya.

Sebagai suatu instansi pelayanan kesehatan, puskesmas tentunya memiliki masalah utama yang dimana mengenai pelayanan yang telah diberikan olehnya suatu instansi kesehatan sudah sesuai dengan apa yang diharapkannya atau tidak, yang dimana untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal. Oleh sebab itu, pihak puskesmas dituntut untuk tetap menjaga kepercayaan terhadap pasien dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Seperti penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kumajas dan Patutang (2017) tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Likupang Timur Kecamatan Likupang Timur Kabupaten Minahasa Utara yang dimana dapat memberikan gambaran bagaimana kepuasan pasien yang diperoleh pada pasien di puskesmas. Hasil penelitiannya mengenai kepuasan pasien di puskesmas Likupang Timur telah memberikan tingkat kepuasan yang diinginkan oleh pasien, yang dimana terdapat 32 responden dengan hasil 11 responden (34,4%) dalam kategori tidak puas sedangkan 21 responden (65,6%) dalam kategori puas. Sedangkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Guspianto, Lobat, dan Wardiah (2023) mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi, yang dimana hasil penelitiannya mengenai kepuasan pasien merasa kurang puas dengan apa yang telah diinginkan. Hasil penelitian di Puskesmas Simpang IV Sipin

Kota Jambi rata-rata kepuasan pasiennya sebesar 78,63% yang didukung dengan lima dimensi kualitas pelayanan yang mendasar yaitu bukti fisik (78,25%), kehandalan (76,84%), daya tanggap (78,14%), jaminan (80,22%) dan empati (79,70%). Kondisi ini menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang masih rendah dibawah standar (80%). Dari penjelasan diatas dapat di simpulkan bahwa kepuasan pasien yang merupakan suatu tingkat perasaan senang atau kecewa dari apa yang diperoleh pasien dengan membandingkan apa yang telah pasien harapkan. Dari dua penelitian terdahulu diatas terdapat hasil yang berbeda antara penelitian yang dilakukan di puskesmas Likupang Timur yang menyatakan telah memberikan tingkat kepuasan yang diinginkan oleh pasein, namun pada penelitian di Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi yang menyatakan kepuasan pasien merasa kurang puas dengan apa yang telah diinginkan. Dengan perbedaan hasil penelitian terdahulu maka penulis dapat menarik judul untuk melakukan penelitiannya yaitu : “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas DTP Jayagiri

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan Pasien

Secara umum, kepuasan merupakan suatu tingkat perasaan senang maupun kecewa seseorang yang dapat timbul akibat persepsi terhadap produk ataupun jasa yang memenuhi suatu harapannya. Seseorang akan merasa senang atau puas apabila suatu persepsinya dapat melebihi dari yang diharapkan, maupun sebaliknya jika seseorang merasa kecewa atau tidak puas

maka persepsi yang didapatkannya belum memenuhi harapannya. Hal tersebut dapat timbul akibat kondisi emosional yang dipicu oleh proses evaluasi terhadap suatu barang atau jasa tersebut. Sedangkan menurut Westbrook & Reilly, seperti yang dipaparkannya dalam (Roekmono, 2019), kepuasan pelanggan merupakan tanggapan emosional terhadap pengalaman yang terkait dengan pembelian barang atau jasa tertentu. Tanggapan emosional ini bisa muncul karena evaluasi kognitif yang membandingkan cara seseorang terhadap produk dan layanan dengan nilai – nilai individu.

Menurut Azwar (2010) dalam (Sonia, 2023), dimensi kepuasan pasien yang memastikan bahwa setiap layanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata masyarakat, dan diberikan sesuai dengan kode etik dan standar yang telah ditetapkan dapat dilihat dari segi kemampuan yang merujuk kepada penerapan standar kode etik profesi dan kepuasan yang merujuk pada implementasi semua aspek pelayanan kesehatan.

Terdapat banyak cara untuk menilai kepuasan pelanggan yang dimana menurut Kotler (2018) yaitu : a) Sistem keluhan dan saran; b) Ghost Shopping; c) analisis pelanggan yang hilang (lost customer analysis); dan d) survei kepuasan pelanggan. Adapun indikator kepuasan pasien menurut Pohan (2015) yaitu 1) Kepuasan dalam mengakses pelayanan kesehatan; 2) Kepuasan terhadap mutu pelayanan kesehatan; 3) Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk interaksi antar individu, dan yang terakhir 4) Kepuasan terhadap struktur sistem pelayanan kesehatan.

Faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien dilihat dari beberapa segi, dimana 1) Kualitas produk atau layanan menjadi faktor penentu kepuasan pasien; 2) Kualitas pelayanan memiliki peran utama dalam industri jasa kesehatan; 3) Faktor emosional; 4) Harga; dan juga 5) Biaya tambahan dan keterjangkauan juga memainkan peran dalam kepuasan pasien.

Kualitas Pelayanan

Menurut Sudarso (2016) dalam (Junaedi, 2022) mengatakan bahwa kualitas pelayanan ialah faktor penting yang dipertimbangkan oleh pelanggan saat membeli produk. Kemudian menurut Wyckof yang dikutip oleh Fandy Tjiptono dalam (Junaedi, 2022), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) dan layanan yang dirasakan oleh pelanggan (*perceived service*). Menurut Tjiptono seperti yang disebutkan dalam Junaedi (2022), ada lima kesenjangan dalam kualitas layanan jasa yang diidentifikasi, yaitu: 1) Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen; 2) Kesenjangan antara persepsi manajemen tentang pelayanan dan spesifikasi kualitas layanan jasa; 3) Kesenjangan antara spesifikasi penyampaian jasa dan mutu jasa; 4) Kesenjangan antara komunikasi eksternal dan penyampaian jasa; 5) Kesenjangan antara layanan yang dijanjikan dengan layanan yang diberikan. Sedangkan menurut Gronroos menyebutkan bahwa kualitas pelayanan dapat meliputi 1)

Kualitas fungsi; 2) Kualitas teknis yang melibatkan hasil layanan yang dirasakan konsumen/pelanggan; dan 3) Reputasi perusahaan.

Namun, dengan pelayanan yang berkualitas terdapat lima dimensi utama yang sering dikenal dengan service quality (*servqual*), menurut Lupiyoadi dalam (Lusyana Aripa, 2022) yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*).

Puskesmas

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan (PERMENKES) Republik Indonesia No. 43 Tahun 2019 pasal 1 pada Bab I, menjelaskan bahwa puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyediakan upaya kesehatan kepada masyarakat serta upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan penekanan pada upaya promotif dan preventif di wilayah kerja. Berdasarkan pasal 3 Bab II PERMENKES RI No. 43 Tahun 2019 menjelaskan prinsip penyelenggaraan puskesmas, yang meliputi 1) Paradigma kesehatan; 2) Tanggung jawab wilayah; 3) Perberdayaan masyarakat; 4) Aksesibilitas pelayanan kesehatan; 5) Penggunaan teknologi yang sesuai; 6) Keterpaduan dan kelanjutan.

Dalam suatu puskesmas biasanya terdapat pelayanan rawat inap. Namun, tidak semua puskesmas memiliki pelayanan tersebut. Pelayanan rawat inap adalah istilah yang digunakan dalam konteks layanan kesehatan untuk merujuk kepada perawatan medis yang disediakan bagi pasien yang membutuhkan pengawasan dan perawatan intensif di dalam sebuah fasilitas perawatan,

seperti rumah sakit atau klinik yang menyediakan layanan rawat inap. Pelayanan rawat inap yang meliputi interaksi antara pasien, dokter, dan perawat dalam hubungan yang sensitif, yang memiliki dampak pada kepuasan pasien, mutu layanan, dan citra rumah sakit. Maryam (2011) dalam (Sonia, 2023). Menurut Azwar (2010) dalam (Sonia, 2023), menyatakan bahwa mutu pelayanan rawat inap dianggap baik jika mampu memberikan ketenangan kepada pasien, serta menyediakan pelayanan yang profesional disetiap tingkat manajemen instansi kesehatan, dimulai sari saat pasien masuk hingga pulang

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Metode penelitian kualitatif mengumpulkan data deskriptif dalam bentuk bahasa, baik tertulis maupun lisan dari subjek yang diamati. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan menganalisis fenomena individu atau kelompok, peristiwa, dinamika sosial, sikap, keyakinan, dan persepsi. Objek dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien yang diperoleh dari pelayanan rawat inap di Puskesmas DTP Jayagiri. Dimana teknik pengumpulan datanya dilakukan dengan cara wawancara langsung kepada pasien yang berada di ruangan rawat inap di Puskesmas DTP Jayagiri,

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data melalui metode wawancara. Berikut terdapat data informan yang berhasil diwawancarai :

Inisial	J. Kel	Usia
ER	P	49
L	P	34
E	P	45
R	L	33
A	L	16
H	P	38

Berdasarkan tabel di atas, informan pada penelitian ini merupakan pasien rawat inap di Puskesmas DTP Jayagiri. Karakteristik informan terdiri atas inisial, usia, dan juga jenis kelamin pada pasien. Jumlah informan yang berhasil diwawancarai berjumlah 6 orang. Dengan rata-rata usia informan dalam penelitian ini yaitu 16 sampai 49 tahun, dengan 4 informan perempuan dan 2 informan laki-laki.

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada 30 April 2024 terhadap pasien yang berada di ruangan rawat inap mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap di Puskesmas DTP Jayagiri ini menunjukkan ada beberapa variabel yang signifikan yaitu sebagai berikut :

Bukti fisik (*tangible*)

Bukti fisik atau *tangible* merupakan suatu indikasi langsung yang melibatkan fasilitas fisik, peralatan, serta personel kesehatan di Puskesmas. Penampilan petugas kesehatan serta fasilitas yang tersedia merupakan bagian dari bukti fisik. Bukti fisik atau *tangible* dimata pasien dapat mencerminkan apakah mereka merasa puas atau tidak dengan kualitas pelayanan yang diterima.

Seperti hal nya pada bukti fisik atau *tangible* diperoleh informasi mengenai fasilitas sarana dan prasarana dalam ruangan rawat inap di Puskesmas DTP Jayagiri sudah sangat memuaskan. Pernyataan tersebut sesuai dengan pendapat yang diungkapkan oleh informan berikut :

“Sangat memuaskan untuk instansi kesehatan tingkat puskesmas. Karena, dengan tingkat puskesmas lalu adanya fasilitas rawat inap yang banyak dengan otomatis menurut saya sudah sangat memuaskan.” (wawancara R, April 2024).

Adapun informan yang mengungkapkan sudah cukup memuaskan atas sarana dan prasarana di Puskesmas DTP Jayagiri, sebagai berikut:

“Kalau menurut saya disini sudah cukup memuaskan, karena dengan tempat tidur yang nyaman dan juga makanannya yang cukup lezat.” (wawancara ER, April 2024).

Sedangkan menurut informan lainnya mengungkapkan bahwa :

“Sudah cukup memuaskan, karena dibandingkan dengan tempat lain ada yang lebih kurang dari sini.” (wawancara A, April 2024).

Namun, ada juga yang berpendapat bahwa informan belum merasa memuaskan atas fasilitas sarana dan prasarananya, yaitu berikut :

“Belum memuaskan, karena fasilitas toilet dalam ruangan rawat inap yang kurang berfungsi dengan baik.” (wawancara E, April 2024).

Maka dari itu, pasien bisa memanfaatkan indera penglihatannya untuk dapat mengevaluasi kualitas layanan kesehatan di puskesmas. Seperti berdasarkan pada wawancara dengan pasien rawat inap di

Puskesmas DTP Jayagiri yang berkaitan dengan bukti fisik atau tangible pasien merasa tidak puas atau tidak nyaman dengan beradanya fasilitas toilet yang tidak begitu berfungsi dengan baik. Namun tidak semua informan ataupun pasien menyebutkan saran dan prasaran di rawat inap tidak puas. Adapula yang mengungkapkan bahwa sarana dan prasarana yang tersedia di rawat inap sudah sangat dan juga cukup memuaskan terhadap adanya tempat tidur yang nyaman dan juga fasilitas lainnya yang sudah disediakan seperti apa yang telah diungkapkan oleh informan yang telah diwawancarai di atas.

Kehandalan (*Reliability*)

Menurut Septia (2017) dalam (Lusyana Aripa, 2022), kehandalan atau reliability adalah kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan layanan yang sesuai dengan janji yang telah dibuat dengan akurat dan dapat diandalkan. Ini mencakup memberikan layanan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dan menghindari kesalahan. Petugas kesehatan juga diharapkan siap setiap saat untuk membantu pasien yang membutuhkan.

Berdasarkan hasil wawancara pada informan atau pasien rawat inap di Puskesmas DTP Jayagiri mengenai kehandalan petugas kesehatan, maka diperoleh informasi sebagai berikut :

Pelayanan Penerimaan Pasien

Berdasarkan dari hasil interaksi mengenai proses penerimaan pasien mengenai kemudahan akses prosedur pelayanan di Puskesmas DTP Jayagiri, didapatkan informasi atau jawaban yang

diberikan oleh informan mengenai prosedur pelayanan yang ada di Puskesmas DTP Jayagiri sudah sangat mudah di pahami. Pernyataan tersebut sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh informan, sebagai berikut : *“Sangat mudah, karena bukan kali pertama untuk rawat inap disini.”*(wawancara R, April 2024).

Sedangkan informan lainnya mengatakan mudah atas akses prosedur pelayanan rawat inap di Puskesmas DTP Jayagiri. Dengan demikian di Puskesmas DTP Jayagiri tentang pelayanan penerimaan pasien mengenai prosedur pelayanan rawat inap sudah memuaskan, dengan begitu alur pelayanan dan kemudahan akses pelayanan sesuai dengan harapan pasien, tanpa adanya hambatan yang membingungkan.

Pelayanan Pemeriksaan

Berdasarkan wawancara yang penelliti lakukan, mendapatkan beberapa informasi dari beberapa informan atau pasien yang sedang melakukan rawat inap di Puskesmas DTP Jayagiri mengenai pelayanan pemeriksaan yang diberikan oleh petugas kesehatan. Informan yang telah diwawancarai menjelaskan bahwa pelayanan pemeriksaan di Puskesmas DTP Jayagiri telah memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pasien, sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan pemeriksaan yang diberikan.

Jaminan (*assurance*)

Jaminan atau assurance merupakan kemampuan karyawan atau petugas kesehatan untuk memahami produk atau jasa secara tepat, kualitas keramahmataman, perhatian, dan kesopanan dalam memberikan

pelayanan, keterampilan, dan kemampuan untuk memberikan informasi tentang cara menggunakan jasa tersebut.

Hasil wawancara dengan informan mengenai jaminan petugas kesehatan di Puskesmas DTP Jayagiri menghasilkan informasi tentang sikap petugas yang ada disana. Ini sesuai dengan pengakuan dari informan berikut :

“Sudah memberikan dengan sopan dan ramah.” (wawancara H, A, E, L, E. April 2024).

Adapun informan yang mengungkapkan selain petugas kesehatannya yang sopan dan ramah, dokter yang berada di Puskesmas DTP Jayagiri ini juga baik, yaitu sebagai berikut :

“Iya, sopan dan ramah. Apalagi dengan dokternya baik banget.” (wawancara R, April 2024).

Dari hasil wawancara dengan pasien rawat inap di Puskesmas DTP Jayagiri mengenai sikap petugas kesehatan, maka dapat disimpulkan bahwa sikap petugas kesehatan di Puskesmas DTP Jayagiri ini telah memberikan sikap yang diharapkan oleh setiap pasien, yaitu sikap yang sopan dan juga ramah terhadap setiap pasien di ruangan rawat inap sehingga pasien puas terhadap apa yang diharapkan dengan apa yang diberikan oleh petugas kesehatan di Puskesmas DTP Jayagiri.

Jaminan atau assurance merupakan dimensi yang penting karena mencakup persepsi pasien terhadap risiko ketidakpastian yang dapat mempengaruhi kepuasan mereka terhadap pelayanan kesehatan.

Daya Tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap atau *responsiveness* merupakan sesuatu yang berkaitan langsung dengan kemampuan dan kesiapan petugas kesehatan dalam membantu serta merespons kebutuhan pasien, termasuk memberikan informasi tentang ketersediaan layanan. Daya tanggap atau *responsiveness* juga melibatkan kemampuan petugas kesehatan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap kepada pasien. Daya tanggap atau *responsiveness* sebuah instansi seperti puskesmas bisa diukur dari seberapa siap petugas memberikan informasi yang jelas dan tanpa keraguan serta tanggapan terhadap keluhan pasien dengan cepat.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap informan atau pasien rawat inap di Puskesmas DTP Jayagiri mengenai daya tanggap petugas kesehatan, diperoleh informasi bahwa daya tanggap petugas di Puskesmas DTP Jayagiri sudah cukup cepat dalam memberikan pelayanan. Seperti yang dijelaskan informan sebagai berikut :

“Menurut saya baik, sudah cepat. Karena kalau saya membutuhkan sesuatu ataupun saya panggil petugas langsung datang keruangan.” (wawancara A, April 2024).

Namun ada juga yang mengungkapkan bahwa daya tanggap petugas kesehatan atas pelayanannya sudah cepat, sebagaimana yang disampaikan oleh informan berikut :

“Sudah cepat, apalagi dengan kondisi sekarang yang banyak pasien melakukan rawat inap disini petugas tidak terteter, tetap melayani dengan baik dan cepat.” (wawancara R, April 2024).

Hasil penelitian diatas, menunjukkan bahwa daya tanggap petugas kesehatan di Puskesmas DTP Jayagiri sudah cukup cepat

dalam melakukan pelayanan. Dengan artian petugas kesehatan telah melayani dengan baik sesuai yang diharapkan oleh pasien. Daya tanggap petugas kesehatan disini cukup berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pasien rawat inap.

Empati (*empathy*)

Empati ialah perhatian khusus yang diberikan kepada pasien termasuk kemampuan petugas kesehatan untuk berkomunikasi dengan pasien dan pemahaman petugas tentang keinginan pasien. Kepuasan pasien dapat dinilai dari sejauh mana pelayanan diberikan kepada semua pasien tanpa adanya diskriminasi atau pandangan yang membedakan berdasarkan status sosial.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai beberapa dimensi di atas dapat disimpulkan bahwa empati petugas kesehatan di Puskesmas DTP Jayagiri sudah baik atau puas terhadap kepuasan pasien. Yang dimana empati ialah perhatian pribadi dalam memahami suatu kebutuhan pasien. Sikap petugas yang bersikap sabar dan tekun dalam memberikan pelayanan kesehatan tanpa membedakan antara satu pasien dengan yang lain dapat memberikan harapan dan kepuasan yang signifikan bagi pasien

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas DTP Jayagiri mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap, maka dapat disimpulkan bahwa mengenai kehandalan (*reliability*) dalam pelayanan penerimaan pasien mengenai kemudahan

dalam prosedur pelayanan rawat inap sudah memuaskan dengan yang diharapkan pasien. Sedangkan mengenai pelayanan pemeriksaan di Puskesmas DTP Jayagiri sudah memberikan pelayanan yang baik terhadap pasien sehingga pasien merasa puas atas pelayanan kesehatan yang diberikan. Jaminan (*assurance*) yang melibatkan sikap petugas kesehatan di Puskesmas DTP Jayagiri, petugas kesehatan telah memberikan pelayanan dengan sopan dan juga ramah terhadap setiap pasien yang berada diruangan rawat inap. Dalam daya tanggap (*responsiveness*) petugas kesehatan di Puskesmas DTP Jayagiri sudah cukup cepat dalam melakukan pelayanan, dengan artian pasien sudah merasa puas terhadap apa yang diharapkan oleh pasien. Di Puskesmas DTP Jayagiri, empati (*empathy*) juga baik. Pasien juga puas dengan perawatan yang diberikan oleh petugas kesehatan sesuai dengan harapan pasien.

Bukti fisik (*tangible*) di ruangan rawat inap Puskesmas DTP Jayagiri mengenai sarana dan prasarana yang telah disediakan sudah cukup memuaskan seperti fasilitas tempat tidur yang nyaman serta fasilitas lainnya yang memadai. Namun, terhadap fasilitas toilet yang berada di ruangan rawat inap belum memadai karena fasilitas didalamnya yang tidak berfungsi dengan baik.

Saran

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan terdapat saran kepada petugas kesehatan dan terutama pada Puskesmas DTP Jayagiri untuk dapat meningkatkan dan memperhatikan lebih dalam bukti fisik (*tangible*) mengenai sarana dan prasarana

toilet yang ada di Puskesmas DTP Jayagiri terutama dalam ruangan rawat inap.

DAFTAR PUSTAKA

- Guspianto, d. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi (JKMJ)*, Vol 7 No. 1.
- Junaedi, D. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Wanaherang Gunung Putri Kabupaten Bogor. *EPrints, Universitas Pakuan*, 10.
- Kumajas, P. (2018). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS LIKUPANG TIMUR KECAMATAN LIKUPANG TIMUR KABUPATEN MINAHASA UTARA. *Journal of community & Emergency*, Volume 6 Nomor 2.
- Lusyana Aripa, F. N. (2022). KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN RAWAT INAP DI PUSKESMAS MAMAJANG KOTA MAKASAR. *Jurnal PromotifPreventif*, 106-116.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomo 43 Tahun 2019 Tentang *Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- Pohan, I. (2015). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Roekmono, E. (2019). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI UPT PUSKESMAS KEDUNGGALAR KABUPATEN NGAWI TAHUN 2019. STIE *Widya Wiwaha*.
- Sonia, M. (2023). *Analisis Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Kesehatan di Instalasi Rawat Inap RSUD Bina Sehat*. Bandung