

ARTIKEL RISET

URL artikel: <http://jurnal.fk.umi.ac.id/index.php/umimedicaljournal>

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT IBNU SINA MAKASSAR TAHUN 2018

Muh. Pasca Rivaldi¹, Erlin Syahril², Rasfayanah F.Matto³

¹Fakultas Kedokteran, Universitas Muslim Indonesia

²Departemen Radiologi, Kedokteran, Universitas Muslim Indonesia

^{3,4}Departemen Biokimia, Fakultas Kedokteran, Universitas Muslim Indonesia

Email Penulis Korespondensi (*): erlin.syaril@umi.ac.id

ABSTRAK

Latar belakang : Pembangunan kesehatan merupakan bagian dari pembangunan yang bertujuan meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, banyak hal yang perlu diperhatikan. Salah satu diantaranya yang dipandang mempunyai peranan yang cukup penting yakni penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang baik seharusnya memenuhi kebutuhan dan tuntutan kesehatan para pemakai jasa pelayanan kesehatan, apabila pelayanan kesehatan berhasil dipenuhi akan dapat menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diselenggarakan. **Tujuan :** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan pasien rawat inap kelas I,II, & III terhadap pelayanan penerimaan pasien, pelayanan perawat, pelayanan dokter, pelayanan makanan dan gizi, pelayanan penunjang medic, dan lingkungan fisik. **Metode :** Penelitian ini merupakan jenis penelitian analitik korelasional yang menggunakan pendekatan Cross Sectional. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap kelas I,II, & III sebanyak 80 orang yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Teknik sampling yang digunakan adalah stratified random sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner. **Hasil :** 80 responden menunjukkan bahwa secara keseluruhan, 34 responden (42,5%) merasakan sangat puas terhadap pelayanan secara umum, 42 responden (52,5%) merasakan puas terhadap pelayanan secara umum, dan 4 responden (5%) merasakan cukup puas terhadap pelayanan secara umum. **Kesimpulan :** Kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar terhadap pelayanan secara umum yang merupakan gabungan dari pelayanan penerimaan pasien, pelayanan perawat, pelayanan dokter, pelayanan makanan dan gizi, pelayanan penunjang medic, dan terhadap lingkungan fisik didapatkan 42,5% merasa sangat puas terhadap pelayanan secara umum, 52,5% merasakan puas terhadap pelayanan secara umum, dan 5% merasakan cukup puas terhadap pelayanan secara umum

Kata kunci : Analisis tingkat kepuasan; pelayanan rawat inap

PUBLISHED BY :

Fakultas Kedokteran
Universitas Muslim Indonesia

Address :

Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI)
Makassar, Sulawesi Selatan.

Email :

medicaljournal@umi.ac.id

Phone :

+628152332466

Article history :

Received 15 April 2019

Received in revised form 16 Mei 2019

Accepted 20 Juni 2019

Available online 26 Juni 2019

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



ABSTRACT

Background: Health development is a part of development that aims to increase awareness, willingness and ability to live a healthy life for everyone to realize the highest degree of public health. To improve the degree of public health, many things need attention. One of them is considered to have an important role, namely the delivery of health services. Good health services should meet the health needs and demands of the users of health services, if health services are successfully met, it can lead to a sense of satisfaction with the health services that are carried out. Objective: This study aims to determine the level of satisfaction of inpatient patients in classes I, II, & III for patient acceptance services, nurse services, doctor services, food and nutrition services, medical support services, and the physical environment. Method: This research is a type of correlational analytic study using the Cross-Sectional approach. The sample in this study was 80 in class I, II & III in patients who met the inclusion and exclusion criteria. The sampling technique used is stratified random sampling. Data collection techniques used were questionnaires. Results: 80 respondents showed that overall, 34 respondents (42.5%) felt very satisfied with the service in general, 42 respondents (52.5%) felt satisfied with the service in general, and 4 respondents (5%) felt quite satisfied service in general. Conclusion: Satisfaction of hospitalized patients at Ibnu Sina Makassar Hospital on general services which is a combination of patient acceptance services, nurse services, doctor services, food and nutrition services, medic support services, and the physical environment found 42.5% felt very satisfied with the service in general, 52.5% felt satisfied with the service in general, and 5% felt quite satisfied with the service in general
Keywords : Analysis of satisfaction levels ; inpatient services

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan merupakan bagian dari pembangunan yang bertujuan meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Pembangunan kesehatan tersebut merupakan upaya seluruh potensi bangsa Indonesia baik masyarakat, swasta, maupun pemerintah.¹ Pembangunan kesehatan diarahkan untuk mempertinggi derajat kesehatan. Upaya mewujudkan derajat kesehatan masyarakat untuk meningkatkan keadaan kesehatan yang lebih baik dari sebelumnya. Derajat kesehatan yang optimal merupakan tingkat kesehatan yang tinggi dan mungkin dapat dicapai suatu saat sesuai kondisi dan situasi serta kemampuan yang nyata dari setiap orang atau masyarakat dan harus diusahakan peningkatannya secara terus.² Untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, banyak hal yang perlu diperhatikan. Salah satu diantaranya yang dipandang mempunyai peranan yang cukup penting yakni penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Adapun yang dimaksud dengan pelayanan kesehatan yakni setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan masyarakat.³

Pelayanan kesehatan yang baik seharusnya memenuhi kebutuhan dan tuntutan kesehatan para pemakai jasa pelayanan kesehatan, apabila pelayanan kesehatan berhasil dipenuhi akan dapat menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang di selenggarakan. Kesempurnaan suatu pelayanan kesehatan yaitu di satu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah di tetapkan. Kepuasan merupakan perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya.^{3,4}

Untuk meningkatkan kepuasan dalam pelayanan pasien, pemerintah telah berupaya meningkatkan pemerataan kesehatan, namun demikian penampilan dan mutu pelayanan kesehatan belum optimal. Lemahnya manajemen, belum mantapnya pelayanan rujukan, dan kurangnya dukungan logistik dan biaya operasional sangat menentukan mutu pelayanan yang diberikan. Hasil Survey Ekonomi Nasional menunjukkan bahwa diantara penduduk yang mempunyai keluhan sakit ada yang berobat ke sarana pelayanan kesehatan ada yang mengobati sendiri dan ada yang berobat ke paranormal.⁵

Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang mempunyai tugas pokok memberikan pembinaan kesehatan masyarakat dan pelayanan kesehatan dasar. Saat ini distribusi Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan dasar telah lebih merata. Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar melayani seluruh masyarakat Kota Makassar bahkan dari daerah.

Dalam analisis ini penulis akan mengadakan survey tentang kepuasan pasien yang berkunjung di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar untuk mengetahui seberapa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan khususnya pasien yang rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar. Dari hasil survey nanti akan diketahui ternyata bahwa ada ketidakpuasan yang muncul pada pasien di RS Ibnu Sina Makassar, sehingga hasil survey nanti semoga menjadi bekal kebijakan Rumah Sakit Umum khususnya pasien yang rawat inap di RS Ibnu Sina, untuk mengambil kebijakan guna meningkatkan pelayanannya. Karena apabila hasil survey ternyata kurang memuaskan maka jika diabaikan oleh manajemen RS Ibnu Sina, kemungkinan akan dapat menaikkan angka ketidakpuasan pasien yang akhirnya berdampak berkurangnya jumlah kunjungan pasien. Dengan demikian peneliti nantinya akan mengetahui mengenai kualitas pelayanan yang sudah diberikan kepada pasien rawat inap di RS Ibnu Sina Makassar. Karena yang berkaitan dengan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien khususnya bagi pasien yang rawat inap di RS Ibnu Sina Makassar adalah sangat penting guna meningkatkan pelayanan yang lebih baik. Berdasarkan uraian tersebut di atas maka penulis berkeinginan untuk mengadakan penelitian yang dituangkan dalam karya ilmiah yang berbentuk skripsi dengan judul “Analisis tingkat Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ibnu Sina di Makassar”

METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian analitik korelasional yang menggunakan pendekatan Cross Sectional Study yaitu peneliti melakukan pengukuran variabel sesaat, artinya subjek diobservasi satu kali saja dan pengukuran variabel independent dan dependent dilakukan pada saat pemeriksaan atau pengkajian data. Penelitian akan dilakukan di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar dengan alamat Jalan Letnan Jendral Urip Sumuharjo Km 5 Makassar. Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Juli 2018

Populasi dari penelitian ini yaitu seluruh pasien Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar yang terdiri dari kelas VVIP, VIP, 1, 2, dan 3. Populasi penelitian yang diambil adalah rata-rata pasien perbulan pertahun di Ibnu Sina yaitu sekitar 50% dari 204 kamar Rawat inap yang tersedia di RS Ibnu

Sina. Jumlah sampel yang diambil peneliti adalah 50% dari seluruh total populasi pasien Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar yang terdiri dari kelas VVIP terdiri dari 2 tempat tidur, Kelas VIP terdiri dari 17 tempat tidur, Kelas 1 terdiri dari 117 tempat tidur, Kelas 2 terdiri dari 32 tempat tidur, dan Kelas 3 terdiri dari 37 tempat tidur. 50% dari 205 Kamar Rawat Inap yang tersedia atau sekitar 102 pasien

Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan adalah dengan cara teknik stratified random sampling. mengemukakan bahwa pengambilan sampel acak stratifikasi atau stratified random sampling adalah suatu metode pengambilan sampel di mana populasi yang bersifat heterogen dibagi-bagi dalam lapisan-lapisan (strata) yang saling pisah tuntas, dan dari setiap strata dapat diambil sampel secara acak. Untuk cara pengukuran menggunakan 2 metode: (1).Observasi, yaitu metode pengumpulan data dengan cara datang langsung/melihat langsung ke lokasi uji. (2) Metode Questioner, metode pengumpulan data dengan cara menyebar angket yang berisi daftar pertanyaan yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti. Adapun penilaian criteria dalam pengumpulan data dengan cara penyebar daftar pertanyaan untuk mendapatkan data – data penilaian pasien tentang kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar. Setelah data terkumpul, maka analisa data dilakukan melalui pengolahan data secara komputerisasi dengan menggunakan data demografi disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan persentasi. Hasil analisa data dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan persentasi untuk melihat gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Ibnu Sina Di RS Ibnu Sina Makassar. Tingkat kepuasan pasien dihitung dengan menggunakan rumus statistik. Instrument yang digunakan untuk memperoleh data primer adalah kuesioner yang dibuat berdasarkan Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yang berupa kata-kata : sangat baik, baik, cukup baik, tidak baik, sangat tidak baik.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis univariat. Analisis univariat yaitu untuk memperoleh gambaran distribusi frekuensi dan presentase dari variabel yang diteliti meliputi Persepsi pelayanan penerimaan pasien, persepsi pelayanan perawat, persepsi pelayanan dokter, persepsi pelayanan makanan dan gizi, persepsi pelayanan penunjang medic, persepsi lingkungan fisik dan analisis tingkat kepuasan secara keseluruhan.

HASIL

A. Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Penerimaan Pasien

1. Secara Umum

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Penerimaan Pasien Di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar

	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	1	1,25
Cukup Puas	8	10

Puas	42	52,5
Sangat Puas	29	36,25
Jumlah	80	

Dari tabel 1, 80 responden menunjukkan bahwa secara keseluruhan, 29 responden (36,25%) merasakan sangat puas terhadap pelayanan penerimaan pasien, 42 responden (52,55%) merasakan puas terhadap pelayanan penerimaan pasien, 8 responden (10%) merasakan cukup puas terhadap pelayanan penerimaan pasien dan 1 responden (1,25%) merasakan tidak puas terhadap pelayanan penerimaan pasien.

2. Kelas I

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap kelas I Terhadap Pelayanan Penerimaan Pasien Di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar

	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	1	1,72
Cukup Puas	6	10,35
Puas	33	56,90
Sangat Puas	18	31,03
Jumlah	58	100

Dari tabel 2, 58 responden Pasien rawat Inap Kelas I menunjukkan bahwa, 18 responden (31,03%) merasakan sangat puas terhadap pelayanan penerimaan pasien, 33 responden (56,9%) merasakan puas terhadap pelayanan penerimaan pasien, 6 responden (10,35%) merasakan cukup puas terhadap pelayanan penerimaan pasien dan 1 responden (1,72%) merasakan tidak puas terhadap pelayanan penerimaan pasien.

3. Kelas II

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap kelas II Terhadap Pelayanan Penerimaan Pasien Di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar

	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	2	12,5
Puas	8	50
Sangat Puas	6	37,5
Jumlah	16	100

Dari tabel 3, 16 responden Pasien rawat Inap Kelas II menunjukkan bahwa, 6 responden (37,5%) merasakan sangat puas terhadap pelayanan penerimaan pasien, 8 responden (50%) merasakan puas terhadap pelayanan penerimaan pasien, dan 2 responden (12,5%) merasakan cukup puas terhadap pelayanan penerimaan pasien.

4. Kelas III

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Terhadap Pelayanan Penerimaan Pasien Di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar

	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	0	0
Puas	1	17
Sangat Puas	5	83
Jumlah	6	100

Dari tabel 4, 6 responden Pasien rawat Inap Kelas III menunjukkan bahwa, 5 responden (83 %) merasakan sangat puas terhadap pelayanan penerimaan pasien, dan 1 responden (17%) merasakan puas terhadap pelayanan penerimaan pasien.

B. Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat

1. Total

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar

	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	4	5
Puas	41	51,25
Sangat Puas	35	43,75
Jumlah	80	100

Dari tabel 5, 80 responden menunjukkan bahwa secara keseluruhan, 35 responden (43,75%) merasakan sangat puas terhadap pelayanan perawat, 41 responden (51,25%) merasakan puas terhadap pelayanan perawat, dan 4 responden (5%) merasakan cukup puas terhadap pelayanan perawat.

2. Kelas I

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas I Terhadap Pelayanan Perawat Di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar

	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	3	5,17
Puas	30	51,72
Sangat Puas	25	43,1
Jumlah	58	100

Dari tabel 6, 58 responden pasien rawat inap kelas I menunjukkan bahwa, 25 responden (43,1%) merasakan sangat puas terhadap pelayanan perawat, 30 responden (51,72%) merasakan puas terhadap pelayanan perawat, dan 3 responden (5,17%) merasakan cukup puas terhadap pelayanan perawat.

3. Kelas II

Tabel 7 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas II Terhadap Pelayanan Perawat Di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar

	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	1	6,25
Puas	8	50
Sangat Puas	7	43,75
Jumlah	16	100

Dari tabel 7, 16 responden pasien rawat inap kelas II menunjukkan bahwa, 7 responden (68,75%) merasakan sangat puas terhadap pelayanan perawat, 8 responden (50%) merasakan puas terhadap pelayanan perawat, 1 responden (6,25%) merasakan cukup puas terhadap pelayanan perawat.

4. Kelas III

Tabel 8 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Terhadap Pelayanan Perawat Di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar

	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	0	0
Puas	3	50
Sangat Puas	3	50
Jumlah	6	100

Dari tabel 8, 6 responden pasien rawat inap kelas III menunjukkan bahwa, 3 responden (50%) merasakan sangat puas terhadap pelayanan perawat, dan 3 responden (50%) merasakan puas terhadap pelayanan perawat.

C. Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Dokter

1. Total

Tabel 9 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Dokter Di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar

	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	4	5

Puas	36	45
Sangat Puas	40	50
Jumlah	80	100

Dari tabel 9, 80 responden menunjukkan bahwa secara keseluruhan, 40 responden (50%) merasakan sangat puas terhadap pelayanan dokter, 36 responden (45%) merasakan puas terhadap pelayanan dokter, dan 4 responden (5%) merasakan cukup puas terhadap pelayanan dokter.

2. Kelas I

Tabel 10. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas I Terhadap Pelayanan Dokter Di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar

	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	4	6,89
Puas	25	43,1
Sangat Puas	29	50
Jumlah	58	100

Dari tabel 10, 58 responden pasien rawat inap kelas I menunjukkan bahwa, 29 responden (50%) merasakan sangat puas terhadap pelayanan dokter, 25 responden (43,1%) merasakan puas terhadap pelayanan dokter, dan 4 responden (6,89%) merasakan cukup puas terhadap pelayanan dokter

3. Kelas II

Tabel 11. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas II Terhadap Pelayanan Dokter Di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar

	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	0	0
Puas	8	50
Sangat Puas	8	50
Jumlah	16	100

Dari tabel 11, 16 responden pasien rawat inap kelas II menunjukkan bahwa, 8 responden (50%) merasakan sangat puas terhadap pelayanan dokter, dan 8 responden (50%) merasakan puas terhadap pelayanan dokter.

4. Kelas III

Tabel 12. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Terhadap Pelayanan Dokter Di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar

	Frekuensi	Persentase
--	------------------	-------------------

Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	0	0
Puas	3	50
Sangat Puas	3	50
Jumlah	6	100

Dari tabel 12, 6 responden pasien rawat inap kelas III menunjukkan bahwa, 3responden (100%) merasakan sangat puas terhadap pelayanan dokter.

D. Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Makanan Dan Gizi

1. Total

Tabel 13. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Makanan dan Gizi Di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar

	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	17	21,25
Puas	40	50
Sangat Puas	23	28,75
Jumlah	80	100

Dari tabel 13, 80 responden menunjukkan bahwa secara keseluruhan, 23 responden (28,75%) merasakan sangat puas terhadap pelayanan makanan dan gizi, 40 responden (50%) merasakan puas terhadap pelayanan makanan dan gizi, dan 17 responden (21,25%) merasakan cukup puas terhadap pelayanan makanan dan gizi.

2. Kelas I

Tabel 14. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas I Terhadap Pelayanan Makanan dan Gizi Di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar

	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	14	24,14
Puas	26	44,83
Sangat Puas	18	31,03
Jumlah	58	100

Dari tabel 14, 58 responden pasien rawat inap kelas I menunjukkan bahwa, 18 responden (31,03%) merasakan sangat puas terhadap pelayanan makanan dan gizi, 26 responden (44,83%) merasakan puas terhadap pelayanan makanan dan gizi, dan 14 responden (24,14%) merasakan cukup puas terhadap pelayanan makanan dan gizi.

3. Kelas II

Tabel 15. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas II Terhadap Pelayanan Makanan dan Gizi Di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar

	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	3	18,75
Puas	9	56,25
Sangat Puas	4	25
Jumlah	16	100

Dari tabel 15, 16 responden pasien rawat inap kelas II menunjukkan bahwa, 4 responden (25%) merasakan sangat puas terhadap pelayanan makanan dan gizi, 9 responden (37,5%) merasakan puas terhadap pelayanan makanan dan gizi, dan 3 responden (18,75%) merasakan cukup puas terhadap pelayanan makanan dan gizi.

4. Kelas III

Tabel 16. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Terhadap Pelayanan Makanan dan Gizi Di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar

	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	0	0
Puas	5	83,33
Sangat Puas	1	16,67
Jumlah	6	100

Dari tabel 16, 6 responden pasien rawat inap kelas II menunjukkan bahwa, 1 responden (16,67%) merasakan sangat puas terhadap pelayanan makanan dan gizi, dan 5 responden (83,33%) merasakan puas terhadap pelayanan makanan dan gizi.

E. Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Penunjang Medic

1. Total

Tabel 17. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Penunjang Medic Di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar

	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	9	11,25
Puas	39	48,75
Sangat Puas	32	40
Jumlah	80	100

Dari tabel 17, 80 responden menunjukkan bahwa secara keseluruhan, 32 responden (40%) merasakan sangat puas terhadap pelayanan penunjang medik, 39 responden (48,75%) merasakan puas

terhadap pelayanan penunjang medik, dan 9 responden (11,25%) merasakan cukup puas terhadap pelayanan penunjang medic.

2. Kelas I

Tabel 18. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas I Terhadap Pelayanan Penunjang Medic Di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar

	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	6	10,35
Puas	30	51,72
Sangat Puas	22	37,93
Jumlah	58	100

Dari tabel 18, 58 responden pasien rawat inap kelas I menunjukkan bahwa, 22 responden (37,93%) merasakan sangat puas terhadap pelayanan penunjang medik, 30 responden (51,72%) merasakan puas terhadap pelayanan penunjang medik, dan 6 responden (10,35%) merasakan cukup puas terhadap pelayanan penunjang medic.

3. Kelas II

Tabel 19. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas II Terhadap Pelayanan Penunjang Medic Di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar

	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	3	18,75
Puas	7	43,75
Sangat Puas	6	37,5
Jumlah	16	100

Dari tabel 19, 16 responden pasien rawat inap kelas II menunjukkan bahwa, 6 responden (37,5%) merasakan sangat puas terhadap pelayanan penunjang medik, 7 responden (43,75%) merasakan puas terhadap pelayanan penunjang medik, dan 3 responden (18,75%) merasakan tidak puas terhadap pelayanan penunjang medic.

4. Kelas III

Tabel 20. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Terhadap Pelayanan Penunjang Medic Di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar

	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	0	0
Puas	2	33,33

Sangat Puas	4	66,67
Jumlah	6	100

Dari tabel 20, 6 responden pasien rawat inap kelas III menunjukkan bahwa, 4 responden (66,67%) merasakan sangat puas terhadap pelayanan penunjang medic, dan 2 responden (33,33%) merasakan sangat puas terhadap pelayanan penunjang medic.

F. Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Lingkungan Fisik

1. Total

Tabel 21. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Lingkungan Fisik Di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar

	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	5	5
Puas	12	45
Sangat Puas	40	50
Jumlah	80	100

Dari table 21, 80 responden menunjukkan bahwa secara keseluruhan, 36 responden (45%) merasakan sangat puas terhadap lingkungan fisik, 27 responden (33,75%) merasakan puas terhadap lingkungan fisik, 12 responden (15%) merasakan cukup puas terhadap lingkungan fisik, dan 5 responden (6,25%) merasakan tidak puas terhadap lingkungan fisik.

2. Kelas I

Tabel 22 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas I Terhadap Lingkungan Fisik Di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar

	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	5	8,62
Cukup Puas	10	17,24
Puas	20	34,48
Sangat Puas	23	39,66
Jumlah	58	100

Dari tabel 22, 58 responden pasien rawat inap kelas I menunjukkan bahwa, 23 responden (39,66%) merasakan sangat puas terhadap lingkungan fisik, 20 responden (34,48%) merasakan puas terhadap lingkungan fisik, 10 responden (17,24%) merasakan cukup puas terhadap lingkungan fisik, dan 5 responden (8,62%) merasakan tidak puas terhadap lingkungan fisik.

3. Kelas II

Tabel 23. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas II Terhadap Lingkungan Fisik Di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar

	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	2	12,5
Puas	6	37,5
Sangat Puas	8	50
Jumlah	16	100

Dari tabel 23, 16 responden pasien rawat inap kelas II menunjukkan bahwa, 8 responden (50%) merasakan sangat puas terhadap lingkungan fisik, 6 responden (37,5%) merasakan puas terhadap lingkungan fisik, dan 2 responden (12,5%) merasakan cukup puas terhadap lingkungan fisik.

4. Kelas III

Tabel 24. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Terhadap Lingkungan Fisik Di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar

	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	0	0
Puas	1	16,66
Sangat Puas	5	83,37
Jumlah	6	100

Dari tabel 24, 6 responden pasien rawat inap kelas III menunjukkan bahwa, 5 responden (83,37%) merasakan sangat puas terhadap lingkungan fisik, dan 1 responden (16,66%) merasakan sangat puas terhadap lingkungan fisik

G. Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Secara Umum

1. Total

Tabel 25. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Secara Umum Di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar

	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	4	5
Puas	42	52,5
Sangat Puas	34	42,5
Jumlah	80	100

Dari tabel 25, 80 responden menunjukkan bahwa secara keseluruhan, 34 responden (42,5%) merasakan sangat puas terhadap pelayanan secara umum, 42 responden (52,5%) merasakan puas terhadap pelayanan secara umum, dan 4 responden (5%) merasakan cukup puas terhadap pelayanan secara umum.

2. Kelas I

Tabel 26. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas I Terhadap Pelayanan Secara Umum Di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar

	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	3	5,17
Puas	32	55,17
Sangat Puas	23	39,66
Jumlah	58	100

Dari tabel 26, 58 responden pasien rawat inap kelas I menunjukkan bahwa, 23 responden (39,66%) merasakan sangat puas terhadap pelayanan secara umum, 32 responden (55,17%) merasakan puas terhadap pelayanan secara umum, dan 3 responden (5,17%) merasakan cukup puas terhadap pelayanan secara umum.

3. Kelas II

Tabel 27. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas II Terhadap Pelayanan Secara Umum Di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar

	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	1	6,25
Puas	8	50
Sangat Puas	7	43,75
Jumlah	16	100

Dari tabel 27, 16 responden pasien rawat inap kelas II menunjukkan bahwa, 7 responden (43,75%) merasakan sangat puas terhadap pelayanan secara umum, 8 responden (50%) merasakan puas terhadap pelayanan secara umum, dan 1 responden (6,25%) merasakan cukup puas terhadap pelayanan secara umum.

4. Kelas III

Tabel 28. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas II Terhadap Pelayanan Secara Umum Di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar

	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0

Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	0	0
Puas	2	33,34
Sangat Puas	4	66,66
Jumlah	6	100

Dari tabel 28, 6 responden pasien rawat inap kelas II menunjukkan bahwa, 4 responden (66,66%) merasakan sangat puas terhadap pelayanan secara umum, dan 2 responden (33,34%) merasakan puas terhadap pelayanan secara umum.

PEMBAHASAN

Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Penerimaan Pasien. Sebagai indikator pertama, pelayanan penerimaan pasien adalah salah satu bagian paling utama dalam pelayanan rumah sakit karena disini terbentuk kesan pertama akan pelayanan yang akan diterima kedepannya oleh pasien ataupun keluarga pasien. Hasil penelitian diperoleh secara umum bahwa dari 80 responden menunjukkan bahwa secara keseluruhan, 29 responden (36,25%) merasakan sangat puas terhadap pelayanan penerimaan pasien, 42 responden (52,55%) merasakan puas terhadap pelayanan penerimaan pasien, 8 responden (10%) merasakan cukup puas terhadap pelayanan penerimaan pasien dan 1 responden (1,25%) merasakan tidak puas terhadap pelayanan penerimaan pasien. Dari 80 responden, ada 1 responden yang merasakan tidak puas terhadap pelayanan pasien, berdasarkan hasil wawancara dan melihat hasil kuisioner responden, masalah mereka terdapat pada lamanya waktu menunggu di proses untuk ke kamar rawat inap. Hal ini bisa dihubungkan dengan penilaian subjektif responden terhadap lama dan cepatnya pelayanan yang mereka terima. Hal ini juga dapat dihubungkan dengan response time yang diterapkan di Rumah sakit Ibnu Sina Makassar. Response Time merupakan kecepatan dalam penanganan pasien, dihitung sejak pasien datang sampai dilakukan penanganan dengan ukuran keberhasilan adalah response time selama 5 menit dan waktu definitif ≤ 2 jam dan menurut standar RS Ibnu Sina tahun 2015 respon time perawat IGD adalah 5-10 menit. Tetapi selain itu, melihat banyaknya responden yang merasa sangat puas dan puas menandakan pelayanan penerimaan pasien terhadap pasien rawat inap di rumah sakit Ibnu Sina Makassar sesuai dengan harapan. Hal ini sejalan dengan pelayanan penerimaan pasien yang cepat tanpa prosedur yang berbelit belit dan pelayanan yang perhatian dan ramah. Hal ini juga berarti rumah sakit Ibnu Sina Makassar berhasil memberi kesan pertama yang baik bagi pasien yang akan di rawat di rumah sakit Ibnu Sina Makassar.

Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat. Pelayanan perawat merupakan salah satu indikator utama terhadap pelayanan rawat inap secara keseluruhan dikarenakan pelayanan perawat memegang peran yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit. Perawat berkewajiban memahami kebutuhan dan keinginan pasien sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien. Dilihat dari definisi pelayanan perawat sendiri, menurut WHO Expert Committee on Nursing (1982) pelayanan perawat adalah gabungan dari ilmu kesehatan dan seni melayani/merawat (care), suatu gabungan humanistik dari ilmu pengetahuan, filosofi keperawatan, kegiatan klinik,

komunikasi, dan ilmu social. Ini berarti seorang perawat tidak hanya harus merawat pasiennya, mereka juga harus menjaga hubungan social dengan pasien dan menjadi perantara antara pasien dengan dokter. Hasil penelitian diperoleh, 80 responden menunjukkan bahwa secara keseluruhan, 35 responden (43,75%) merasakan sangat puas terhadap pelayanan perawat, 41 responden (51,25%) merasakan puas terhadap pelayanan perawat, dan 4 responden (5%) merasakan cukup puas terhadap pelayanan perawat. Faktor yang mempengaruhi pelayanan perawat yaitu keandalan (reliability), daya tangkap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (emphaty) dan bukti fisik (tangibles). Banyaknya responden yang merasakan sangat puas dan puas terhadap pelayanan perawat menandakan pelayanan perawat yang diterima pasien rawat inap sesuai dengan harapan pasien. Ini berarti responden merasa perawat mampu menangani masalah pasien dengan tepat dan teliti, perawat selalu menjaga kerapian penampilannya, perawat bersedia membantu responden saat kesulitan walau tanpa diminta dan perawat bisa menjelaskan cara mengatasi masalah yang dialami responden dengan baik dan tepat

Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan dokter. Dokter adalah unsur paling berpengaruh dalam menentukan kualitas pelayanan rumah sakit kepada pasien. Dokter dapat dianggap sebagai jantung dari sebuah rumah sakit. Faktor yang mempengaruhi pelayanan dokter yaitu keandalan (reliability) seperti ketelitian dokter dan kemampuan komunikasi dokter, daya tangkap (responsiveness) seperti adanya usaha dan kesegeraan dokter dalam menanggapi keluhan pasien, jaminan (assurance) seperti sikap dokter yang dapat dipercaya dan pengetahuan medis yang menjanjikan, empati (emphaty) seperti perhatian, keramahan, dan sikap tidak membedakan kepada pasien dan menyampaikan kondisi pasien dengan hati-hati dan bukti fisik (tangibles) seperti kerapuhan dokter, raut wajah dokter saat bertemu pasien, dan intonasi suara dokter saat bertemu pasien. Hasil penelitian diperoleh, 80 responden menunjukkan bahwa secara keseluruhan, 40 responden (50%) merasakan sangat puas terhadap pelayanan dokter, 36 responden (45%) merasakan puas terhadap pelayanan dokter, dan 4 responden (5%) merasakan cukup puas terhadap pelayanan dokter. Pelayanan dokter oleh pasien dikatakan baik dan puas karena pasien merasa bahwa Rumah Sakit Ibnu Sina mampu memberikan kepercayaan / jaminan kepada pasien selama melakukan perawatan untuk tetap berobat, karena seluruh responden menyatakan puas terhadap kemampuan dokter dalam menetapkan diagnosa penyakit, sehingga pasien merasa bahwa petugas kesehatan (dokter) mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan dan puas terhadap dokter yang memberi penjelasan sebelum melakukan tindakan

Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan makanan dan gizi. Makanan selain berfungsi sebagai sumber energi, juga bisa membantu proses penyembuhan penyakit tertentu. Makanan di rumah sakit biasanya disediakan bervariasi dan juga tergantung kondisi penyakit pasien. Makanan biasanya dibawakan oleh petugas gizi ataupun perawat tiga kali dalam sehari. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh 80 responden menunjukkan bahwa secara keseluruhan, 23 responden (28,75%) merasakan sangat puas terhadap pelayanan makanan dan gizi, 40 responden (50%) merasakan puas terhadap pelayanan makanan dan gizi, dan 17 responden (21,25%) merasakan cukup puas terhadap pelayanan

makanan dan gizi. Banyaknya responden yang merasa sangat puas dan puas terhadap pelayanan makanan dan gizi berarti pelayanan makanan dan gizi sudah sesuai harapan mereka. Ini berarti pelayanan makanan dan gizi pada perawatan rawat inap sudah bervariasi, menarik, dan bersih, Jam kunjungan pembagian makanan juga sesuai jadwal. Tetapi pada poin kejelasan informasi diet yang diberikan, rata-rata responden menjawab dengan angka 3, yang berarti kurangnya kejelasan dari petugas ataupun perawat yang membagikan makanan tentang informasi diet yang diberikan. Selain dari itu selebihnya pelayanan makanan dan gizi sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh rumah sakit.

Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Penunjang Medic. Pelayanan penunjang medic merupakan salah satu factor penting yang berpengaruh dalam kepuasan seorang pasien. Kebanyakan pelayanan penunjang medik merupakan rujukan dari dokter. Dokter memerlukan pelayanan penunjang medik untuk melakukan pencegahan, diagnosis, terapi, dan rehabilitasi pada pasien baik itu pasien rawat jalan maupun pasien rawat inap. Hasil penelitian diperoleh 80 responden menunjukkan bahwa secara keseluruhan, 32 responden (40%) merasakan sangat puas terhadap pelayanan penunjang medik, 39 responden (48,75%) merasakan puas terhadap pelayanan penunjang medik, dan 9 responden (11,25%) merasakan cukup puas terhadap pelayanan penunjang medic. Meskipun banyak responden yang merasa puas, ada beberapa responden yang memiliki keluhan terhadap pelayanan penunjang medic memiliki yaitu kejelasan informasi penunjang medic yang menurut mereka kurang. Selebihnya mengatakan informasi yang diberikan sudah cukup jelas bagi mereka. Banyaknya responden yang merasa sangat puas dan puas terhadap pelayanan penunjang medic menunjukkan pelayanan penunjang medic sudah cukup memenuhi harapan mereka selama menjalani perawatan rawat inap.

Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Lingkungan Fisik. Kenyamanan berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang tidak berhubungan langsung dengan efektifitas klinis, tetapi dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan bersedianya untuk kembali ke fasilitas kesehatan untuk memperoleh pelayanan berikutnya. Kenyamanan juga penting karena dapat mempengaruhi kepercayaan pasien dalam pelayanan kesehatan. Kenyamanan berkaitan erat dengan lingkungan yang asri, kebersihan ruangan, kebersihan WC, kelengkapan ruangan, peralatan medis dan kebersihan makanan dan minuman. Kenyamanan merupakan faktor penting untuk menarik pasien yang dapat menjamin kelangsungan berobat (Imbalo, 2007). Lingkungan fisik merupakan tempat di mana pasien berada selama menjalani perawatan di rumah sakit. Hasil penelitian diperoleh 80 responden menunjukkan bahwa secara keseluruhan, 36 responden (45%) merasakan sangat puas terhadap lingkungan fisik, 27 responden (33,75%) merasakan puas terhadap lingkungan fisik, 12 responden (15%) merasakan cukup puas terhadap lingkungan fisik, dan 5 responden (6,25%) merasakan tidak puas terhadap lingkungan fisik. Dari hasil yang didapatkan, ada sekitar 5 responden yang mengatakan tidak puas terhadap lingkungan fisik yang semuanya merupakan pasien kelas I. Meskipun tidak pernah ada orang yang memiliki pengalaman yang benar – benar sama, pasti ada suatu perbedaan walau sedikit, karena pada prinsipnya setiap manusia itu ditakdirkan berbeda satu sama lain. Sehingga pembentukan persepsi ini sangat

bersifat individualistik. Perlu diperhatikan bahwa pasien-pasien ataupun keluarga pasien yang berada di kelas I rata-rata merupakan seorang pekerja yang memiliki pendidikan yang tinggi. Menurut teori, seseorang masyarakat yang bekerja, cenderung dipengaruhi oleh lingkungan pekerjaan dan lingkungan keluarga. Hal ini ada hubungannya dengan teori yang menyatakan bahwa seseorang yang bekerja cenderung lebih banyak menuntut dan mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang tidak memuaskan bagi dirinya dibandingkan dengan seseorang yang tidak bekerja. Dan pasien yang mempunyai tingkat pendidikan rendah cenderung untuk cepat merasakan puas dibandingkan dengan pasien yang berpendidikan tinggi. Hal tersebut berkaitan dengan tingkat pengetahuan yang berbeda antara yang berpendidikan tinggi dengan yang rendah. Meskipun penilaian ini bersifat individualistic, ini mungkin bisa menjadi masukan untuk pihak rumah sakit Ibnu Sina. Poin pertanyaan yang perlu diperhatikan seperti kebersihan kamar mandi dan kebersihan kasur seprei dan sarung bantal merupakan poin pertanyaan yang mendapatkan poin yang rendah. Dari hasil wawancara, rata-rata pasien kelas I ini mengharapkan pelayanan yang lebih dikarenakan harapan yang tinggi. Meskipun begitu, pihak rumah sakit sendiri sudah menerapkan standar-standar kebersihan mereka. Mereka mengharapkan fasilitas yang lebih seperti penggantian seprei yang lebih sering, kebersihan WC yang lebih bersih dan penampilan ruangan yang lebih baru karena menurut mereka penampilan warna ruangan yang sudah “tua”. Karena sesungguhnya lingkungan fisik yang bagus secara tidak langsung berpengaruh dalam tingkat kepuasan pasien terhadap rumah sakit. Melihat selain daripada itu, responden lainnya sudah sangat puas dan puas terhadap lingkungan fisik di rumah sakit Ibnu Sina Makassar. Ini berarti harapan mereka terhadap fasilitas ruangan mereka sesuai dengan yang mereka dapatkan. Untuk pasien kelas II hanya 1 responden yang tidak puas sedangkan selebihnya puas dan sangat puas. Responden kelas III seluruhnya mengatakan sangat puas. Ini berarti semakin tinggi kelas yang ditempati seorang pasien rawat inap, semakin tinggi juga harapan yang mereka harapkan. Pasien kelas I lebih kritis dalam menilai sedangkan kelas II dan kelas III cenderung puas terhadap pelayanan rawat inap khususnya dalam lingkungan fisik.

Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Secara Umum. 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. Hasil penelitian 80 responden menunjukkan bahwa secara keseluruhan, 34 responden (42,5%) merasakan sangat puas terhadap pelayanan secara umum, 42 responden (52,5%) merasakan puas terhadap pelayanan secara umum, dan 4 responden (5%) merasakan tidak puas terhadap pelayanan secara umum. Berdasarkan teori yang telah disebutkan, bahwa kepuasan pasien merupakan nilai subyektif pasien terhadap pelayanan yang diberikan setelah membandingkan dari hasil pelayanan yang diberikan dengan harapannya. Dapat disimpulkan bahwa hampir seluruh responden menilai bahwa pelayanan yang diberikan telah sebanding dengan harapan yang akan mereka terima. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya bahwa Penilaian kualitas pelayanan dikaitkan dengan kepuasan pasien

dengan berfokus pada aspek fungsi dari proses pelayanan yaitu Tangibles (Wujud nyata), Reliability (Kepercayaan), Responsiveness (Tanggung jawab), Assurance (Jaminan), Empathy (Empati). Kepuasan pasien merupakan hasil dari pelayanan yang sesuai harapan. Harapan pelanggan pada dasarnya ada 2 tingkat yaitu Desired Expectation yang berarti Harapan yang harus dilakukan dan Adequate Expectation yang berarti harapan minimal yang masih dapat diterima. Ada beberapa factor yang mempengaruhi kepuasan pasien sehingga dapat mencapai Adequate Expectation yaitu seperti keinginan untuk dilayani dengan baik dan benar, pelayanan kebutuhan perorangan yang bagus, janji secara langsung dan tidak langsung baik diberikan oleh pihak rumah sakit, staff, perawat ataupun dokter yang merawat pasien tersebut

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang analisis tingkat kepuasan pelayanan pasien rawat inap di rumah sakit Ibnu Sina Makassar, dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar terhadap pelayanan penerimaan pasien didapatkan 36,25% merasa sangat puas, 52,55% merasa puas, 10% merasa cukup puas dan 1,25% merasakan tidak puas terhadap pelayanan penerimaan pasien. (2)Kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar terhadap pelayanan perawat didapatkan 43,75% merasa sangat puas, 51,25% merasa puas, dan 5% merasa cukup puas terhadap pelayanan perawat.(3) Kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar terhadap pelayanan dokter didapatkan 50% merasa sangat puas, 45% merasa puas, dan 5% merasa cukup puas terhadap pelayanan dokter.(4)Kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar terhadap pelayanan makanan dan gizi didapatkan 28,75% merasa sangat puas, 50% merasa puas, dan 21,25% merasa cukup puas terhadap pelayanan makanan dan gizi.(5)Kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar terhadap pelayanan penunjang medik didapatkan 40% merasa sangat puas, 48,75% merasa puas, dan 11,25% merasa cukup puas terhadap pelayanan penunjang medic. (6) Kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar terhadap lingkungan fisik didapatkan 45% merasa sangat puas, 33,75% merasa puas, 15% merasa cukup puas, dan 6,25% merasa tidak puas terhadap lingkungan fisik.(7) Kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar terhadap pelayanan secara umum yang merupakan gabungan dari pelayanan penerimaan pasien, pelayanan perawat, pelayanan dokter, pelayanan makanan dan gizi, pelayanan penunjang medic, dan terhadap lingkungan fisik didapatkan 42,5% merasa sangat puas terhadap pelayanan secara umum, 52,5% merasakan puas terhadap pelayanan secara umum, dan 5% merasakan cukup puas terhadap pelayanan secara umum.. Berikut hasil yang didapatkan untuk tiap kelasnya: 58 responden Pasien rawat Inap Kelas I menunjukkan bahwa, 23 responden (39,66%) merasakan sangat puas terhadap pelayanan secara umum, 32 responden (55,17%) merasakan puas terhadap pelayanan secara umum, dan 3 responden (5,17%) merasakan cukup puas terhadap pelayanan secara umum. 16 responden Pasien rawat Inap Kelas II menunjukkan bahwa, 7 responden (43,75%) merasakan sangat puas terhadap pelayanan secara umum, 8 responden (50%) merasakan puas terhadap pelayanan secara umum, dan 1 responden (6,25%) merasakan cukup puas terhadap pelayanan secara

umum.6 responden Pasien rawat Inap Kelas III menunjukkan bahwa, 4 responden (66,66%) merasakan sangat puas terhadap pelayanan secara umum, dan 2 responden (33,34%) merasakan puas terhadap pelayanan secara umum.

DAFTAR PUSTAKA

1. Departemen Kesehatan RI. 2007. Sistem Kesehatan Nasional. Jakarta: Balitbang ,Depkes RI.
2. Undang-undang RI No. 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
3. Saifuddin, AB. 2006. Buku Acuan Nasional Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal. Jakarta: Yayasan Bina Pustaka Sarwono Prawihardjo.
4. Nursalam. 2011. Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika
5. Asih Eka Putri.2014. Paham BPJS Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.Jakarta: CV Komunitas Pejaten Mediatama
6. Aditama, Yoga Tjandra, 2002. Manajemen Administrasi Rumah Sakit, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
7. Azwar, Asrul, 1996. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Pustaka Sinar Harapan, Jakarta
8. UU RI No. 44 tanggal 28 Oktober 2009 tentang Rumah Sakit.
9. Departemen Kesehatan R.I, 2008. Manajemen Rumah Sakit. (www.depkes.go.id)
10. Patria Jati, Sutopo, 2009. Beberapa Konsep Dasar tentang Manajemen Rumah Sakit
11. Nasution, M, N, 2004. Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management), Bogor : PT. Ghalia Indonesia
12. Ayunda, V. R. (2009). Gambaran Kepuasan terhadap Pelayanan Dokter di Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2009: Thesis, Sarjana FKMUI.
13. KepMenkes No. 129/Menkes/SK/II/2008.Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.Jakarta: Depkes RI.
14. Iskandar, Dalmy, 1998. Hukum Rumah Sakit dan Tenaga Kesehatan, Jakarta: Sinar Grafika.
15. SK Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tanggal 28 Oktober 2009 tentang Rumah Sakit
16. Departemen Kesehatan R.I, 1994. Instrumen Evaluasi Penarapan Standar Asuhan Keperawatan Di Rumah Sakit. Jakarta.
17. Almatsier, Sunita, 2002. Prinsip Dasar Ilmu Gizi. Cetakan Kedua, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
18. Wolfer, F.L., 2001. Administrasi Layanan Kesehatan. EGC, Jakarta.
19. Griffith,J.R, The Well Managed Community Hospital, Health Administration Press, Ann Arbor, Michigan, 1987
20. Azwar, Asrul, 2000. Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. IDI, Jakarta
21. Gerson, R.F.(2004) Mengukur kepuasan pelanggan, PPM: Jakarta

22. Kotler, P. 2007. Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan Implementasi dan Kontrol Edisi XII. Jakarta: PT.INDEKS
23. Wexley, K.N. and Yukl, G.A. 1992. Organizational Behavior and Personnel Psychology. Alih bahasa Shobaruddin. Jakarta: Rineka Cipta
24. Gibson, Fred. (1988). Financial Theory a Corporate Policy. Third Edition. New York: The Dryden Press.
25. Hafizurrachman. 2004. Pengukuran Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan. Majalah Kedokteran Indonesia. Volume 54. nomor 7. 283 – 288.
26. Ilyas, Y. 1999, Rumah Sakit Dalam Organisasi Sosial Dan Medis. Rineka Cipta, Jakarta.
27. Kusumapraja. 1997. Quality Assurance Dalam Keperawatan. Jakarta: Kongres VI PERSI dan Hospital Expo
28. Sabarguna, Boy.2004. Pemasaran Rumah Sakit. Yogyakarta: Konsorsium RSI.
29. Soejadi.1996. Pedoman Penilaian Kinerja Rumah Sakit Umum. Jakarta: Katiga Bina
30. Supranto, J. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta.
31. Hardjosoedarmon S, 1996. Dasar-dasar Total Quality Management. Penerbit Andi, noorYogyakarta.
32. Nooria, Widoningsih. 2008. Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo. Skripsi (Tidak Diterbitkan). Fakultas Psikologi. Universitas MuhammadiyahSurakarta
33. Suryawati, C., Dharminto, dan Shaluhiah, Z. (2006). Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah. Journal Manajemen Pelayanan Kesehatan .Vo. 9. No. 4. Semarang: Universitas Diponegoro.
34. Lusa, J. S. (2007). Hubungan Quality Assurance dengan Kepuasan Pasien Rumah Sakit,
35. Heriandi. 2007. Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah sakit.
36. Sumartono, 2007, Reformasi Administrasi Publik Dalam Pelayanan Publik, Pidato Pengukuhan Guru Besar di Univ Brawijaya Malang, 3 Maret 2007
37. Notoatmodjo, s, 2005, Promosi kesehatan teori dan Aplikasi, Jakarta : PT Rineka Cipta
38. Notoadmodjo, Soekijo. 2003. Pendidikan dan Perilaku Kesehatan. Jakarta: Rineke Cipta
39. Tobing. (2008). Faktor – faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Dokter RSUD Dokter Sudarso Pontianak Bulan Oktober Tahun 2008: Thesis. Pascasarjana FKM UI. Depok.
40. Lebouf, Michael. 1992. Menenangkan & Memelihara pelanggan. Pustaka Tangga
41. Ujang Sumarwan, 2004. Perilaku Konsumen. Bogor: Ghalia Indonesia
42. Irawan, H. (2003). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, Paradigma Baru Merebut Hati Pelanggan untuk Memenangkan Persaingan. Jakarta : Penerbit PT Elex Media Komputindo 2007
43. Freddy, R. (2002). Aspek Etika pada Pemasaran Rumah Sakit. Seminar The Way to Win in Hospital Management. Program MARS FKM UI. Jakarta.

44. Sastroasmoro,s,ismael,s,2002,Dasar-dasar Metodologi Penelitian Klinis,2nd ed.Jakarta:Sagung Seto.
45. Notoatmodjo. 2010. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : PT. Rineka Cipta
46. Suhartati, dkk . 2011. Standar Pelayanan Keperawatan Gawat Darurat di Rumah Sakit. Jakarta: Kementrian Kesehatan