**ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS III DI RSUD KOTA KOTAMOBAGU**

**Fernando M. Mongkau1, Gustaaf A. E. Ratag2, Aaltje E. Manampiring3**

1, 2, 3Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Pasca Sarjana, Universitas Sam Ratulangi, Manado

Alamat Korespondensi: fernandomongkau@gmail.com

**Abstrak**

Kesehatan merupakan salah satu hak asasi manusia, dan sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah ditegaskan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Pentingnya pemenuhan kepuasan pasien di RSUD Kota Kotamobagu untuk meningkatkan kapasitas layanan dan status RSUD Kota Kotamobagu yang dalam tahap pembentukan BLUD, Kepuasan publik dapat dipenuhi dengan mengkaji 5 dimensi dalam pelayanan kesehatan yaitu *reliability, assurance, tangible, empathy dan responsiveness*. Tujuan penelitian memperoleh informasi mendalam tentang tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III di RSUD Kota Kotamobagu. Penelitian ini dilakukan menggunakan jenis kualitatif dengan pendekatan deskriptif menggunakan metode *in-depth interview*. dilakukan pada Bulan Oktober hingga Februari 2021, di RSUD Kota Kotamobagu, Informan dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di ruang rawat inap sebanyak 18 pasien, informan pasien yang diambil sebagai sampel dengan teknik *accidental sampling*. Analisis data menggunakan teknik *content analysis*. Hasil penelitian menunjukan dimensi reliabilitas masih adanya dokter spesialis yang tidak tepat waktu dalam pemeriksaan pasien, dimensi daya tanggap, kurangnya kesopanan dan keramahan petugas terhadap pasien dan dimensi bukti fisik sarana dan prasarana rumah sakit yang belum lengkap.Terdapat tiga hal yang belum berjalan secara maksimal sehingga berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Tiga hal tersebut adalah lebih ditingkatkan lagi ketepatan waktu dokter spesialis dalam pemeriksaan pasien, kurangnya kesopanan dan keramahan petugas terhadap pasien dan sarana dan prasarana yang belum lengkap.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Rawat Inap

**Abstract**

Health is one of the human rights, and by the mandate of the 1945 Constitution of the Republic of Indonesia, it has been emphasized that everyone has the right to health services. Fulfillment of patient papacy at Kotamobagu City Hospital to increase service capacity and status of Kotamobagu City Hospital which is in the Important BLUD stage, public satisfaction can be fulfilled by examining 5 dimensions in health services, namely reliability, assurance, tangibility, empathy, and responsiveness. The research objective was to obtain in-depth information about the satisfaction level of class III inpatients at Kotamobagu City Hospital. A qualitative approach with a descriptive approach using in-depth interviews. conducted from October to February 2021, at the Kotamobagu City Hospital, 18 patients in the inpatient room were the study informants, the patient informants were taken as samples using an accidental sampling technique. Data analysis using content analysis techniques. The results showed that the dimensions of reliability were still there were specialist doctors who were not punctual inpatient care, dimensions of responsiveness, lack of courtesy and friendliness of officers to patients, and dimensions of physical evidence of hospital facilities and infrastructure were incomplete. Three things have not been maximized so that it affects patient satisfaction. These three things are to further improve the punctuality of specialists in examining patients, courtesy, and friendliness of officers to patients, and incomplete facilities and infrastructure.

Keywords: Patient Satisfaction, Quality of Service, Inpatient

**PENDAHULUAN**

Kesehatan merupakan salah satu hak asasi manusia, dan sesuai dengan amanat Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah ditegaskan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Hal ini kembali ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit bahwa salah satu pelayanan kesehatan jenis layanan kesehatan yang perlu diperhatikan adalah rumah sakit, dan ini menjadi tanggung jawab negara atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak, (UU Republik Indonesia, 2009).

Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 menjelaskan bahwa Badan Layanan Umum adalah instansi di lingkungan pemerintah yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang dan jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan dan dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktivitas, di kuatkan dengan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit yang mewajibkan sebuah Rumah Sakit yang didirikan oleh pemerintah dan pemerintah daerah menerapkan pengelolaan badan layanan umum daerah, untuk memberikan layanan secara efektif, efisien, ekonomis, dan transparan, (KEMENKUMHAM RI, 2012).

Rumah sakit merupakan salah satu institusi pelayanan publik yang memegang peranan penting bagi peningkatan derajat kesehatan masyarakat. rumah sakit dituntut untuk dapat melayani masyarakat, dapat berkembang dan mandiri serta harus mampu bersaing dan memberikan pelayanan yang bermutu dan terjangkau bagi masyarakat. Penerapan kebijakan Badan Layanan Umum Daerah, harus memenuhi beragam persyaratan, agar dapat terwujud secara komprehensif, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan yaitu persyaratan substansi, persyaratan teknis dan persyaratan administratif, (KEMENKUMHAM RI, 2018).

Harapan pasien terkait berbagai aspek pelayanan di rumah sakit semakin meningkat seiring dengan tuntutan tingkat kepuasan yang di harapkan, peningkatan kualitas pelayanan dapat memenuhi kepuasan pasien, namun peningkatan kualitas yang tidak menyeluruh dan kepuasan pasien yang berbeda-beda menyebabkan rendahnya tingkat kepuasan pasien di rumah sakit, sarana prasarana dan empati petugas di rumah sakit menjadi faktor utama rendahnya kepuasan pasien terhadap kualitas rumah sakit, (Sutriono & Sudirman, 2020).

Rumah Sakit Umum Daerah Kotamobagu adalah Rumah sakit milik Pemerintah Kota Kotamobagu yang sedang dalam upaya untuk penerapan badan layanan umum daerah. Secara legalitas rumah sakit umum daerah Kotamobagu merupakan rumah sakit kelas C dengan kapasitas tempat tidur sebanyak 258 tempat tidur, dengan jumlah SDM kesehatan sebanyak 632 orang. Peningkatan dan pemenuhan sumber daya yang dilakukan di RSUD Kota Kotamobagu bertujuan untuk memenuhi tingkat kepuasan pasien, kapasitas yang tersedia saat ini masih tergolong kurang untuk memenuhi kepuasan pasien secara keseluruhan, (RSUD Kota Kotamobagu, 2020).

Memahami harapan pasien merupakan aspek yang sangat penting untuk memenuhi kepuasan pasien. Pasien dengan kepuasan yang terpenuhi menjadi aset yang sangat penting dalam keberlanjutan pelayanan kesehatan. Untuk mewujudkan hal tersebut suatu rumah sakit wajib menentukan kebijakan sistem pengelolaan aset sumber daya untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien, (Herri, 2017).

Pentingnya pemenuhan kepausan pasien di RSUD Kota Kotamobagu untuk meningkatkan kapasitas layanan dan status RSUD Kota Kotamobagu yang dalam tahap pembentukan BLUD, Kepuasan publik dapat dipenuhi dengan mengkaji 5 dimensi dalam pelayanan kesehatan yaitu *reliability, assurance, tangible, empathy* dan *responsiveness,* (Hadi, 2017).

Penelitian analisis kepuasan pasien rawat inap RSUD Kota Kotamobagu dilakukan untuk mengetahui aspek yang dapat meningkatkan kepuasan pasien berdasarkan dimensi *reliability, assurance, tangible, empathy* dan *responsiveness.*

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan menggunakan jenis kualitatif dengan pendekatan deskriptif menggunakan metode *in-depth interview*. dilakukan pada Bulan Oktober hingga Februari 2021, di RSUD Kota Kotamobagu. Informan dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berda di ruang rawat inap kelas III RSUD Kota Kotamobagu 18 pasien, informan pasien yang diambil dengan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data informasi menggunakan pendekatan wawancara

mendalam kepada sampel informan. Analisis data menggunakan teknik *content analysis* untuk menarik kesimpulan dengan mengurangi data, kemudian menampilkannya dalam bentuk teks naratif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aspek yang dapat meningkatkan kepuasan pasien di RSUD Kota Kotamobagu berdasarkan dimensi reliability, assurance, tangible, empathy dan responsiveness.

**HASIL**

Rumah Sakit Umum Daerah Kotamobagu telah teregistrasi di Kementrian Kesehatan dengan Nomor: 7101035 Tanggal 28 Oktober 2010. Telah memiliki Izin Operasional Sementara Walikota Kota Kotamobagu No:79a Tahun 2011 Tanggal 17 Maret 2011 dan telah diperpanjang dengan SK Walikota Nomor: 63 tahun 2012 tanggal 17 Maret 2012. Rumah Sakit Umum Daerah Kotamobagu mulai beroperasi sejak bulan november tahun 2011 yang diawali dengan pelayanan kesehatan rawat jalan, selang tahun 2013 Rumah Sakit Umum Daerah Kotamobagu sudah memberikan pelayanan rawat inap khusus kebidanan dan kandungan normal tanpa komplikasi, dan pada awal bulan januari tahun 2014 Rumah Sakit Umum Daerah Kotamobagu sudah memberikan pelayanan kesehatan rawat inap untuk pediatri, interna pria, interna wanita dan bedah, serta pada tahun 2019 Rumah Sakit Umum Daerah Kotamobagu telah mulai memberikan pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan untuk pemeriksaan mata, jantung dan pembuluh darah serta saraf, (RSUD Kota Kotamobagu, 2020).

1. **Dimensi *Reliability* (Kehandalan)**

Hasil wawancara mendalam terhadap pasien rawat inap terkait dimensi *reliability* (Kehandalan) dengan topik terkait:

1. Apakah rumah sakit memiliki sistem informasi yang cukup untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat ?

*“Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kotamobagu mempunyai sistem informasi Rumah sakit yang mempermudah proses pendaftaran sejak awal masuk, tidak berbelit belit kesana kemari, sehingga mempermudah dalam pengurusan berkas-berkas dan saya juga cepat mendapat pelayanan”* (SH, MM, NM, 1 Desember, 2020)

1. Bagaimana pelayanan dokter dan perawat di Rumah Sakit RSUD Kota Kotamobagu?

*“Pelayanan dokter dan perawat cukup baik, namun sering mengalami keterlambatan memberi pelayanan yang seharusnya pukul 08.00 namun sudah dua hari terakhir datang pada pukul 12 siang, sehingga kadang obat yang saya minum jamnya berubah-ubah” (DM (1, Desember,2020).*

*“Perawat di ruangan rawat inap terlihat cukup ramah dan cukup baik”*

*(TM, 1, Desember, 2020).*

1. Apakan Dokter dan perawat memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan?

*“Sebelum dokter dan perawat melakukan tindakan kepada saya mereka selalu memberikan informasi terlebih dahulu, contoh, sebelumnya kami dianjurkan dokter untuk dipasang kateter dan dokter menjelaskan alasan kenapa harus dipasang kateter kepada saya”(NM, TM, DM, 1, Desember, 2020).*

1. **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Daya Tanggap petugas dalam memberikan pertolongan kepada pasien dibutuhkan kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pertolongan kepada pasien. Hasil wawancara mendalam terhadap pasien rawat inap terkait dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan topik terkait:

1. Apakah petugas cepat dalam pemberian pertolongan kepada pasien?

*“Ketika kami membutuhkan perawat cukup memencet tombol yang ada di ruangan, perawat langsung datang di ruangan dan menanyakan keluhan kami”* (HK, LM, FT, 2 Desember, 2020).

*“Waktu saya bertanya kepada petugas terkait keadaan saya, petugas menjelaskan semua tentang penyakit yang saya derita Pak, dan disampaikan untuk tidak khawatir” (FS, 2, Desember, 2020).*

1. Apakah petugas cepat merespon saat pasien keberatan dengan pelayanan yang diberikan?

*“Terkait keberatan kami tidak keberatan hanya saja terkadang kami agak kurang menerima dengan layanan yang di berikan karena rasanya kurang sesuai, namun terkait respon penanganannya sudah cukup cepat”(ASM, RK, YA, 3, Desember, 2020).*

1. Apakah dokter menanyakan keluhan ke pasien terlebih dahulu?

*“Iya, setiap kali dokter masuk dan memeriksa, dokter terlebih dahulu menyapa kami dan menanyakan bagaimana perkembangan keadaan yang kami rasakan”(IVG, NSM, DM, GEP, 3 Desember 2020).*

1. **Jaminan (*Assurance*)**

Jaminan terhadap pelayanan yang disediakan baik terkait sumber daya dan sarana prasarana petugas dalam memberikan pertolongan kepada pasien. Hasil wawancara mendalam terhadap pasien rawat inap terkait dimensi *Assurance* (Jaminan) dengan topik terkait:

1. Kenapa memilih Rumah Sakit Umum Daerah Kotamobagu sebagai tempat perawatan saudara?

*“kami memilih rumah sakit ini karena kami yakin ada dokter spesialis yang bisa mengobati penyakit yang kami derita” (SP, SS, DM, 3 Desember, 2020).*

1. Apakah pernah petugas melakukan kesalahan dalam melakukan tindakan terhadap pasien?

“Tidak, selama saya dirawat tidak ada kesalahan dalam melakukan tindakan, dokter dan perawat teliti dalam melakukan tindakan pelayanan kepada saya”. WLM, 3, Desember, 2020).

1. Apakah petugas menjelaskan tentang obat-obatan yang dikonsumsi dan juga efek samping obat?

*“Iya, pada saat saya selesai di periksa dokter menjelaskan tentang resep obat yang diberikan , kegunaan obat dan efek samping obat yang akan saya konsumsi*” (LM, 2, Desember, 2020)

1. **Empati (*Empathy*)**

Empati petugas kesehatan dalam memberikan pertolongan kepada pasien. Hasil wawancara mendalam terhadap pasien rawat inap terkait dimensi *empathy* (empati) dengan topik terkait:

1. Apakah petugas bersikap sopan dan ramah?

*“kami merasa beberapa petugas bersikap kurang ramah namun masih sopan”( ASM, RK, 4, Desember 2020)*

1. Apakah petugas memberikan kesempatan pada pasien untuk bertanya tentang penyakit yang dialami?

*Setiap kali saya selesai diperiksa, saya selalu diberikan kesempatan untuk bertanya tentang penyakit saya”( HK, 4, Desember, 2020).*

*“kami selalu bertanya ke dokter atau perawat di sini tentang penyakit kami dan mereka meluangkan waktunya kepada kami untuk menjelaskan tentang penyakit yang kami alami”*. *(FT, WLM dan SS, 7, Desember, 2020)*

1. Apakah petugas mampu menangani jika ada keluhan dari pasien?

*“Saya rasa petugas mampu menanggapi keluhan pasien, misalnya kami, kadang mengeluhkan penyakit kami, perawat dan dokter yang memeriksa selalu memberikan penguatan/motivasi untuk kesembuhan kami”(FT, AB, LM, 4, Desember, 2020).*

1. **Bukti fisik (*Tangibles*)**

Keadaan secara fisik sarana prasarana dalam pelayanan kesehatan untuk memberikan pertolongan kepada pasien. Hasil wawancara mendalam terhadap pasien rawat inap terkait dimensi *Tangibles* (Bukti fisik) dengan topik terkait:

1. Apakah penampilan fisik dan lingkungan rumah sakit terlihat bersih dan indah?

*“Rumah sakit ini besar dan juga kebersihan selalu terjaga, banyak tanaman pohon dan bunga-bunga sehingga rumah sakit ini terlihat indah dan nyaman”* (GEP, 5, Desember, 2020).

“*Bangunan rumah sakit bagus, bersih tidak banyak tikus semoga kebersihan rumah sakit ini selalu terjaga“(NM, 05, Desember, 2020).*

1. Menurut anda bagaimana sarana prasarana di Rumah Sakit ini?

*“Bangunan dan peralatan medis di rumah sakit ini belum lengkap dan beberapa peralatan medis yang di butuhkan belum tersedia, sehingga pasien beberapa kali dirujuk ke RS yang memiliki peralatan yang Lebih Memadai”(FT,LM, & FS, 5, Desember, 2020).*

1. Apakah petugas selalu menjaga kebersihan ruangan, tempat tidur, kamar mandi dan WC pasien?

*“Menurut kami sudah cukup bersih, kami melihat tiap hari ada petugasnya yang membersihkan, seperti menyapu dan mengepel lantai, merapikan tempat tidur baik yang terpakai maupun yang tidak dipakai dan juga membersihkan kamar mandi dan WC”(SS, ASM, FT, LM, & MSF, 5, Desember, 2020).*

**PEMBAHASAN**

1. **Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan (*Reliability*)**

Kehandalan (*reliability*) berkaitan dengan kehandalan kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang segera dan akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan memuaskan, (Hadi, 2017). Sebuah rumah sakit dikatakan handal apabila proses penerimaan pasien dilakukan dengan cepat dan prosedur pengadministrasian yang tidak berbelit-belit, serta tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan, (Supranto, 2011).

Dimensi ini merefleksikan kehandalan dari penyedia pelayanan kesehatan, dengan kata lain reliability berarti sejauh mana jasa mampu memberikan apa yang telah dijanjikan kepada pelanggan dengan memuaskan.

Berdasarkan informasi yang didapatkan dari informan diketahui bahwa sistem informasi rumah sakit sangat membantu pasien dalam hal ini keluarga pasien yaitu sejak melakukan registrasi awal dan penyelesaian administrasi lainnya, pelayanan dokter dan perawat cepat dan tepat , akan tetapi terkadang dokter spesialis sering terlambat dalam melakukan pemeriksaan pasien. dalam pemberian informasi sebelum melakukan tindakan, dokter dan perawat selalu memberikan informasi sebelum melakukan tindakan pada pasien, ini dibuktikan dari informasi yang diberikan oleh informan. Untuk meningkatkan kepercayaan dan juga kepuasan pasien terhadap jasa pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kotamobagu, sebaiknya dokter selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan terhadap pasien.

kehandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang di sampaikan oleh penyedia jasa layanan kesehatan, kemampuan untuk dipercaya, terutama memberikan jasa secara tepat waktu, dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan tanpa melakukan kesalahan. Petugas kesehatan siap setiap saat ketika pasien membutuhkan bantuan. Ketepatan waktu dijabarkan dalam pelayanan kesehatan yang dilaksanakan dalam waktu dan cara yang tepat oleh pemberi pelayanan yang tepat, kecepatan pelayanan pendaftaran dan penampilan petugas dari ketepatan jadwal pelayanan dalam memberikan layanan kepada pasien sehingga pasien akan merasa puas dengan terpenuhi kebutuhannya (Sangadji & Sopiah, 2013).

1. **Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Daya tanggap merupakan wujud kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pasien dan merespon permintaan mereka dengan baik, serta menginformasikan jasa secara tepat. Daya tanggap (Responsiveness) pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kotamobagu di tujukan oleh kecepatan petugas dalam memberikan pertolongan, respon petugas saat pasien melakukan komplain dan mengkonsultasikan penyakitnya.

Informasi yang di dapatkan dari informan bahwa dalam memberikan pelayanan pada pasien petugas cepat dan tepat, serta merespon cepat dan tepat saat menangani komplain. Ruang komunikasi yang diberikan oleh dokter dan perawat dalam memberikan pelayanan juga tergolong baik.

Informasi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan rawat inap di RSUD Kota Kotamobagu telah memenuhi sebagian besar ekspektasi pasien, daya tanggap petugas kesehatan merupakan faktor yang penting dan harus di miliki setiap petugas kesehatan yang di instansi penyedia layanan kesehatan, daya tanggap menjadi kunci utama penentu pasien akan menggunakan layanan kesehatan secara continue, daya tanggap dapat mendorong motivasi pasien untuk melakukan pengobatan dan konseling, (Sudirman, 2018).

1. **Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan (*Assurance*)**

Berdasarkan informasi yang telah dirangkum dari informan di ketahui bahwa ketersediaan sumber daya manusia kesehatan di RSUD Kotamobagu telah sesuai standar untuk RS tipe C. kompetensi Petugas kesehatan baik dokter maupun perawat juga telah memadai.

Jaminan dalam layanan kesehatan merupakan perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan rasa kepercayaan pasien terhadap pemberian jasa pelayanan rumah sakit sehingga menciptakan rasa nyaman bagi pasien. Jaminan berarti karyawan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan dan masalah pasien. (Purwoastuti, et al., 2015).

Sumber daya manusia menjadi salah satu bagian penting dalam membangun organisasi bahkan tidak dapat terlepas baik organisasi milik pemerintah maupun milik swasta serta dalam lingkup layanan kesehatan maupun non layanan kesehatan, pada dasarnya SDM Kesehatan serta dalam konteks pelayanan kesehatan maupun non kesehatan, Hakikatnya SDM adalah objek penggerak aktivitas dalam mencapai tujuan organisasinya, (Mukarom, 2015).

1. **Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi empati (*empathy*)**

Empati (empathy) merupakan persepsi pasien rawat inap RSUD Kotamobagu yang dinilai berdasarkan kesopanan dan keramahan pemberian layanan secara individu dengan penuh perhatian dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien dan senantiasa membantu pasien walau tidak diminta.

Informasi yang dapat disimpulkan dari informan bahwa masih ada Petugas di RSUD Kotamobagu yang kurang ramah dan sopan dalam melayani pasien. Hal tersebut akan berdampak terhadap kesan pelayanan yang buruk kepada pasien atas pelayan yang telah di berikan oleh suatu instansi (Hadi, 2017). Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan.

Pada dasarnya dalam teori di kemukakan bahwa konsep lauyanan kesehatan mempunyai keunikannya sendir dan berbeda dengan pelayanan publik, layanan kesehatan bersifat *asymmetry of information*, yaitu memposisikan pasien dalam layanan kesehatan merupakan objek yang lemah dan kurang pengetahuan dan informasi terkait layanan yang akan diberikan, (Evans, 2007).

1. **Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *tangible***

Bukti fisik (*Tangible*), keadaan di ruang rawat inap RSUD Kotamobagu yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan tenaga yang digunakan rumah sakit dan penampilan karyawan yang ada.

Berdasarkan kesimpulan dari informasi yang di dapatkan pada informan diketahui bahwa bangunan ruang rawat inap sudah cukup luas dan bersih serta terbebas dari binatang hama, serta petugas yang selalu berpenampilan bersih dan rapih, namun untuk fasilitas sarana dan prasarana rumah sakit belum memadai.

Bukti fisik berkenaan dengan daya tarik kualitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan suatu organisasi, serta penampilan karyawan, (Purwoastuti, et al., 2015). Sarana dan prasarana merupakan segala sesuatu yang dapat dipergunakan untuk mencapai tujuan dan menjadi penunjang terlaksnanya, (Evans, 2007).

Bukti fisik pada dasarnya harus mengkover segala hal yang terkait dalam sarana dan prasarana, dan kesesuaian antara fasilitas sarana prasarana yang ada dengan layanan yang di berikan kepada pelanggan (Pakpahan, 2015).

Bukti fisik juga harus merupakan fasilitas sarana yang telah tersedia yang berupa peralatan yang seharusnya telah siap untuk digunakan pada suatu instansi penyedia layanan kesehatan atau layanan publik, (Bustami, 2011).

**KESIMPULAN DAN SARAN**

1. Reliabilitas (*Reliability*)

Kehandalan (*reliablility*) berkaitan dengan kehandalan kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang segera dan akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan memuaskan. Dokter dan perawat selalu memberikan informasi sebelum melakukan tindakan pada pasien, pelayanan dokter dan perawat cepat dan tepat, akan tetapi dokter spesialis sering terlambat dalam melakukan pemeriksaan pasien.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap merupakan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pasien dan merespon permintaan mereka dengan tanggap, serta menginformasikan jasa secara tepat. Daya tanggap (responsiveness) petugas dalam pelayanan kesehatan sudah baik hal ini dapat dilihat dari pertolongan petugas cepat dan tepat, respon penanganan keberatan atau komplain dari pasien cepat dan tepat dan setiap memberikan pelayanan dokter dan perawat selalu memberikan kesempatan dahulu kepada pasien untuk bertanya.

3. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*assurance*) yakni mencakup pengetahuan, keterampilan, mampu menumbuhkan kepercayaan pasiennya. Jaminan juga berarti bahwa bebas bahaya, risiko dan keragu-raguan. Ketersediaan sumber daya manusia kesehatan di rumah sakit sudah sesuai aturan/standar rumah sakit, petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan dan dalam pemberian obat selalu menjelaskan tentang aturan penggunaan dan efek samping obat.

4. Empati (*Empathy*)

Empati (*empathy*) merupakan persepsi pasien yang dinilai berdasarkan kesopanan dan keramahan pemberian layanan secara individu dengan penuh perhatian dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien dan senangtiasa membantu pasien walau tidak diminta. Kemampuan petugas dalam menangani keluhan keluhan pasien cukup baik, petugas juga selalu memberikan kesempatan pada pasien untuk bertanya tentang penyakit yang dialami, namun masih ada juga petugas bersikap tidak sopan dan ramah terhadap pasien.

5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dimensi Bukti fisik (*Tangibles*) pelayanan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kotamobagu yaitu fasilitas fisik, kebersihan, kelengkapan sarana dan prasarana, dan penampilan petugas. Sudah cukup baik namun untuk fasilitas sarana dan prasarana rumah sakit masih perlu di upayakan agar memadai.

**DAFTAR PUSTAKA**

Bustami, 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya.* Jakarta: Erlangga.

Evans, 2007. *The Economic of Canadian Helath Care.* Toronto: Butterworths.

Hadi, 2017. *Buku Ajar Manajemen Keselamatan Pasien.* Yogyakarta: Deepublish.

Herri, 2017. *Dasar-dasar Komunikasi Bagi Perawat.* Jakarta: Kencana.

KEMENKUMHAM RI, 2012. *Tentang Pengelolaan Keuangan Badan layanan Umum.* [Online]   
Available at: https://jdih.kemenkeu.go.id/fullText/2012/74TAHUN2012PP.HTM  
[Accessed 9 November 2020].

KEMENKUMHAM RI, 2018. *Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 79 Tentang Badan Layanan Umum Daerah.* [Online]   
Available at: https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/111301/permendagri-no-79-tahun-2018  
[Accessed 18 November 2020].

Mukarom, Z., 2015. *Manajemen Pelayanan Publik.* Bandung: Pustaka Setia.

Pakpahan, S., 2015. Pelayanan Prima. *Artikel Ilmiah Rumah Sakit,* 3(5), pp. 15-25.

Purwoastuti, E. & Walyani, E. S., 2015. *Mutu Pelayanan kesehatan dan Kebidanan.* Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

RSUD Kota Kotamobagu, 2020. *Profil RSUD Kota Kotamobagu,* Kotamobagu: RSUD Kota Kotamobagu.

Sangadji, E. M. & Sopiah, 2013. *Perilaku Konsumen: pendekatan praktis.* Yogyakarta: Penerbit Andi.

Sudirman, 2018. *Upaya Peningkatan Pelayanan Konseling dan Tes HIV Sukarela Pada Masyarakat Berisiko Terinfeksi HIV berdasrakan Gap Analysis Model SERVQUAL (studi di Puskesmas Putat jaya dan Perak Timur Kota Surabaya).* [Online]   
Available at: http://repository.unair.ac.id/76355/  
[Accessed 2 Oktober 2020].

Supranto, 2011. *Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan.* Jakarta: Rineka Cipta.

Sutriono, D. & Sudirman, 2020. Health services description (pharmacy installation) in district hospital prof. Dr. H. Aloei saboe. *IKESMA (Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat),* 16(2), pp. 117-125.

UU Republik Indonesia, 2009. *UU No 44 Tentang Rumah Sakit.* [Online]   
Available at: https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38789/uu-no-44-tahun-2009  
[Accessed 4 Desember 2020].