

## Mutu Pelayanan Pasien dalam Menerima Pelayanan Kesehatan Di Rawat Inap RS Pratama Kota Yogyakarta

*Quality of Patient Service in Receiving Health Services at the Inpatient Unit of Pratama  
Hospital in Yogyakarta City*

Bayu Subagja<sup>1\*</sup>, Rosyidah<sup>1</sup>, M. Syamsu Hidayat<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universitas Ahmad Dahlan  
\*Email: bayusugabja@gmail.com

### Abstrak

**Latar belakang:** Rumah sakit merupakan intansi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan perorangan secara maksimum dengan menyediakan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Upaya untuk kualitas pelayanan yang didapatkan, maka rumah sakit wajib menyediakan unit pelayanan pengaduan. Rumah sakit Pratama sebagai rumah sakit kelas D dituntut untuk mengembangkan seluruh potensi melalui perencanaan pengembangan yang komprehensif, meliputi SDM, jenis pelayanan, sarana prasarana, peralatan medis, pengembangan sistem informasi, dan perubahan budaya kerja. **Tujuan:** Untuk mengeksplorasi secara mendalam analisis mutu layanan rawat inap RS Pratama Kota Yogyakarta dari perspektif pasien. **Metode :** Penelitian jenis kualitatif dengan pendekatan fenomenologi, pengambilan data dilakukan dengan wawancara mendalam pada lima partisipan inti yaitu pasien, dan dua partisipan sekunder sebagai triangulasinya yaitu pada keluarga pasien yang mendampingi pasien 24 jam rawat inap. Data penelitian dianalisis dengan konten analisis melalui proses *peer debriefing* bersama *independent coder*. **Hasil:** Empat tema yaitu tema penatalaksanaan manajemen pelayanan dirasakan secara profesional meskipun masih ada terdapat beberapa petugas yang kurang care terhadap konsumen; tema prinsip etika keperawatan secara komunikatif dirasakan konsumen selama mendapatkan pelayanan kesehatan; tema RS Pratama terpercaya dalam memberikan pelayanan prima pada seluruh konsumen; dan tema konsumen berharap rumah sakit menyempurnakan dari kekurangan baik pelayanan maupun fasilitasnya. **Kesimpulan:** Rumah Sakit Pratama Yogyakarta telah menjalankan prinsip etika keperawatan secara komunikatif dirasakan konsumen selama mendapatkan pelayanan kesehatan. Kedua Penatalaksanaan manajemen pelayanan dirasakan secara profesional meskipun masih ada terdapat beberapa petugas yang kurang care terhadap konsumen. Ketiga Rumah sakit Pratama terpercaya dalam memberikan pelayanan prima pada seluruh konsumen. Keempat konsumen berharap rumah sakit menyempurnakan dari kekurangan baik pelayanan maupun fasilitasnya.

**Kata kunci:** mutu layanan; perspektif pasien

### Abstract

**Background:** Hospital is a health service institution that provides maximum individual services by providing inpatient, outpatient, and emergency care. In an effort to obtain quality service, the hospital is required to provide a complaint service unit. Pratama Hospital as a class D hospital is required to develop all potentials through comprehensive development planning, including human resources, types of services, infrastructure, medical equipment, information system development, and changes in work culture. **Purpose:** To explore in-depth analysis of the quality of inpatient services at Pratama Hospital in Yogyakarta City from the patient's perspective. **Methods:** Qualitative research with a phenomenological approach, data collection was carried out through in-depth interviews with five core participants, namely patients, and two secondary participants as triangulation, namely the patient's family who accompanied the patient

24 hours a day. The research data were analyzed using content analysis through a peer debriefing process with an independent coder. **Results:** Four themes are the theme of service management is felt to be professional even though there are still some officers who are less caring towards consumers; the theme of communicative nursing ethical principles felt by consumers during receiving health services; the theme of Pratama Hospital is trusted in providing excellent service to all consumers; and the theme Consumers expect hospitals to improve on the shortcomings of both services and facilities. **Conclusion:** Pratama Yogyakarta Hospital has implemented ethical nursing principles in a communicative manner, which consumers feel is reflected in their healthcare services. Second, service management is perceived as professional, although some staff members still lack compassion for consumers. Third, Pratama Hospital is trusted to provide excellent service to all consumers. Fourth, consumers expect the hospital to improve its services and facilities.

**Keywords:** service quality; patient perspective

## PENDAHULUAN

Undang-undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menegaskan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 pasal 3 ayat (3) Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumaha-sakitan menjelaskan bahwa negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Rumah Sakit merupakan instansi pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan berkualitas dan terjangkau oleh seluruh masyarakat agar tercapai derajat kesehatan setinggi-tingginya (Peraturan Pemerintah, RI, 2021). Rumah sakit adalah instansi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan perorangan secara maksimum yang menyediakan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Upaya untuk memenuhi hak pasien untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan atas kualitas pelayanan yang didapatkan, maka rumah sakit wajib menyediakan unit pelayanan pengaduan. Unit pelayanan pengaduan melakukan pengumpulan informasi, klarifikasi, dan penyelesaian keluhan pasien atas ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di rumah sakit dan/ atau prosedur pelayanan di rumah sakit (Permenkes, RI, 2018).

Masa kini masalah kesehatan menjadi kebutuhan utama bagi masyarakat, sehingga semakin meningkat tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Sebagai upaya dalam memenuhi tuntutan masyarakat agar mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas, salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam bidang kesehatan. Hal tersebut sejalan dengan fungsi pemerintah dalam mewujudkan serta meningkatkan pelayanan pada masyarakat secara maksimal. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang sebaik mungkin merupakan salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan kesehatan. Semakin tingginya pendidikan masyarakat, maka semakin bervariasinya tuntutan kebutuhannya, sehingga harus dapat memenuhi kemauan dan keinginannya. Konsumen akan puas apabila layanan yang didapatkan sesuai dengan yang dikehendakinya, namun sebaliknya apabila terjadi sebaliknya maka pasien akan kehilangan minat untuk berobat dan memiliki image negatif terhadap instansi pemberi layanan kesehatan yang dapat menurunkan jumlah pasien (Winasro, F, A., Enos, P., Santi, R, 2020). Dalam kualitas yang diharapkan konsumen, yaitu konsumen harus menjadi prioritas utama dari instansi pelayanan

kesehatan karena konsumen adalah yang penting dan untuk menjamin kepuasan pasien maka sangat dibutuhkan pelayanan berkualitas tinggi sesuai dengan keinginan pasien (Pangerapan, D, T., Ora, E, L, I., Palandeng, A., Joy, M, T, 2018).

Kualitas pelayanan yang baik dapat diukur dari fasilitas yang mewah, teknologi yang lengkap, penampilan fisik, sikap dan perilaku petugas kesehatan dan karyawan rumah sakit yang mencerminkan profesionalisme dan komitmennya. Kualitas pelayanan yang relatif baik belum tentu dapat membuat pasien menjadi puas. Secara umum pasien tidak memiliki kemampuan menilai kompetensi teknis, namun mereka hanya menilai dari karakteristik nonteknis atau hubungan interpersonal dan kenyamanan pelayanan. Kualitas pelayanan kesehatan dinilai dari tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam mewujudkan kepuasan pada pasien. Semakin sempurna kepuasan yang mereka rasakan, maka akan semakin baik kualitas pelayanan kesehatan yang mereka rasakan. Supartiningsih menjelaskan bahwa pengalaman yang kurang baik terdapat pada koordinasi pelayanan, kenyamanan fisik, dukungan emosional, kontinuitas dan perpindahan, serta akses pelayanan. Pengalaman yang baik dirasakan pada bagian informasi, keterlibatan keluarga dan teman, dan keterlibatan pasien dan rencana kepulangan (Supartiningsih, S, 2017).

Hasil penelitian Harahap menjelaskan bahwa pemberi layanan kesehatan agar mengevaluasi dan meningkatkan pelayanan kesehatan dengan mengetahui kelebihan dan kelemahan dalam pelayanan yang diberikan kepada pasien/masyarakat (Harahap, R, A, H & Setiawan, 2018). Sementara hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Utari (2018) menjelaskan bahwa pengalaman pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien diantaranya adalah dimensi komunikasi tenaga kesehatan, responsif, komunikasi tentang obat dan informasi kepulangan (Utari, U., Fridawaty, R., Nurshanty, S, A, S, 2018). Hasil penelitian Hasriani (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan KIS di RSUD Sayang Rakyat sudah cukup berjalan dengan baik, petugas administrasi dan petugas kesehatan (dokter dan perawat) dalam menjalankan tugas memberikan pelayanan pada pasien sudah cukup baik. Implementasi Pelayanan berbasis program KIS di RSUD Sayang Rakyat Makassar secara umum sudah sesuai dengan Perda Provinsi Sulawesi Selatan tentang penyelenggaraan kesehatan dan Perpres No 64 Tahun 2020 tentang JKN (Hasriani, 2020).

Rumah Sakit Pratama merupakan rumah sakit kelas D yang mulai beroperasi pada tahun 2016 dengan pola pengelolaan keuangan BLUD, maka Rumah Sakit Pratama Kota Yogyakarta dengan jumlah kunjungan rawat inap 1926 per tahun 2023, dituntut untuk mengembangkan seluruh potensi yang ada melalui perencanaan pengembangan yang komprehensif. Potensi pengembangan tersebut meliputi pengembangan sumber daya manusia, jenis-jenis pelayanan, sarana-prasarana, peralatan medis dan perawatan yang lebih modern, pengelolaan keuangan, pengembangan sistem informasi rumah sakit, dan perubahan budaya kerja. Melalui pemanfaatan fleksibilitas untuk menerapkan praktek-praktek bisnis yang sehat, Rumah Sakit Pratama Kota Yogyakarta diharapkan dapat terus meningkatkan salah satunya kinerja pelayanan. Peningkatan kinerja pelayanan Rumah Sakit Pratama Kota Yogyakarta diupayakan dapat tercapai dengan cara meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM), menyediakan sarana dan prasarana yang memadai, melakukan perawatan rutin dan rehabilitasi pembangunan, serta meningkatkan sistem informasi rumah sakit. Hasil studi pendahuluan yang dilakukan Agustus 2023 dengan wawancara pada lima pasien menggambarkan bahwa pasien dan keluarga mendapatkan kesalahan informasi dari petugas kesehatan terkait dengan jadwal pemeriksaan sehingga mengakibatkan pasien mengalami lemas karena terlalu lama menunggu; dalam

menetapkan diagnosis pasien merasa tidak dilakukan pemeriksaan yang tidak lengkap; pasien mengalami ketidaktepatan dalam pemberian obat; dan ketidaksesuaian pemberian perawatan pada pasien.

## **METODE**

Penelitian ini dilakukan dengan jenis penelitian kualitatif dengan rancangan fenomenologi, yaitu suatu pengalaman yang dialami individu sehubungan dengan suatu fenomena dan bagaimana menginterpretasikan pengalaman tersebut terkait dengan analisis mutu pelayanan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan di Rawat Inap RS Pratama Kota Yogyakarta. Sampel dalam penelitian dilakukan dengan saturasi pada sejumlah tujuh partisipan. Pada partisipan ke enam dan ketujuh tidak ditemukan kode baru sehingga pengambilan sampel dihentikan pada partisipan ketujuh. Teknik pengambilan data dilakukan dengan wawancara mendalam (*indepth interview*) pada partisipan inti yaitu pasien dan partisipan sekunder yaitu keluarga pasien yang menunggu pasien selama tiga hari rawat inap. Instrumen dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri yang dilengkapi dengan pedoman wawancara, alat perekam, dan alat tulis. Analisa data dilakukan dengan *content analysis* yang dilakukan oleh peneliti dengan dua *independent coder* melalui proses *peer debriefing*. Analisis melalui proses koding, kategori dan tema yang kemudian dilakukan *memoing* dengan diakhiri dengan melakukan interpretasi data.

Keabsahan Data Penelitian. Uji keabsahan data (*trustworthiness*) dalam penelitian ini untuk menjamin keterpercayaan data (*credibility*), maka peneliti telah memantapkan kapasitas dalam penelitian kualitatif dengan melakukan pendalaman penelitian kualitatif dari fasilitator penelitian kualitatif. Sehingga peneliti telah menetapkan dan memilih informan, melaksanakan metode pengumpulan data, menganalisis data, menginterpretasikan, dan melaporkan hasil penelitian secara konsisten. Dalam menjamin keteralihan data (*transferability*) peneliti telah membuat laporan hasil penelitian dengan agar terbaca dan memberikan informasi yang lengkap, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya, sehingga pembaca dapat membaca gambaran dengan jelas yang disertai dengan transkrip verbatim (*quotasi*) sebagai data obyektif yaitu bukti dari partisipan-partisipan. Untuk menjamin ketergantungan (*dependability*), peneliti melakukan kesamaan persepsi dengan asisten atau pihak terkait dalam penelitian ini. Peneliti melakukan analisis data secara terstruktur dengan proses *peer debriefing* baik bersama dengan team peneliti maupun melibatkan *independent coder* selama proses analisisnya. Peneliti mengupayakan dalam menginterpretasikan hasil studinya dengan benar sehingga pembaca dapat membuat kesimpulan yang sama dalam menggunakan perspektifnya. Dalam menjamin konfirmabilitas (*confirmability*) peneliti mengontrol hasil temuan-temuan penelitian dengan merefleksikannya pada jurnal terkait. Peneliti melakukan *peer review* selama proses pengajuan rencana penelitian dan analisis data. Peneliti melakukan pengecekan kembali atau konfirmasi informasi dengan partisipan (*member check*).

## **HASIL**

Hasil analisis mendapatkan 59 final kode yang menjadi 16 kategori dan akhirnya menjadi empat tema sebagai berikut; Prinsip etika keperawatan secara komunikatif dirasakan konsumen selama mendapatkan pelayanan kesehatan.; Penatalaksanaan manajemen pelayanan dirasakan secara profesional meskipun masih ada terdapat beberapa petugas yang kurang care terhadap konsumen; Rumah sakit Pratama terpercaya

dalam memberikan pelayanan prima pada seluruh konsumen; Konsumen berharap rumah sakit menyempurnakan dari kekurangan baik pelayanan maupun fasilitasnya.

Tema Prinsip etika keperawatan secara komunikatif dirasakan konsumen selama mendapatkan pelayanan kesehatan. Pasien dan keluarganya merasakan bahwa semua tenaga kesehatan yang menangani pasien rawat inap di rumah sakit Pratama berpegang teguh terhadap kode etik sehingga dalam memberikan pelayanan tidak dirasakan adanya pelanggaran. Hampir semua tenaga kesehatan yang melayani pasien di rawat inap sangat komunikatif selama memberikan pelayanannya, baik itu perawat, dokter, ahli gizi dan yang lainnya. Setiap melakukan tindakan apapun itu selalu menyapa pasien dan keluarga dan menjelaskan tindakan yang akan dilakukan serta proses dan penjelasan lainnya. Sejak pasien dan keluarga awal masuk ke ruang perawatan sampai dengan akan kembali pulang, tenaga kesehatan terutama perawat selalu memberikan penjelasan secara detail. Tema ini terbentuk dari tiga kunci utama yaitu Dilakukan edukasi dan pengarahan, Menjalankan komunikasi terapeutik, dan Menerapkan prinsip etik keperawatan. Berikut ini bukti yang menggambarkan ilustrasi di atas telah disampaikan oleh P1, P3, dan P5:

*“Lanjut... dari mbaknya ...dari gizi juga ..baik mereka yaa...kemarin sebelum kayanya mbak...kann sebelum dapat makan siang setelah operasi tu kan saya selama itu puasa to mas..kemudian dari..buk!..sambil memperkenalkan diri, saya dari gizi...saya ...ibuk itu ini ini ini...yaaa...lalu...mereka yaa..ehh...beliaunya ngendiko....nanti kalau dalam hal... menuuu... untuk pasien, ibuk kurang merasa kurang, maksudte kurang cocok... misalnya kurang asinn atau itu memang itu ....tuntutan untuk..pasieeen...gitu...ya maksudnya ..saya harus menyadari itu..oh iya mbak ..terima kasih, saya udah dikasih pengertian juga itu...yaa.” (P1)*

*“Waktu pelayanannya baik banget, pokoknya disini tu semuanya komplit mas. Maksudnya dari awal pertama saya masuk tu orangnya udah baik baik banget,... pelayanannya cepet,.. trus intinya disini orangnyaa juga baik baik mas....dari pelayananya... Pokoknya dari belum bisa sampai bisa... bahkan sampek meneteki, asi belum keluar sampai keluar pun itu.” (P3)*

*“Juga masalah tadi juga ...mbaknya nanti kalau dirumah pasca perawatan juga dijelaskan perawatannya dirumah harus seperti apa....., karna saya kan ya awam ya mas...gak tau masalah kayak gini jadi saya tu tanya dijelaskan juga karena nanti takutnya kalau dirumah perawatannya tidak seperti disini kan takutnya malah itu.... Jadi alhamdulillah informasinya tu lengkap.... Kemarin juga visit dokter, kemarin ada dari dokter dalam ada dokter bedah juga udah kesini saya sudah mendapatkan penjelasan yang alhamdulillah..... Insya Allah nanti saya dirumah itu bisa untuk merawat.” (P5)*

Tema Penatalaksanaan manajemen pelayanan dirasakan secara profesional meskipun masih ada terdapat beberapa petugas yang kurang care terhadap konsumen. Secara umum penatalaksanaan manajemen pelayanan dari rumah sakit telah dirasakan *excellent* servisnya demikian pula fasilitasnya. Meskipun masih ada yang perlu dilakukan evaluasi terhadap fasilitas yang masih kurang memadai maupun sikap tenaga kesehatan di ruang rawat jalan. Namun pasien dan keluarga dapat terobati dengan sikap caring dari tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan di ruang rawat inap. Di ruang rawat inap, pasien dan keluarga merasakan tenaga profesional di ruangan tersebut sangat kompeten semua. Tenaga kesehatan dengan sigap, cepat dan tanggap serta teliti melayani semua

pasien dan keluarga yang membutuhkan pertolongan maupun menangani keluhan-keluhan. Terdapat lima point besar dalam terbentuknya tema ini yaitu proses pelayanan yang dirasakan konsumen, Caring, Variasinya sikap petugas rumah sakit, tenaga profesionalnya berkompeten, dan penatalaksanaan manajerial rumah sakit. Berikut ini bukti dari ilustrasi di atas sebagai bukti yang telah disampaikan oleh P2, P3, P4, dan P5 berikut ini:

*“Pertama, masuk ya mas, di cek suhu...ya agak kurangnya mbaknya yang di cek suhu itu...mbok ya maksudnya kita datang itu, maaf ibuu bisa dicek suhunya...gitu...mbaknya cuma diem..sementara itu, pas hari pertama ya mas...itu njut (terus)...saya ya diem aja ya mas...wong (orang) saya juga pertama kali periksakan anak disini mas...langsung, ibu periksa suhu tubuh...oh yaa..udah gitu langsung, ada batuk pilek nggak buk...gitu..agak jutek gitu lho mass...muda sih memang, muda mbaknya...langsung.. Alhamdulillah enggak mbak..langsung...oh iya...yaudah...yaudah saya masuk...cuman kesannya kok heeemmm [pasang muka kecewa]...mbake kok rodo ngopo (agak kenapa) yaa...gitu saiki (sekarang)...hee hehe...trus yaudah gapapa..terus...saya masuk keeee pendaftaran ya...kan saya udah reservasi dulu to mas...yaudah mbak saya mau ke poli bedah...oh iya ibuk...bawa anu...ini...udah saya foto...oh yaaa...kalu mbaknya yang dipendaftaran situ ramahhh....terus habis itu ibu daftar ini dulu ke...sebelah itu ya..bapak bapak...oh ya siap mbak...terus disitu juga masnya ramah...terus habis itu selesai...langsung ke polibed...eh ke itu ya mas...pendaftaran itu ya...kemudian ditanya tanya...bla bla bla njut (terus) juga...mbaknya juga bagus...ramahhh...”(P2)*

*“Dokternya ramah...terus ini apa suster susteranya juga ramah, kita nggak pernah yang gimana... maksudnya gak pernah punya pikiran ini kok susteranya kayak gini...enggak...mereka itu kasarannya sudah bisa membawa dirinya untuk pasien gitu...” (P3)*

*“Nah itu...mungkin lebih ke ...kalo masalah waktu tu...kepastiannya itu kan belum tahu... untuk visitnya kapan?, Trus bisa pulang kapan..? itu belum diinfokan setelah tindakan kemarin.” (P4)*

*“Ya...ya ... apa ini kayak merawat luka juga saya lihat dari kemarin alhamdulillah udah ini apa..... bagus sekali. iyya..kenapa..? [ibu menyaut perawat dan ada suara "Jangan mentang mentang kita disini lho bu" Oh.... Jenengan Gaada saya ceritanya juga begini mbak..he[sambil tertawa] ....hehe..Ya saya merasakan... walaupun suami saya kayak gitu kadang kadang sakit sedikit aja teriak kayak gitu. Heheehhe ...[tertawa]..iya.....Dari kemarin juga apa, ya ....dari awal lah perawatan lukanya juga saya lihat bagus, yaa.” (P5)*

Tema Rumah sakit Pratama terpercaya dalam memberikan pelayanan prima pada seluruh konsumen. Konsumen baru maupun lama yang masuk ke rumah sakit dengan indikasi apapun, telah percaya dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dari rumah sakit Pratama. Rumah sakit telah memberikan kenyamanan dan keamanan terhadap pasien dan keluarga melalui pelayanan yang diberikan oleh petugas ruang rawat inap, mulai dari tenaga kesehatannya sampai dengan tenaga pendukung termasuk cleaning servisnya. Pencegahan infeksi sebagai salah satu bentuk keamanan lainnya yang didapatkan oleh pasien dai petugas kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan. Terdapat lima kunci utama yang membentuk tema ini, yaitu jenis konsumen; indikasi

memilih RS Pratama; rumah sakit terpercaya dapat memuaskan konsumen; kenyamanan dan keamanan terpenuhi; menerapkan standar PPI. Berikut ini adalah bukti dari ilustrasi di atas yang telah disampaikan oleh P1, P3, P6, dan P7 berikut ini:

*“Percaya...! saya percaya banget. hehehehe [terawa sambil menjawab] saya sudah,, ya saya sudah..ya saya merasakan apa yang saya alami selamaaa... lima tahun dengan rawat jalan ituu..dan saya . dan alasaya analisa sampai opname operasi .. apa namanya ..pasien itu ya saya semakin percaya lah mass,,sama rumah sakit ini.” (P1)*

*“...terus pasien jugak udah nyaman gitu sama ininya... pelayanan mereka gituu...ini gak mengada ada...cuman bener! [lebih mengaskan] saya waktu di sini dari awal lahir sampek...ke saya punya ini...emang dari dulu...makanya saya kesini lagi...nek besok ini gantinya...gkgk [tertawa] kalok punya..dua ini [menutup mulut sambil tertawa]..ha.” (P3)*

*“Pertama ituuuuu emmm empat hari apa lima hari, sssssaya sudah empat kali di sini (senyum). Yang pertama ituuuuu berapa bulan ya? ndak ndak sampai satu tahun, jadi satu tahun it [itu] satu tahunnnnn empat bulan mungkin itu dua kali.” (P6)*

*“Cuci tangan iya [mengangguk], pakai sarung tangan [sebelum dan setelah melakukan tindakan perawat cuci tangan]. Sarung tangaaaaaaan, haenggeh meniko (ya itu).” (P7)*

Tema Konsumen berharap rumah sakit menyempurnakan dari kekurangan baik pelayanan maupun fasilitasnya. Konsumen rumah sakit Pratama pada prinsipnya telah merasakan pelayanan dari rumah sakit sudah sangat cukup memuaskan, hanya saja konsumen masih memiliki harapan besar terhadap kesempurnaan dari rumah sakit tersebut. Selama menggunakan jasa pelayanan di rumah sakit Pratama, konsumen masih mendapatkan beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki oleh rumah sakit, agar konsumen menjadi lebih nyaman, aman dan semakin puas terhadap jasa pelayanan dari rumah sakit Pratama. Tema ini terbentuk dari tiga point besar yaitu harapan konsumen dalam menyempurnakan pelayanan prima; masih dirasa adanya keterbatasan yang perlu ditingkatkan; fasilitas parkir pendukung yang harus diperbaiki. Berikut ini adalah bukti dari ilustrasi di atas yang disampaikan oleh P3, P4, P5, dan P6 berikut ini:

*“...kalau untuk pesannya...kemarin aja mau operasi sampek dibujuk bujuk...nggak, papa...gapapa disini enak gaada dokter apa perawat yang galak atau yang gimana...gitu... pesane opo kowe! (Pesannya apa kamu) supaya rumah sakit ini ben (Supaya) semakin berkembang opo ben (Apa supaya) semakin rumah sakit...rumah sakite wes apik eeee (rumah sakitnya sudah bagus). yoo maksute ki ( Ya maksudnya itu...playanane lah(Pelayannanya)...kasarane ben (Kasarannya supaya)...pelayanann...pesan untuk pelayanan..tetap selalu ramah tetap selalu steril...terus tetap...eeee.....menjaga keamanannya...tetap.” (P3)*

*“Emmmm... kalau dari yang apa namanya...sss ..yang saya rasakan sendiri yaitu mungkin..atau beberapa hal itu yang.. mungkin lebih dijelaskan biar nanti ...istilahnya nggak...untuk dari pasien seperti saya tu nggak nggantung gitu...ini harus habis ini tu apa prosedurnya.gitu ..terus kemungkinan berapa hari...atau nanti setelah beberapa hari di infokan nanti seperti apa gitu...sama kemarin kalo seperti kalau cuman waktu pertama kesini kan... aa.. besok kira kira...aaa..tindakannya jam segini kan diinfokan gituu...nanti*

*kalau misalkan setelah tindakan terus apa gitu..nah itu yang belum ada.” (P4)*

*“Nahh parkir itu ndadak (kenapa harus) ditanya tanya gitu hlo... saya kan wira wiri (mondar mandir) kadang pulang..... kadang karna aktifitas dirumah kan kalau.... banyak yang sudah saya tinggal kan itu.... tapi kalau yang penting penting memang harus membutuhkan saya..... saya harus pulang sebentar,... itu sitik sitik (Sedikit sedikit) parkir ndadak kesuwen (knapa harus kelamaan) gitu hlo ....kan masih manual to dicatet pakai tangan jam berapa... terus nanti dietung (dihitung) oh dari jam segini segini tarifnya segini,... alah mas kelamaan dah tak bayar segini...,saya tak saya langsung pergi saya gitu...bukannya kenapa karena kan efektifitas waktu itu hlo mas.... saya kan kelamaan disitu selak (keburu) ditunggu tamu dirumah ndadak le (kenapa harus) ngetung dari jam segini segini tarifnya segini buk...alah dah berapa....dah nggak usah dietung (dihitung).... Hla itu..... masukan dari saya ya mas,... karena masih manual to... kalau yang di inu... kan kalau udah pakai mesin itu kan tinggal.... oh segini bu tarfinya selama ini jam.... kan gitu. Nah Cuma itu aja...Ya Namanya ....ini ya mas ya... sedikit masukan.” (P5)*

*“Iya [mengangguk], dipasang itu enggak ini loh spreinya ini [tangan kanan menunjukkan ke seprei tempat tidur anaknya] gak diganti tiap hari cuman itu aja di sini [di rumah sakit ini]. Biasanya kan pasangan bed itu [seprei] kan tiap hari diganti, Cuma itu aja, iya [mengangguk]. Maaf loh ini hah hah hah hah hah.” (P6)*

## **PEMBAHASAN**

Tema prinsip etika keperawatan secara komunikatif dirasakan konsumen selama mendapatkan pelayanan kesehatan. Selama menjalani perawatan rawat inap partisipan menilai hampir semua tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan pada mereka selalu berpegang teguh terhadap kode etik kesehatan, sehingga dalam memberikan pelayanan tidak ada pelanggaran apapun. Seluruh petugas kesehatan di rawat inap komunikatif selama memberikan pelayanan kesehatan pada seluruh partisipan. Setiap melakukan tindakan selalu diawali dengan menyapa, mencocokkan identitas dan menjelaskan prosedur tindakan yang akan dilakukan. Demikian pula ketika pasien akan pulang, selalu diberikan dischat plaining oleh petugas kesehatan. Hasil penelitian (Irianto, 2020) menjelaskan bahwa komunikasi merupakan salah satu strategi dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan untuk mencapai kepuasan konsumen di rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Cepu. Konsumen merasa puas dengan perhatian yang diberikan oleh pegawai atau petugas dalam mengatasi masalah konsumen (Irianto., Sri, Hartati., Soenarmi, 2020). Penelitian (Riskiyah. T. H., 2017) menjelaskan bahwa konsumen memiliki pengalaman yang menyenangkan karena mendapatkan pelayanan yang sama dari petugas kesehatan, dan komunikasi berjalan dengan baik, petugas berupaya berkomunikasi dengan baik. Konsumen merasa perilaku dari petugas kesehatan tidak membedakan antar pasien (Riskiyah., Tita, H., Siti, J, 2017).

Tema penatalaksanaan manajemen pelayanan dirasakan secara profesional meskipun masih ada terdapat beberapa petugas yang kurang care terhadap konsumen. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa konsumen menerima berbagai macam proses pelayanan yang cukup bervariasi sikap dari petugas kesehatan, namun hampir seluruh petugas kesehatan dan petugas pendukung lain yang bertugas di ruang rawat inap memberikan pelayanan cukup care dengan sikap yang positif. Sementara di layanan rawat inap, masih terdapat beberapa petugas yang masih kurang ramah dan kurang care kepada konsumen. Secara umum tenaga kesehatan dan tenaga pendukung lainnya cukup

berkompeten, cepat tanggap dalam penanganannya. Terdapat kesamaan dengan hasil penelitian sebelumnya, bahwa konsumen masih menerima perlakuan petugas baik yang care dan yang kurang care dalam melayani konsumen (Harahap, R, A, 2018). Penelitian lainnya menjelaskan bahwa daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan pada dasarnya cukup tanggap sehingga konsumen menjadi puas dengan pemberian jasa rumah sakit. Hasil penelitian (Rensiner, 2018) menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan dari perawat dirasakan konsumen kompeten dalam melayaninya karena telah melakukan prosedur tindakan sesuai dengan SOP dari RS, namun jumlah perawat yang masih minimal (Rensiner., Vivi, Y, A., Abdi, S, P, 2018). Hasil penelitian (Haryati, 2024) menjelaskan bahwa upaya perlindungan terhadap pasien dari kebaratan, kecelakaan kerja, jatuh dari tempat tidur, dan lain-lain merupakan aplikasi dari dimensi keamanan dalam meningkatkan mutu pelayanan di RSUD Datu Beru Takengon (Haryati, S., Deli, T., Asriwati., Nur, Aini., Juliandi, H, 2024). Hasil (Najib, 2022) penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan. Tingkat kepuasan dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan karena dengan adanya kualitas pelayanan yang prima dari rumah sakit RSUD Saptosari Gunungkidul membuat konsumen merasa senang dan puas (Najib, K., Humawan, A, N., Moh, S., Riza, F, 2022).

Tema konsumen berharap rumah sakit menyempurnakan dari kekurangan baik pelayanan maupun fasilitasnya. Meskipun konsumen merasakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan, namun masih ada yang perlu ditingkatkan pelayanannya terutama kelengkapan *discharge plainning*-nya, waktu pelaksanaan visite yang masih kurang sesuai dengan penjadwalan. Demikian pula dengan fasilitas umum seperti tempat parkir konsumen memiliki harapan besar ke depannya lebih ditingkatkan kembali agar memberikan kenyamanan yang lebih lagi. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan (Rensiner., Vivi, Y, A., Abdi, S, P, 2018) bahwa tempat parkir dan fasilitas masih perlu perbaikan atau peningkatan. Hasil penelitian lain yang menguatkan hasil penelitian ini ditinjau dari hasil penelitian (Wismadi, 2021) bahwa pemberian *discharge plainning* masih dalam taraf sedang bagi konsumen dan berharap masih perlu ditingkatkan lagi (Wismadi, T, N, 2021). Hasil penelitian lain yang senada dengan penelitian ini dijabarkan dari hasil penelitian (Erpurini, 2021) bahwa kemampuan petugas di Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala telah melakukan dalam menjawab keluhan konsumen, namun belum dilakukan oleh semua petugas karena memiliki kewenangan masing-masing (Erpurini, W, 2021).

## **KESIMPULAN**

### **Kesimpulan**

Rumah Sakit Pratama Yogyakarta telah menjalankan prinsip etika keperawatan secara komunikatif dirasakan konsumen selama mendapatkan pelayanan kesehatan. Kedua Penatalaksanaan manajemen pelayanan dirasakan secara profesional meskipun masih ada terdapat beberapa petugas yang kurang care terhadap konsumen. Ketiga Rumah sakit Pratama terpercaya dalam memberikan pelayanan prima pada seluruh konsumen. Keempat konsumen berharap rumah sakit menyempurnakan dari kekurangan baik pelayanan maupun fasilitasnya.

## Saran

Dimensi efektifitas dan kompetensi perlu dilakukan evaluasi secara berkala untuk memantau kualitas SDM dalam memberikan pelayanannya baik secara afektif, kognitif, maupun psikomotor sehingga rumah sakit tetap terjaga kualitas pelayanannya. Dimensi kenyamanan perlu perhatian dari rumah sakit untuk memberikan kenyamanan bagi pasien dan keluarga dalam memfasilitasi tempat parkir yang lebih nyaman.

## DAFTAR PUSTAKA

- Erpurini, W. (2021). Analisa Kualitas Pelayanan Pasien Pada Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala. *Jurnal Sains Manajemen*, 84.
- Harahap, R, A. (2018). Pengalaman Masyarakat Yang Menerima Pelayanan Perawat Puskesmas Sering Kecamatan Medan Tembung Sumatera Utara. *Talenta Conference Series*, 94.
- Haryati, S., Deli, T., Asriwati., Nur, Aini., Juliandi, H. (2024). Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Renggali UPTD RSUD Datu Beru Takengon. *Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan dan Kedokteran*, 177.
- Hasriani. (2020). Sistem Pelayanan Kesehatan Berbasis Program Karti Indonesia Sehat di Rumah Sakit Umum Daerah Sayang Rakyat Makasar. Makasar: Universitas Bosowa Makasar.
- Irianto., Sri, Hartati., Soenarmi. (2020). Analisis Mutu Pelayanan Dalam Rangka Peningkatan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Cepu. *Jurnal Mitra Manajemen*, 607.
- Najib, K., Humawan, A, N., Moh, S., Riza, F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul Yogyakarta. *Manajemen, Bisnis, dan Ekonomi*, 35.
- Pangerapan, D, T., Ora, E, L, I., Palandeng, A., Joy, M, T. (2018). Hubungan Antara Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Kedokteran Klinik (JKK)*
- Peraturan Pemerintah, RI. (2021). PP Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021. Diambil kembali dari Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakit: [https://jdih.setkab.go.id/PUUdoc/176340/PP\\_Nomor\\_47\\_Tahun\\_2021.pdf](https://jdih.setkab.go.id/PUUdoc/176340/PP_Nomor_47_Tahun_2021.pdf)
- Permenkes, RI. (2018). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2018. Diambil kembali dari [http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk\\_hukum/PMK\\_No.\\_4\\_Th\\_2018\\_ttg\\_Ke\\_wajiban\\_Rumah\\_Sakit\\_dan\\_Kewajiban\\_Pasien\\_.pdf](http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk_hukum/PMK_No._4_Th_2018_ttg_Ke_wajiban_Rumah_Sakit_dan_Kewajiban_Pasien_.pdf)
- Rensiner., Vivi, Y, A., Abdi, S, P. (2018). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Achmad Darwis. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 7.
- Riskiyah., Tita, H., Siti, J. (2017). Pengalaman Pasien Rawat Inap Terhadap Penerapan Patient Centered Care di RS UMM. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 358.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 9-15.
- Utari, U., Fridawaty, R., Nurshanty, S, A, S. (2018). Pengaruh Pengalaman Pasien Terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. Makasar: Universitas Bosowa Makasar.

- Winasro, F, A., Enos, P., Santi, R. (2020). Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit TK. IV Kota Samarinda. *eJaournal Administrasi Negara*, 8943-8952. Diambil kembali dari [https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2020/03/3.%20Jurnal%20\(03-04-20-04-38-08\).pdf](https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2020/03/3.%20Jurnal%20(03-04-20-04-38-08).pdf)
- Wismadi, T, N. (2021). Hubungan Pelaksanaan Discharge Plainning Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit. *Healthy Journal*, 76.

