

TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA LAYANAN RUMAH SAKIT DI MASA PANDEMI COVID-19

Lilik Sriwiyati, Anastasia Lina Dwi Nursanti

STIKES PANTI KOSALA, Sukoharjo, Jawa Tengah, Indonesia

Abstrak

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan salah satu indikator penting dalam mengukur dan mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan. Kepuasan pelanggan berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Pandemi COVID-19 menyebabkan penurunan angka kunjungan pasien di rumah sakit. Hal ini terjadi karena terdapat proses pelayanan kesehatan yang berubah, pembatasan jumlah pasien sebagai upaya menghindari kerumunan, serta diterapkannya langkah pencegahan standar, identifikasi awal, dan pengendalian sumber virus. Hal ini dapat membuat pelanggan memiliki pandangan lain terhadap rumah sakit sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan rumah sakit. Maka dari itu perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada layanan rumah sakit di masa pandemi Covid-19. Tujuan penelitian adalah mengetahui tingkat kepuasan pasien pada layanan rumah sakit di masa pandemi COVID-19. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan pengambilan data secara retrospektif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang melakukan kunjungan ke RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANGSAPI SOLO. Sampel pada penelitian adalah pasien yang melakukan kunjungan ke ruang rawat inap dan rawat jalan RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANGSAPI SOLO selama periode bulan Juli-Agustus 2021. Analisis yang digunakan adalah analisis univariat yang disajikan dalam distribusi frekuensi. Hasil penelitian ini menunjukkan sebesar 61,2% pasien menyatakan puas pada pelayanan dokter, 63,3% pasien puas pada pelayanan perawat. Pada pelayanan administrasi, sebesar 79% pasien puas pada pelayanan pendaftaran, 75,7% pasien puas pada pelayanan kasir/asuransi, dan 76,2% pasien puas pada pelayanan farmasi/obat. Pada fasilitas rumah sakit sebanyak 72% puas pada kebersihan ruangan, 76,2% puas pada kebersihan toilet dan aliran air, 75,7% puas pada fasilitas tempat ibadah, 77,1% puas pada fasilitas lift, 77,6% puas pada fasilitas petunjuk arah, 75,7% puas pada fasilitas penerangan ruangan dan suhu udara, 50% puas pada fasilitas wifi, 78% puas pada fasilitas tempat parkir, 73,4% puas pada keamanan rumah sakit, 71,5% puas pada pelayanan gizi, serta 54,2% puas pada pelayanan ambulans. Kesimpulan penelitian ini adalah sebagian besar pasien menyatakan puas dengan pelayanan Rumah Sakit Dr. OEN KANDANGSAPI SOLO di masa pandemi Covid-19, yang meliputi pelayanan dokter, perawat, pelayanan administrasi dan fasilitas rumah sakit.

Kata kunci: kepuasan pasien, layanan rumah sakit, pandemi covid-19.

LEVEL OF PATIENT SATISFACTION IN HOSPITAL SERVICES IN THE COVID-19 PANDEMIC

Lilik Sriwiyati, Anastasia Lina Dwi Nursanti

Abstract

The level of customer satisfaction with services is one of the important indicators in measuring and developing a service delivery system. Customer satisfaction is related to the quality of service provided. The Covid-19 pandemic has led to a decrease in the number of patient visits at the hospital. This happened because there were changes of the health care process, limiting the number of patients in an effort to avoid crowds, as

well as implementing standard prevention measures, early identification, and controlling the source of the virus. This can make customers have another view of the hospital so that it can affect patient satisfaction with hospital services. Therefore, it is necessary to conduct research to determine the level of patient satisfaction in hospital services during the COVID-19 pandemic. This study aims to find out the level of patient satisfaction in hospital services during the COVID-19 pandemic. This research is a descriptive analytic study with retrospective data collection. Subjects of this study were all patients who visited Dr. OEN KANDANGSAPI SOLO HOSPITAL. The sample in this study were patients who made visits to the inpatient and outpatient wards of Dr. OEN KANDANGSAPI SOLO HOSPITAL during the period July-August 2021. The analysis used is univariate analysis which is presented in the frequency distribution. Result showed that 61.2% of patients said they were satisfied with the doctor's service, 63.3% of the patients were satisfied with the nurse's service. In administrative services, 79% of patients are satisfied with registration services, 75.7% of patients are satisfied with cashier/insurance services, and 76.2% of patients are satisfied with pharmacy/drug services. In hospital facilities, 72% are satisfied with the cleanliness of the room, 76.2% are satisfied with the cleanliness of the toilet and water flow, 75.7% are satisfied with the facilities for places of worship, 77.1% are satisfied with the elevator facilities, 77.6% are satisfied with the facilities. directions, 75.7% satisfied with room lighting facilities and air temperature, 50% satisfied with wifi facilities, 78% satisfied with parking facilities, 73.4% satisfied with hospital security, 71.5% satisfied with nutrition services, and 54.2% satisfied with the ambulance service. The conclusion is most of the patients expressed satisfaction with the services of Dr. OEN KANDANGSAPI SOLO HOSPITAL during the COVID-19 pandemic, which includes services for doctors, nurses, administrative services, and hospital facilities.

Keywords: COVID-19 pandemic, hospital services, patient satisfaction

Korespondensi: Lilik Sriwiyati, STIKES PANTI KOSALA, Jl. Raya Solo-Baki KM. 4. Gedangan, Grogol, Sukoharjo, Jawa Tengah. Email : lilik.sriwiyati@gmail.com. 085600783445.

LATAR BELAKANG

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan salah satu indikator penting dalam mengukur dan mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan (Kaporina, 2013). Kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan layanan kesehatan, artinya pengukuran tingkat kepuasan pasien menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari layanan kesehatan. Kepuasan pasien dalam menggunakan jasa rumah sakit merupakan cerminan hasil dari mutu rumah sakit (Salamah & Purwanti, 2020). Kepuasan pelanggan akan meningkatkan kepercayaan pelanggan dan meningkatkan tingkat kunjungan ulang, sebaliknya jika kepuasan

pelanggan rendah, maka akan membuat citra penyedia layanan buruk dan tingkat kunjungan akan menurun.

Kepuasan pelanggan berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan (Prastiwi & Ayubi, 2015). Pelayanan tersebut dapat berupa interaksi dengan pelayanan medis, pasien, sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan seperti administrasi, keuangan, pelayanan informasi obat, waktu tunggu obat, serta tenaga kesehatan (Oktawilova, NoriWirahmi, & Maiyulis, 2020). Oleh karena itu kepuasan pasien adalah *output* dari kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan merupakan keunggulan bersaing yang utama dan perlu disadari bahwa kepuasan pelanggan merupakan aspek vital

dalam kelangsungan hidup rumah sakit (Kauser, 2017).

Kepuasan merupakan perbandingan antara kualitas jasa pelayanan yang didapatkan dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan (Nursalam, 2015). Setiap pelanggan perlu diberikan pelayanan sesuai standar pelayanan oleh pihak manajemen dan staf fungsional institusi sesuai kebutuhan mereka masing-masing (Muninjaya, 2014). Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya. Sehingga dapat dihubungkan bahwa kepuasan pasien itu berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan (Nursalam, 2015).

Pandemi COVID-19 menyebabkan penurunan angka kunjungan pasien di rumah sakit. Hal ini terjadi karena terdapat alur proses pelayanan kesehatan yang berubah, pembatasan jumlah pasien sebagai upaya menghindari kerumunan, serta diterapkannya langkah pencegahan standar, identifikasi awal, dan pengendalian sumber virus. Peningkatan kasus COVID-19 harus menjadikan rumah sakit meningkatkan kualitas pelayanannya, khususnya terhadap keluarga pasien agar tidak terjadi hal-hal yang dapat merusak citra rumah sakit yang akan berakibat pada ketidakpercayaan publik terhadap layanan kesehatan (Astari, Noviantani & Simanjuntak, 2021).

Penelitian sebelumnya tentang kepuasan keluarga penderita COVID-19 dengan penerimaan informasi dan pelayanan rumah sakit didapatkan hasil dari 40 keluarga pasien penderita COVID-19, rata-rata kepuasan pasien dan keluarga

berdasarkan lamanya perawatan yang diterima selama lebih dari 14 hari menunjukkan kepuasan informasi dengan rerata $42,8 \pm 4,812$, kepuasan pemberian layanan dengan rerata $59,2 \pm 8,545$, sedangkan kepuasan pelayanan paling tinggi pada masa perawatan 2-7 hari dengan rerata kepuasan pemberian informasi $42,0 \pm 4,082$, dan kepuasan terhadap pemberian pelayanan sebesar $59,5 \pm 4,921$ (Ramadhan, 2021). Demikian juga penelitian tentang kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di era pandemi COVID-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo didapatkan hasil kualitas mutu pelayanan keperawatan puas pada dimensi *tangibles* sebesar 57,90%, *reability* 58,04%, *responsiveness* 62,65%, *assurance* 58,18%, dan *empathy* 58,74%. Namun berdasarkan analisis gap IPA didapatkan empat nilai negatif pada dimensi tersebut, sehingga harus dilakukan peningkatan (Astari, 2021).

Kepuasan pasien dapat dilihat dari berbagai aspek mulai dari pelayanan medis, keperawatan, administrasi, sampai dengan fasilitas yang diberikan dari pihak pemberi layanan. Penelitian sebelumnya baru meneliti kepuasan pasien pada salah satu aspek, misalkan aspek medis atau keperawatan maupun administrasi ataupun fasilitas. Pada penelitian ini aspek kepuasan yang dinilai adalah sekaligus pada berbagai aspek, yaitu pelayanan medis, keperawatan, administrasi dan fasilitas. Sehingga akan didapatkan gambaran secara menyeluruh terkait kepuasan pasien pada layanan rumah sakit yang diterima khususnya pada masa pandemi COVID-19.

TUJUAN PENELITIAN

Mengetahui tingkat kepuasan pasien pada layanan rumah sakit di

masa pandemi COVID-19, meliputi pelayanan dokter dan perawat, pelayanan administratif, serta fasilitas rumah sakit.

METODE/DESAIN PENELITIAN

Desain penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan pengambilan data secara retrospektif, yaitu data pada saat terjadi lonjakan kasus COVID-19 pada bulan Juli dan Agustus tahun 2021. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner kepuasan pasien yang ditetapkan oleh RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO, yang berisi tentang data demografi pasien dan 16 pertanyaan untuk menilai kepuasan pasien dengan menggunakan 4 (empat) skor yaitu 1 (tidak baik), 2 (kurang baik), 3 (baik) dan 4 (sangat baik). Tingkat kepuasan diklasifikasikan menjadi 4 (empat) kategori, yaitu tidak puas, kurang puas, puas dan sangat puas. Data dianalisa secara univariat dengan distribusi frekuensi. Kuesioner diisi oleh responden secara online (melalui *google form*) dan pengisian kuesioner secara langsung. Data dianalisa secara univariat dengan distribusi frekuensi.

POPULASI, SAMPEL DAN TEKNIK SAMPLING

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang melakukan kunjungan ke RUMAH

SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO. Sampel diambil menggunakan teknik *total sampling* yaitu seluruh pasien yang melakukan kunjungan ke RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO pada bulan Juli-Agustus 2021.

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 1.
Distribusi Frekuensi Responden (n=1518)

Karakteristik Responden	f	%
Instalasi Pelayanan:		
Rawat Jalan	214	14,1
Rawat Inap	1304	85,9
Waktu Menerima Layanan:		
Juli 2021	618	40,7
Agustus 2021	900	59,3

Responden mayoritas pada instalasi rawat inap yaitu berjumlah 1304 responden (85,9%), dan menerima pelayanan pada bulan Agustus 2021 yaitu sebanyak 900 (59,3%).

Tabel 2.
Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien pada Layanan Rumah Sakit di Ruang Rawat Jalan (n=214)

Tingkat Kepuasan	Sangat Puas (%)	Puas (%)	Kurang Puas (%)	Tidak Puas (%)	Tidak Memberikan Penilaian (%)
Pelayanan dokter	24,3	61,2	13,1	0,9	0,5
Pelayanan perawat	36,4	63,6	0	0	0
Pelayanan pendaftaran	20,1	79	0,9	0	0
Pelayanan kasir/asuransi	23,4	75,7	0	0	0,9
Pelayanan farmasi	22,4	76,2	0,5	0	0,9

Tingkat Kepuasan	Sangat Puas (%)	Puas (%)	Kurang Puas (%)	Tidak Puas (%)	Tidak Memberikan Penilaian (%)
Kebersihan ruangan	27,1	72	0,5	0	0,5
Kebersihan toilet dan aliran air	20,6	76,2	1,4	0	1,9
Fasilitas tempat ibadah	19,6	75,7	2,3	0	2,3
Fasilitas lift	21,5	77,1	0,9	0	0,5
Fasilitas petunjuk arah	20,6	77,6	0,9	0	0,9
Fasilitas penerangan ruangan dan suhu udara	23,4	75,7	0	0	0,9
Wifi	15,9	50	17,8	2,3	14
Tempat parkir	20,6	78	0,9	0	0,5
Keamanan rumah sakit	23,8	73,4	0,5	0	2,3
Pelayanan gizi	19,6	71,5	0,5	0	8,4
Ambulan	13,6	54,2	0	0	32,2

Tabel 3.
Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien pada Layanan Rumah Sakit di Ruang Rawat Inap (n=1304)

Tingkat Kepuasan	Sangat Puas (%)	Puas (%)	Kurang Puas (%)	Tidak Puas (%)	Tidak Memberikan Penilaian (%)
Pelayanan dokter	49,8	49,3	0,5	0	0,3
Pelayanan perawat	54,6	44,9	0,3	0	0,2
Pelayanan pendaftaran	42,9	55,1	1,7	0,1	0,3
Pelayanan kasir/asuransi	43	55	0,8	0,1	1,1
Pelayanan farmasi	42,3	55,4	0,3	0	2
Kebersihan ruangan	43,9	54,6	0,7	0	0,8
Kebersihan toilet dan aliran air	41,7	55	2,3	0,3	0,7
Fasilitas tempat ibadah	30,2	54,8	5,3	0,8	9
Fasilitas lift	41,5	56,8	0,2	0	1,5
Fasilitas petunjuk arah	36,2	59,6	1,6	0	2,6
Fasilitas penerangan ruangan dan suhu udara	41,8	55,7	1,5	0	1
Wifi	34,8	52,7	6	0,6	5,9
Tempat parkir	34,7	61,8	0,8	0,1	2,6
Keamanan rumah sakit	42,3	55,7	0	0,3	1,6
Pelayanan gizi	44,5	51,7	0,8	0,1	2,9
Ambulan	21,6	38,3	0,4	0,1	39,6

PEMBAHASAN

Tingkat kepuasan pasien baik di instalasi rawat jalan maupun rawat inap dilihat dari 16 komponen tersebut yang dikelompokkan dalam 3 kelompok, ya pelayanan dokter dan perawat, pelayanan

administratif, dan fasilitas rumah sakit, dan dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Pelayanan Dokter dan Perawat

Pada komponen pelayanan dokter, responden di instalasi rawat jalan menyatakan puas

sebanyak 61,2% dan sangat puas sebanyak 24,3%.

Sedangkan di instalasi rawat inap sebanyak 49,8% responden menyatakan sangat puas dan sebanyak 49,3% responden menyatakan puas. Pada komponen pelayanan perawat, responden di instalasi rawat jalan menyatakan puas sebanyak 63,6% dan sangat puas sebanyak 36,4%. Sedangkan pada instalasi rawat inap diketahui sebanyak 54,6% responden menyatakan sangat puas dan sebanyak 44,9% responden menyatakan puas.

Hasil penelitian di atas membuktikan bahwa pasien yang menerima pelayanan dokter atau pelayanan perawat di Rumah Sakit Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO, baik di rawat inap maupun rawat jalan telah merasa terpenuhi kebutuhan dan harapannya, yang dapat dilihat dari hasil pengisian kuesioner bahwa mayoritas responden merasa puas bahkan sangat puas pada pelayanan dokter dan perawat.

Pada masa pandemi COVID-19 Rumah Sakit Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO memberikan pelayanan kepada pasien dengan menerapkan protokol kesehatan sesuai dengan standar. Rumah sakit mewajibkan penggunaan masker baik bagi pengunjung maupun petugas kesehatan, bahkan bagi petugas kesehatan APD dapat dilengkapi sesuai dengan level pelayanan yang diberikan. Pada prosedur penerimaan pasien dilakukan skrining dengan sangat ketat, sehingga pasien dengan gejala COVID-19 dan tanpa gejala COVID-19 dapat dilakukan pelayanan secara terpisah. Hal ini dilanjutkan dengan pemisahan pelayanan pasien rawat inap dengan

COVID-19 dan non COVID-19, sampai dengan pembatasan pengunjung.

Walaupun pelayanan sangat berbeda pada masa pandemi COVID-19 karena harus menerapkan standar protokol kesehatan tersebut, namun Rumah Sakit Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO tetap mengedepankan kualitas. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas produk jasa, dimana pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Selain produk jasa yang berkualitas, kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh kinerja misalnya kecepatan pelayanan, kemudahan, kenyamanan, serta keramahan perawat. Komunikasi juga sangat mendukung kepuasan pasien, yaitu cara pemberian informasi dari pihak penyedia jasa dan bagaimana keluhan-keluhan dari pasien dengan cepat diterima oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien (Nursalam, 2015). Rumah Sakit Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO dalam memberikan pelayanan kepada pasien sangat mengedepankan keramahan, kecepatan pelayanan, kenyamanan pasien, dan berbagai pelayanan yang berkualitas lainnya sehingga hal tersebut sangat mendukung kepuasan pasien.

2. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif dalam hal ini meliputi pendaftaran, pelayanan kasir/asuransi, dan pelayanan farmasi/obat. Pada komponen pelayanan pendaftaran, responden di instalasi rawat jalan menyatakan puas sebanyak 79% dan sangat puas sebanyak 20,1%. Sedangkan di instalasi

rawat inap sebanyak 55,1% responden menyatakan puas dan sebanyak 42,9% responden menyatakan sangat puas. Pada komponen pelayanan kasir/asuransi, responden di instalasi rawat jalan menyatakan puas sebanyak 75,7% dan sangat puas sebanyak 23,4%. Sedangkan di instalasi rawat inap sebanyak 55% responden menyatakan puas dan sebanyak 43% responden menyatakan sangat puas. Pada komponen pelayanan farmasi/obat, responden di instalasi rawat jalan menyatakan puas sebanyak 76,2% dan sangat puas sebanyak 22,4%. Sedangkan di instalasi rawat inap sebanyak 55,4% responden menyatakan puas dan sebanyak 42,3% responden menyatakan sangat puas.

Beberapa anjuran bagi rumah sakit dalam memberikan pelayanan pada masa pandemi COVID-19 salah satunya adalah pemanfaatan teknologi informasi untuk inovasi layanan kesehatan seperti sistem pendaftaran melalui telepon atau secara online untuk membatasi jumlah orang yang berada di rumah sakit dalam waktu yang bersama. Pada aplikasi daftar online pasien juga dapat diminta mengisi kajian mandiri COVID-19 untuk memudahkan dan mempersingkat proses skrining ketika mengunjungi rumah sakit (Kemenkes, 2021). Anjuran tersebut telah dilaksanakan oleh Rumah Sakit Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO dalam melayani pendaftaran pasien. Metode pendaftaran dapat dilakukan secara langsung ataupun secara online. Pendaftaran secara online dapat memberikan kemudahan kepada pasien yang memerlukan layanan kesehatan. Demikian

juga pendaftaran yang dilakukan secara langsung dapat diterima dan dilayani oleh petugas pendaftaran yang memberikan pelayanan dengan cepat, sangat ramah dan sangat komunikatif dalam memberikan informasi. Hal ini sangat mendukung terpenuhinya harapan pasien sehingga pasien dapat merasa puas dengan layanan yang diberikan. Kepuasan muncul dari kesan pertama pasien masuk terhadap pelayanan yang diberikan. Misalnya : pelayanan yang cepat, tanggap dan keramahan dalam memberikan pelayanan, serta komunikasi yang baik dalam memberikan informasi (Nursalam, 2015).

Dalam hal pembayaran, Kemenkes RI menganjurkan untuk melaksanakan sistem pembayaran secara online/uang elektronik (Kemenkes, 2021). Hal ini pun sudah diterapkan oleh pelayanan kasir di Rumah Sakit Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO, sehingga sistem pembayaran akan lebih mudah. Terkait dengan harga/biaya pelayanan, Nursalam menjelaskan bahwa harga termasuk di dalamnya adalah harga produk atau jasa. Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting adalah kualitas guna mencapai kepuasan pasien. Meskipun demikian elemen ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar (Nursalam, 2015). Biaya perawatan di Rumah Sakit Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO sudah sangat sesuai dengan pelayanan yang diberikan. Rumah sakit berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dalam berbagai aspek,

sehingga dengan biaya yang dibayarkan oleh pasien kepada rumah sakit, pasien merasa telah mendapatkan pelayanan sesuai harapannya sehingga pasien merasa puas.

Kemenkes RI menyarankan rumah sakit menerapkan layanan telemedicine untuk mengurangi jumlah orang yang berada di rumah sakit. Sedangkan untuk pelayanan obat pada masa pandemi COVID-19 dengan mengembangkan sistem "*drug dispensing*" dimana pasien yang telah menerima layanan telemedicine tidak perlu datang ke rumah sakit hanya untuk mengambil obat. Rumah sakit dapat mengembangkan layanan pengantaran obat atau bekerja sama dengan penyedia jasa lain untuk mengantarkan obat kepada pasien (Kemenkes, 2021). Layanan ini pun sudah dilaksanakan oleh Rumah Sakit Dr. OEN KANDANGSAPI SOLO selama masa pandemi COVID-19. Rumah sakit menyediakan layanan telemedicine yang sangat memungkinkan dan memudahkan pasien untuk mendapatkan layanan kesehatan tanpa harus ke rumah sakit. Demikian juga untuk sistem pelayanan obat, rumah sakit telah menerapkan layanan pengantaran obat kepada pasien dengan bekerja sama dengan penyedia jasa pengantar obat. Selain layanan "*drug dispensing*", rumah sakit juga memberikan pelayanan obat/farmasi secara langsung baik untuk pasien rawat inap maupun rawat jalan. Pelayanan obat dilakukan oleh pihak farmasi dengan cepat dan ramah. Khususnya untuk layanan obat pasien rawat inap, obat untuk masing-masing pasien dilayani oleh pihak rumah

sakit, sehingga keluarga pasien tidak perlu datang ke farmasi untuk pengambilan obat.

3. Fasilitas Rumah Sakit

Fasilitas rumah sakit dalam hal ini meliputi kebersihan ruangan, kebersihan toilet dan aliran air, fasilitas tempat ibadah, fasilitas lift, fasilitas petunjuk arah, fasilitas penerangan ruangan dan suhu udara, wifi, tempat parkir, keamanan rumah sakit, pelayanan gizi, serta pelayanan ambulan. Pada berbagai fasilitas pelayanan rumah sakit tersebut, mayoritas pasien menyatakan puas bahkan sangat puas.

Terdapat beberapa faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Penampilan fisik gedung, penampilan bangunan, kebersihan dan tipe kelas kamar yang disediakan beserta kelengkapannya, desain visual meliputi dekorasi ruangan, bangunan, dan desain jalan yang tidak rumit, tata ruang dan dekorasi ikut menentukan suatu kenyamanan, kelengkapan fasilitas turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang rawat inap, suasana, meliputi keamanan dan keakraban, suasana yang tenang, nyaman, sejuk dan indah akan sangat mempengaruhi kepuasan pasien dalam proses penyembuhannya (Nursalam, 2015).

Berbagai macam fasilitas terbaik sudah diberikan oleh Rumah Sakit. Pada tahun 2017 Rumah Sakit Dr. OEN KANDANGSAPI SOLO telah merenovasi bangunan gedung sehingga terwujudlah bangunan *twin tower* yang sangat

representatif, dilengkapi dengan berbagai macam fasilitas yang sangat mendukung pemberian layanan kepada pasien maupun pengunjung pasien. Penataan ruang perawatan, dekorasi, kebersihan ruangan di seluruh lingkungan rumah sakit, penyediaan air bersih dan kebersihan toilet juga sangat diperhatikan dan dijaga dengan baik. Fasilitas umum yang disediakan termasuk *food court*, tempat ibadah, tempat parkir, jaringan wifi juga sangat memadai sehingga memberikan kenyamanan. Fasilitas lift juga sangat diperhatikan oleh rumah sakit, tersedia lift servis bersih yang digunakan khusus untuk layanan rumah sakit yang tidak kontak dengan pasien, yaitu untuk karyawan rumah sakit dan kebutuhan teknis rumah sakit. Selain itu, terdapat perbedaan lift khusus bagi pasien dan pengunjung, yang bertujuan selain untuk kenyamanan pasien maupun pengunjung, juga untuk mewujudkan konsep *healthy area*, serta untuk mendukung pencegahan dan pengendalian infeksi di rumah sakit.

Selain itu, fasilitas pelayanan gizi di Rumah Sakit Dr. OEN KANDANGSAPI SOLO juga memberikan kepuasan para pasien dan pengunjung. Pelayanan gizi berupa Café Diet yang menyediakan makanan diet sesuai dengan kebutuhan pasien, bahkan para pengunjung juga dapat menikmati fasilitas ini. Tidak hanya makanan berat yang disediakan oleh Café Diet ini, tetapi minuman sehat berupa jus dan snack yang bisa disesuaikan dengan kebutuhan dan diet penyakitnya. Selain fasilitas pelayanan gizi yang prima, Rumah Sakit Dr. OEN KANDANGSAPI SOLO juga mengutamakan keamanan

terutama dalam area rumah sakit. Adanya petugas keamanan yang selalu sigap dalam menjaga keamanan dan membantu baik pasien maupun pengunjung ditempatkan di berbagai titik area. Selain itu tersedianya ambulan yang beroperasi selama 24 jam merupakan fasilitas yang ada di Rumah Sakit Dr. OEN KANDANGSAPI SOLO yang sangat mendukung kepuasan pasien dalam menerima layanan rumah sakit.

KESIMPULAN

1. Pada pelayanan dokter 61,2% pasien di instalasi rawat jalan menyatakan puas, 49,8% pasien di instalasi rawat inap menyatakan sangat puas. Sedangkan pada komponen pelayanan perawat 63,6% pasien di instalasi rawat jalan menyatakan puas, 54,6% pasien di instalasi rawat inap menyatakan sangat puas.
2. Pada pelayanan administratif meliputi kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran, kasir/asuransi, dan pelayanan farmasi/obat. Pada komponen pelayanan pendaftaran, pasien di instalasi rawat jalan menyatakan puas sebanyak 79%, di instalasi rawat inap sebanyak 55,1% pasien menyatakan puas. Pada komponen pelayanan kasir/asuransi, pasien di instalasi rawat jalan menyatakan puas sebanyak 75,7%, di instalasi rawat inap sebanyak 55% pasien menyatakan puas. Pada komponen pelayanan farmasi/obat, pasien di instalasi rawat jalan menyatakan puas sebanyak 76,2%, di instalasi rawat inap sebanyak 55,4% pasien menyatakan puas.
3. Pada fasilitas rumah sakit meliputi kepuasan pada kebersihan ruangan, kebersihan

toilet dan aliran air, fasilitas tempat ibadah, fasilitas lift, fasilitas petunjuk arah, fasilitas penerangan ruangan dan suhu udara, wifi, tempat parkir, keamanan rumah sakit, pelayanan gizi, serta pelayanan ambulan. Pada berbagai fasilitas pelayanan rumah sakit tersebut, mayoritas pasien menyatakan puas bahkan sangat puas.

SARAN

1. Bagi rumah sakit diharapkan dapat mempertahankan kualitas pemberian pelayanan bagi pasien sehingga tingkat kepuasan pasien dapat tetap dijaga.
2. Bagi pasien atau pengguna layanan rumah sakit diharapkan dapat memberikan penilaian pada rumah sakit sesuai dengan layanan yang telah diterimanya serta dapat memberikan saran atau masukan kepada rumah sakit yang bersifat membangun demi perbaikan layanan rumah sakit.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan menggunakan hasil penelitian ini sebagai data awal penelitian sehingga lebih mendalam tentang tingkat kepuasan pasien pada layanan rumah sakit dengan mengamati latar belakang pendidikan dan pekerjaan pasien serta penjamin layanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Astari, W., Noviantani, & Simanjuntak. (2021). Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. *Journal of Hospital Accreditation*, 3.
- Kaporina. (2013). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Instalasi Rawat Inap Ruang B2 THT dan Kulit Kelamin RSUP Dr. Kariadi Semarang. في *Prosiding Konferensi Nasional PPNI Jawa Tengah*.
- Kausar. (2017). Client Satisfaction towards Quality of Health Services: An Assessment at Primary Healthcare of District Gujranwala. *Int J Public Heal Sci*.
- Kemenkes. (2021). *Pedoman Pelayanan Rumah Sakit pada Masa Pandemi Covid-19 Petunjuk Teknis Pelayanan Rumah Sakit pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru*. Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan.
- Muninjaya. (2014). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: ECG.
- Nursalam. (2015). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Oktawilova, NoriWirahmi, & Maiyulis. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pemberian Informasi Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Curup Rejang Lebong. *Jurnal Vokasi Keperawatan*.
- Prastiwi, & Ayubi. (2015). Association between Out of Pocket Patient's Satisfaction and Repurchase Intention at Wisma Jaya's Community Health Centre, Municipality of Bekasi. *Makara Journal Heal Res*.
- Ramadhan, et al. (2021). Family Satisfaction og Covid-19 Patients with the Information Delivery Process and Hospital Services. *Media Keperwatan Indonesia*.
- Salamah, & Purwanti. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien terhadap Pelayanan di IGD RS PKU Muhammadiyah Gombong.