

## Analisis Mutu Pelayanan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit TK.IV Guntung Payung Banjarbaru

Nurul Huda<sup>1</sup>, Liana Fitriani Hasymi<sup>1</sup>, Abdurrahman Sidiq<sup>1</sup>,  
Rinie Indah Chandra Wirasati<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Prodi Administrasi Rumah Sakit, Universitas Borneo Lestari;

<sup>2</sup>Rumah Sakit Tk.IV Guntung Payung

Koresponden : [hudahunh1202@gmail.com](mailto:hudahunh1202@gmail.com)

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the quality of inpatient services at TK.IV Guntung Payung Banjarbaru Hospital. This research employs a quantitative descriptive method with a cross-sectional approach. The sample consists of 96 inpatients selected through purposive sampling. Data collection was conducted using a questionnaire that assesses five dimensions of service quality: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. Univariable analysis results indicate that 100% of respondents rate the overall service quality as good. For the reliability dimension, 99% of respondents rate it as good, while 1% rate it as poor. In the responsiveness dimension, 95.8% rate it as good, and 4.2% rate it as poor. The assurance dimension is rated good by 96.9% of respondents and poor by 3.1%. The empathy and tangibles dimensions are each rated good by 96.9% and 100% of respondents, respectively. The study concludes that the overall service quality at the hospital is perceived as good, but there is room for improvement, particularly in the responsiveness and assurance aspects. This study recommends enhancing staff training and improving facilities to boost service quality.*

**Keywords** : service quality, inpatient, descriptive analysis

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mutu pelayanan pasien rawat inap di Rumah Sakit TK.IV Guntung Payung Banjarbaru. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan potong lintang (*cross-sectional*). Sampel penelitian terdiri dari 96 pasien rawat inap yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner yang menilai lima dimensi mutu pelayanan: kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa 100% responden menilai mutu pelayanan secara keseluruhan sebagai baik. Untuk dimensi kehandalan, 99% responden memberikan penilaian baik, sementara 1% menilai tidak baik. Pada dimensi ketanggapan, 95,8% menilai baik dan 4,2% menilai tidak baik. Dimensi jaminan mendapat penilaian baik dari 96,9% responden dan tidak baik dari 3,1% responden. Dimensi empati dan bukti fisik masing-masing dinilai baik oleh 96,9% dan 100% responden. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan di rumah sakit umumnya dianggap baik, namun masih terdapat ruang untuk perbaikan, khususnya pada aspek ketanggapan dan jaminan. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan pelatihan bagi staf medis dan perbaikan fasilitas untuk meningkatkan mutu pelayanan.

**Kata kunci** : Mutu Pelayanan, Pasien Rawat Inap, Analisis Deskriptif

## PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan adalah ukuran kesempurnaan pelayanan yang diberikan, dan perspektifnya dapat bervariasi tergantung pada sudut pandang yang diambil, yaitu dari pemakai jasa pelayanan, penyelenggara pelayanan, dan penyandang dana mutu. Pendekatan multidimensi ini mengakui kompleksitas mutu pelayanan kesehatan dan pentingnya mempertimbangkan berbagai aspek untuk memastikan pelayanan yang optimal dan memuaskan bagi semua pihak terkait. (Ulumiyah, 2018).

Menurut Toruan (2017) dalam Layli (2022) mutu pelayanan kesehatan sangat penting untuk mencapai kepuasan pemakai jasa, terutama pasien dan keluarganya. Standar dan kode etik profesi menjadi pedoman dalam menentukan mutu pelayanan, dan peningkatan yang berkelanjutan perlu dilakukan untuk memenuhi harapan pelanggan. Faktor-faktor seperti perhatian dokter dan perawat, sikap ramah, dan komunikasi yang baik memainkan peran kunci dalam mencapai kepuasan pasien. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan kesehatan harus sesuai dengan standard, memberikan perhatian, dan memastikan komunikasi yang baik untuk mencapai mutu pelayanan yang optimal.

Berdasarkan hasil data studi pendahuluan di RS Tk.IV Guntung Payung Banjarbaru terdapat pada bulan November 2023 dengan jumlah pasien rawat inap lebih sedikit daripada pasien rawat jalan. Jumlah pasien rawat inap sebanyak 61 responden dengan indeks kepuasan pasien rawat inap sebanyak 85%, berarti masih terdapat 15% yang menyatakan tidak puas pada indeks kepuasan pasien di rumah sakit tersebut.

Berdasarkan latar belakang bahwa rumah sakit sebagai penyedia jasa yang memberikan pelayanan bagi pasien dimana mutu layanan sangat penting bagi pasien, maka dari itu penulis ingin meneliti "Analisis Mutu Pelayanan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit TK.IV Guntung Payung Banjarbaru"..

## METODE

Analisis statistik yang akan digunakan untuk mengetahui analisis mutu pelayanan pasien rawat inap dengan menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Penelitian ini di lakukan pada bulan April 2024 di ruang rawat inap Rumah Sakit TK.IV Guntung Payung Banjarbaru dengan populasi dan sampel yang di dapat sebanyak 96 responden, dengan dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik.

Data yang terkumpul diolah dengan cara komputerisasi dengan langkah-langkah sebagai berikut: *Collecting*, menggunakan data yang berasal dari kuesioner, angket maupun observasi. *Checking*, dilakukan dengan memeriksa kelengkapan jawaban kuesioner atau lembar observasi dengan tujuan agar data diolah secara benar sehingga pengolahan data memberikan hasil yang valid. *Coding*, pada langkah ini penulis melakukan pemberian kode pada variabel-variabel yang diteliti. *Entiring*, data entry merupakan jawaban-jawaban dari masing-masing responden yang masih dalam bentuk kode dimasukkan ke dalam aplikasi SPSS. Data *Processing*, semua data yang telah di input ke dalam aplikasi komputer akan diolah sesuai dengan kebutuhan dari penelitian. Setelah dilakukan pengolahan data seperti yang telah diuraikan diatas, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis data.

## HASIL

Rumah Sakit TK.IV Guntung Payung merupakan rumah sakit tipe D yang terletak di Jl. A. Yani Km 31, Kelurahan Guntung Payung, Kota Banjarbaru. Rumah

sakit ini berada di bawah kepemilikan TNI AD dan berfungsi sebagai fasilitas kesehatan yang melayani masyarakat umum. Penelitian ini difokuskan pada analisis mutu pelayanan pasien rawat inap di Rumah Sakit TK.IV Guntung Payung Banjarbaru. Penelitian dilakukan pada bulan April 2024 dengan menggunakan metode *cross-sectional* terhadap 96 responden di ruang rawat inap rumah sakit ini.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	F	%
<b>Umur</b>		
Masa Remaja 18-25 Tahun	38	40
Masa Dewasa 26-45 Tahun	43	45
Masa Lansia 46-65 Tahun	15	16
<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>100</b>
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	42	44
Perempuan	54	56
<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>100</b>
<b>Pendidikan</b>		
Tidak Sekolah	0	0
SD	4	4
SLTP	11	11
SLTA	50	52
Diploma	15	16
Sarjana	15	16
Magister	1	1
<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>100</b>
<b>Pekerjaan</b>		
Tidak Bekerja	21	22
Petani	0	0
Wiraswasta	28	29
Ibu Rumah Tangga	21	22
PNS/TNI/POLRI	25	26
Lain-Lain	1	1
<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

Dari 96 responden, sebagian besar berumur 26-45 tahun (45%) dan lebih banyak perempuan yaitu 54 responden (56%) dibandingkan laki-laki yaitu 42 responden (44%). Pendidikan sebagian besar responden adalah SLTA 50 responden (52%), dan mayoritas bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 28 responden (29%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Pada Dimensi Kehandalan

Dimensi	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Kehandalan	Baik	95	99
	Tidak Baik	1	1

Berdasarkan tabel 2. di atas bahwa diperoleh hasil data kehandalan di Rumah Sakit TK.IV Guntung Payung tahun 2024 sebagian besar menyatakan baik berjumlah 95 responden (99%) dan dan hanya 1 responden (1%) yang menyatakan tidak baik.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Pada Dimensi Ketanggapan

Dimensi	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Ketanggapan	Baik	92	95,8
	Tidak Baik	4	4,2

Pada hasil data ketanggapan di Rumah Sakit TK.IV Guntung Payung tahun 2024 sebagian besar menyatakan baik berjumlah 92 responden (95,8%) dan sebagian kecil yaitu 4 responden (4,2%) menyatakan tidak baik.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Pada Dimensi Jaminan

Dimensi	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jaminan	Baik	93	99,9
	Tidak Baik	3	3,1

Pada hasil data jaminan di Rumah Sakit TK.IV Guntung Payung tahun 2024 sebagian besar menyatakan baik berjumlah 93 responden (96,9%) dan sebagian kecil yaitu 3 responden (3,1%) yang menyatakan tidak baik.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Pada Dimensi Empati

Dimensi	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Empati	Baik	93	99,9
	Tidak Baik	3	3,1

Pada hasil data empati di Rumah Sakit TK.IV Guntung Payung tahun 2024 sebagian besar menyatakan baik berjumlah 93 responden (96,9%) dan sebagian kecil yaitu 3 responden (3,1%) yang menyatakan tidak baik.

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Pada Dimensi Bukti Fisik

Dimensi	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Bukti Fisik	Baik	93	99,9
	Tidak Baik	3	3,1

Pada hasil data bukti fisik di Rumah Sakit TK.IV Guntung Payung tahun 2024 seluruh responden menyatakan baik berjumlah 96 responden (100%).

## PEMBAHASAN

### a. Kehandalan

Menurut parasuraman *et al*, (1990) dalam Sirait (2021) kehandalan (*reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat), dan memuaskan. *Reliability* atau kehandalan merupakan kemampuan untuk menunjukkan pelayanan yang diharapkan, bisa diandalkan secara akurat. Kehandalan berkaitan dengan kemampuan staf medis rumah sakit untuk memberikan atau menampilkan pelayanan sesuai dengan harapan dan tepat. Tentu

saja, kelayakan dan efektivitas merupakan aspek penting dari pelayanan kesehatan yang secara langsung berdampak pada hasil dan kepuasan pasien:

1. Kelayakan: hal ini mengacu pada kepraktisan dan kemampuan fasilitas kesehatan dalam memberikan layanan secara efektif.
2. Khasiat: efektivitas medis mengacu pada kemampuan pengobatan dan intervensi untuk mencapai hasil kesehatan yang diinginkan

Sehubungan dengan aspek kehandalan, tentunya Pasien mempunyai harapan yang baik pada pihak rumah sakit (Hasibuan, 2013 dalam Purwaningrum, 2020). Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.2 tersebut menunjukkan bahwa responden yang menyatakan kehandalan baik sebanyak 95 responden (99%) dan 1 responden (1%) diantaranya menyatakan tidak baik. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju terhadap pelayanan yang diberikan oleh dokter dan perawat, pelayanannya tepat waktu dan sesuai kebutuhan pasien, dengan persentase tinggi menunjukkan tingkat kepercayaan yang baik terhadap kehandalan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Tk.IV Guntung Payung Banjarbaru.

Hal ini sejalan dengan pendapat Gobel (2019), bahwa dimensi kehandalan dalam pelayanan kesehatan dievaluasi menggunakan tiga pernyataan yang mencerminkan aspek kehandalan. Dari 100 responden, 80% setuju bahwa pelayanan di puskesmas ini tepat waktu, baik dalam pelayanan dokter maupun perawat. Selain itu, 79% responden menyatakan kesetujuan terhadap keberadaan petugas yang siap membantu di tempat. Nilai median yang diperoleh adalah 12, yang termasuk dalam kategori baik. Meskipun demikian, terdapat sebagian kecil responden (8%) yang memberikan penilaian kurang baik terhadap kehandalan pelayanan (Gobel, 2019).

Observasi lapangan menunjukkan bahwa kehandalan mutu pelayanan di ruang rawat inap rumah sakit Tk.IV Guntung Payung sebagian besar sesuai dengan standar yang ditetapkan, meskipun ada beberapa area yang perlu peningkatan seperti kepastian hasil pelayanan dan konsistensi prosedur pelayanan. Monitoring dan evaluasi terus-menerus diperlukan untuk memastikan standar mutu tetap terjaga dan ditingkatkan.

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun mayoritas responden merasa baik dengan kehandalan pelayanan kesehatan yang diberikan, masih ada ruang untuk perbaikan agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pasien secara lebih baik. Dengan mempertahankan tingkat kepercayaan yang tinggi dan terus meningkatkan kualitas kehandalan pelayanan, di Rumah Sakit TK.IV Guntung Payung dapat terus memperbaiki pengalaman pasien dan mencapai standar pelayanan yang lebih baik lagi.

#### b. Ketanggapan

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4.3, didapatkan sebagian besar pasien (95,8%) menilai ketanggapan pelayanan sebagai baik, hanya sebagian kecil (4,2%) yang menilai tidak baik. Daya tanggap atau responsivitas dalam pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek penting yang sangat diharapkan oleh pasien. Pasien memiliki harapan agar tenaga medis memiliki kemampuan untuk menyediakan jasa tambahan dan memberikan pelayanan kesehatan secara cepat dan efisien, sehingga mereka dapat memperoleh pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka.

Daya tanggap yang tinggi dari tenaga medis pada ruang rawat inap di Rumah Sakit TK.IV Guntung Payung memainkan peran penting dalam berbagai aspek pelayanan kesehatan. Dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, tenaga medis di ruang rawat inap Rumah Sakit TK.IV Guntung Payung membantu dalam pemulihan pasien dan pencegahan komplikasi. Selain itu, kemampuan

mendengarkan dan memberikan pemahaman kepada pasien memperkuat hubungan pasien-tenaga medis. Kerjasama yang didasari oleh responsivitas yang baik memudahkan terciptanya keberhasilan pelayanan kesehatan, dan kepekaan terhadap pelayanan kesehatan berkontribusi pada kualitas administrasi yang lebih baik.

Observasi lapangan menunjukkan bahwa ketanggapan mutu pelayanan di ruang rawat inap rumah sakit Tk. IV Guntung Payung telah sesuai dengan standar yang ditetapkan. Semua menunjukkan bahwa pelayanan diberikan dalam waktu yang cepat dan sesuai dengan harapan pasien, meskipun monitoring terus-menerus tetap diperlukan untuk memastikan responsivitas tetap terjaga dan ditingkatkan jika diperlukan.

Penelitian ini sejalan dengan temuan yang diungkapkan oleh peneliti lain, yang juga menyoroti pentingnya responsivitas dalam pelayanan kesehatan. Selain itu, hasil penelitian dari peneliti lain juga menyatakan bahwa ketanggapan pelayanan memainkan peran kunci dalam meningkatkan kepuasan pasien dan memenuhi harapan mereka secara lebih baik (Hasniar, 2020).

Dalam dimensi ketanggapan, terdapat enam pernyataan yang digunakan untuk mengukur responsivitas pelayanan kesehatan. Hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas responden menunjukkan kesetujuan terhadap pernyataan tersebut. Mayoritas responden setuju bahwa pasien tidak membutuhkan waktu lama dalam pelayanan pendaftaran, tidak menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan perawat, tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan dokter, dokter menjelaskan pertanyaan yang diajukan pasien, dan pasien tidak membutuhkan waktu lama dalam pengambilan obat (Gobel, 2019).

Respon tenaga medis mencerminkan kemampuan dan kesiapan mereka dalam menanggapi keluhan atau masalah dari pasien, yang sangat penting untuk keberhasilan pelayanan kesehatan. Dengan demikian, daya tanggap merupakan kunci dalam menciptakan pelayanan kesehatan yang tidak hanya efektif dan efisien tetapi juga memuaskan dan sesuai dengan harapan pasien.

### c. Jaminan

Menurut Sundari (2020), jaminan dalam konteks layanan kesehatan meliputi serangkaian upaya yang dilakukan oleh penyedia layanan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pasien memenuhi standar tertentu dalam hal kualitas, keamanan, aksesibilitas, dan responsivitas. Ini mencakup segala hal mulai dari prosedur medis, perlengkapan yang tersedia, kompetensi staf medis, hingga kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh rumah sakit atau fasilitas kesehatan.

Dalam konteks penelitian ini, hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar pasien (96,9%) menilai jaminan pelayanan sebagai baik, menandakan bahwa mereka merasa yakin dengan kualitas dan kehandalan pelayanan yang mereka terima. Hanya sebagian kecil (3,1%) yang menganggap jaminan pelayanan tidak baik, yang mungkin mengindikasikan adanya kekurangan atau ketidakpuasan dalam aspek-aspek tertentu dari pelayanan kesehatan yang mereka terima.

Observasi lapangan menunjukkan bahwa jaminan mutu pelayanan di ruang rawat inap rumah sakit Tk.IV Guntung Payung telah memenuhi standar yang ditetapkan, seperti ketersediaan tenaga medis, kepatuhan terhadap protokol kebersihan, ketepatan waktu pemberian obat, kepuasan pasien, dan keamanan pasien menunjukkan bahwa pelayanan di ruang rawat inap berjalan dengan baik dan dapat diandalkan. Monitoring dan evaluasi berkala tetap diperlukan untuk memastikan bahwa standar mutu tetap terjaga dan ditingkatkan jika diperlukan.

Pentingnya jaminan pelayanan dalam konteks kesehatan tercermin dalam sejumlah penelitian. Misalnya, penelitian oleh Rahman et al. (2018) menunjukkan



bahwa jaminan pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien secara keseluruhan. Hal ini dapat berdampak positif pada hubungan antara pasien dan penyedia layanan, serta dapat membantu membangun reputasi positif bagi rumah sakit atau fasilitas kesehatan tersebut.

Dengan demikian, hasil analisis yang menunjukkan persepsi positif terhadap jaminan pelayanan oleh sebagian besar pasien mengindikasikan bahwa upaya-upaya yang dilakukan oleh rumah sakit atau fasilitas kesehatan dalam memastikan kualitas pelayanan telah dihargai dan diakui oleh pasien. Namun, perlu terus dilakukan evaluasi dan perbaikan untuk memastikan bahwa standar kualitas tetap terjaga dan kebutuhan pasien terpenuhi dengan baik.

#### d. Empati

Empati dalam konteks pelayanan kesehatan adalah kemampuan tenaga medis untuk menjalin relasi yang baik, berkomunikasi efektif, dan menunjukkan perhatian pribadi serta pemahaman terhadap kebutuhan individual pasien, seperti kemudahan menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar pasien (96,9%) menilai empati pelayanan sebagai baik, hanya sebagian kecil (3,1%) yang menilai tidak baik. Empati mutu pelayanan di ruang rawat inap rumah sakit Tk.IV Guntung Payung telah memenuhi standar yang ditetapkan, seperti pendekatan personalisasi, ketersediaan waktu untuk mendengarkan keluhan, dukungan emosional, kemudahan mengakses informasi, dan respon terhadap kebutuhan khusus menunjukkan bahwa staf medis memberikan perhatian yang baik dan personal kepada pasien. Monitoring dan evaluasi berkala tetap diperlukan untuk memastikan bahwa standar empati tetap terjaga dan ditingkatkan jika diperlukan.

Hal ini sejalan dengan pendapat Bennett, Legon, dan Zilberfein (1990) bahwa empati adalah komponen penting dalam praktik pelayanan rumah sakit, membantu dalam proses penentuan diri pasien selama pemulangan dan meningkatkan akurasi serta perencanaan penilaian psikososial.

Penelitian oleh Haribhai-Thompson *et al.* (2022) menunjukkan bahwa definisi konsisten tentang komunikasi empatik di rumah sakit diperlukan untuk memperbaiki budaya positif dalam pelayanan kesehatan dan meningkatkan efektivitas penelitian. Hasil analisis empirik menunjukkan bahwa responden yang menilai dimensi empati sebagai baik berjumlah 41 orang (43,6%) dan merasa puas, sementara 12 orang (12,8%) dari kelompok yang sama merasa tidak puas. Sebaliknya, 13 orang (13,8%) dari responden yang menilai empati sebagai tidak baik masih merasa puas, dan 28 orang (29,8%) dari kelompok ini merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan rumah sakit pada dimensi empati.

Dengan demikian, empati merupakan elemen esensial dalam pelayanan kesehatan yang berkualitas dan harus menjadi prioritas bagi semua tenaga medis dalam interaksi mereka dengan pasien. Peningkatan perhatian pada dimensi empati, melalui pelatihan dan pengembangan keterampilan komunikasi, serta pengaturan lingkungan kerja yang mendukung, sangat penting untuk mencapai kepuasan pasien yang lebih tinggi.

#### e. Bukti Fisik

Menurut Ishak dan Waworuntu (2019), bukti fisik adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal melalui penampilan, sarana dan prasarana fisik, serta keadaan lingkungan sekitarnya. Bukti fisik ini menjadi salah satu indikator penting dalam penilaian kualitas pelayanan karena mencakup aspek-aspek yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh konsumen. Penampilan fisik, kondisi fasilitas, dan lingkungan yang terjaga baik

menjadi cerminan nyata dari komitmen perusahaan terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh pasien (100%) menilai empati pelayanan sebagai baik, dan tidak ada yang menilai tidak baik. Hal ini menunjukkan bahwa pasien merespon positif terhadap aspek fisik yang disediakan oleh fasilitas kesehatan, yang mencakup kebersihan, kenyamanan, dan kelengkapan fasilitas. Temuan ini sejalan dengan penelitian Ishak dan Waworuntu (2019) yang menunjukkan bahwa bukti fisik, seperti penampilan dan kondisi sarana serta prasarana fisik, berperan penting dalam menunjukkan eksistensi perusahaan kepada pihak eksternal dan mempengaruhi persepsi kualitas pelayanan yang diberikan.

Bukti fisik yang terjaga dengan baik membantu menciptakan kesan positif di mata pasien dan meningkatkan kepercayaan terhadap layanan yang diberikan. Proses yang baik dan bukti fisik yang memadai di rumah sakit telah terbukti menghasilkan kepuasan pasien yang tinggi.

Observasi lapangan menunjukkan bukti fisik mutu pelayanan di ruang rawat inap rumah sakit Tk.IV Guntung Payung telah memenuhi standar yang ditetapkan, seperti kebersihan dan kerapian kamar, kondisi peralatan medis, penampilan staf medis, ketersediaan fasilitas penunjang, dan kualitas lingkungan fisik menunjukkan bahwa rumah sakit Tk.IV Guntung Payung memberikan perhatian yang baik terhadap aspek fisik yang berkontribusi pada kenyamanan dan keselamatan pasien. Monitoring dan evaluasi berkala tetap diperlukan untuk memastikan bahwa standar mutu tetap terjaga dan ditingkatkan jika diperlukan

Monicha dan Mursyidah (2021) menyatakan bahwa tata letak fisik yang dirancang dengan baik, termasuk fasilitas yang aman dan nyaman, berkontribusi secara signifikan terhadap pengalaman pasien. Kepuasan ini, pada gilirannya, meningkatkan tingkat kunjungan pasien ke rumah sakit tersebut. Pasien yang puas cenderung merekomendasikan fasilitas tersebut kepada orang lain, yang memperkuat reputasi rumah sakit dan mendukung pertumbuhan jumlah pasien.

Lebih lanjut, penelitian Pardede dan Saragih (2020) di rumah sakit swasta di Medan menunjukkan bahwa korelasi yang signifikan antara proses pelayanan yang baik dan bukti fisik yang berkualitas dengan kepuasan pasien mempengaruhi tingkat kunjungan pasien. Mereka menemukan bahwa rumah sakit yang mampu menyediakan bukti fisik yang baik, seperti fasilitas yang bersih dan nyaman, bersama dengan proses pelayanan yang efisien, dapat mencapai tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi. Ini tidak hanya berdampak pada pengalaman pasien selama kunjungan mereka, tetapi juga pada loyalitas mereka untuk menggunakan layanan di masa depan.

Secara keseluruhan, pentingnya bukti fisik dalam konteks pelayanan kesehatan tidak dapat diabaikan. Perbaikan terus-menerus dalam aspek ini, bersama dengan proses pelayanan yang efektif, memainkan peran kunci dalam mencapai kepuasan pasien yang optimal dan peningkatan jumlah kunjungan pasien ke fasilitas kesehatan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan di dapatkan: kehandalan mengindikasikan bahwa sebagian besar pasien merasa baik dengan kehandalan pelayanan yang diberikan oleh dokter dan perawat, yang meliputi ketepatan waktu dan kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan pasien di Rumah Sakit TK.IV Guntung Payung. Ketanggapan menunjukkan bahwa tenaga medis di ruang rawat inap rumah sakit Tk. IV Guntung Payung telah menunjukkan responsivitas yang tinggi, memberikan pelayanan yang cepat dan sesuai harapan pasien. Jaminan ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa yakin dengan kualitas dan kehandalan



pelayanan yang mereka terima. Empati menunjukkan bahwa staf medis memberikan perhatian yang baik dan personal kepada pasien. Bukti fisik mutu pelayanan di ruang rawat inap Rumah Sakit TK.IV Guntung Payungtelah memenuhi standar yang ditetapkan, mencakup kebersihan dan kerapian kamar, kondisi peralatan medis, penampilan staf medis, ketersediaan fasilitas penunjang, dan kualitas lingkungan fisik.

## REFERENSI

- Gobel, S. R., Kolibu, F. K., & Mandagi, C. K. F. (2019). Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Minat Pemanfaatan Kembali di Puskesmas Teling Atas. *Jurnal KESMAS*, 8(7), November
- Hasniar. (2020). Gambaran Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Unit Rawat Inap RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa Tahun 2020. Skripsi. Departemen Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin
- Layli, R. (2022). *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit*. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, Vol 6 No 2.
- Monicha, M., & Mursyidah, L. (2021). *Physical Evidence (Tangibles) in Class III Inpatient Services at Sidoarjo Regency Hospital*. *Indonesian Journal of Public Policy Review*
- Sirait, N. B. (2021). Studi Komparasi Antara Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Terhadap Mutu Pelayanan Di Puskesmas Setia Janji (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara)
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Ulumiyah, N. H. (2018). Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas. *Jurnal Administras*

