

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT ISLAM BANJARMASIN

Nama : Hendri Gunawan  
E-mail : [hendrigunawan05111998@gmail.com](mailto:hendrigunawan05111998@gmail.com)

## ABSTRAK

Hendri Gunawan, 2020. Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Islam Banjarmasin. Skripsi. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin. Dibimbing oleh Pembimbing I Syahrani dan Pembimbing II Farida Yulianti.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Islam Banjarmasin. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan mendeskripsikan hasil penelitian. Sampel diambil sebanyak 99 sampel. Hasil penelitian kualitas pelayanan rawat inap pada Rumah Sakit Islam Banjarmasin dari aspek bukti fisik (*tangibles*), aspek reliabilitas (*reliability*), aspek daya tanggap (*responsiveness*), aspek jaminan (*assurance*), dan aspek empati (*empathy*) secara keseluruhan sudah baik karena semua indikator berada pada kategori baik. Begitu juga hasil penelitian tingkat kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Islam Banjarmasin secara keseluruhan sudah puas.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit.

---

## ABSTRACT

*Hendri Gunawan, 2020. Analysis of Service Quality in Improving Inpatient Satisfaction at Banjarmasin Islamic Hospital. Thesis. Management Study Program Faculty of Economics, Kalimantan Islamic University Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin. Supervisor I Syahrani and Supervisor II Farida Yulianti.*

*This study aims to determine the quality of service and level of satisfaction of inpatients at Banjarmasin Islamic Hospital. The research method uses a qualitative approach by describing research results. Samples were taken as many as 99 samples. The results of inpatient service quality research at Banjarmasin Islamic Hospital from the aspect of physical evidence (*tangibles*), aspects of reliability (*reliability*), aspects of responsiveness (*responsiveness*), aspects of assurance (*assurance*), and aspects of empathy (*empathy*) as a whole have been good because all the indicator is in the good category. Likewise, the results of research on the level of satisfaction of inpatients at Banjarmasin Islamic Hospital as a whole are satisfied.*

**Keywords:** *Service Quality, Patient Satisfaction, Hospital.*

## **PENDAHULUAN**

Adanya revolusi industri 4.0 merupakan tantangan bagi semua sektor industri, baik sektor produksi maupun sektor jasa, termasuk pada rumah sakit. Perubahan yang dinamis dan begitu cepat rumah sakit di dorong kuat untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara maksimal terhadap kebutuhan pasien sebagai konsumennya.

Apalagi kesadaran masyarakat yang semakin tinggi terhadap pentingnya kesehatan merupakan salah satu alasan bahwa kebutuhan akan sarana dan prasarana kesehatan juga semakin meningkat. Selain itu masyarakat akan semakin pandai untuk memilih mana yang terbaik dan sesuai dengan apa yang mereka butuhkan, serta ingin mendapatkan pelayanan terbaik. Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah semakin banyaknya pesaing. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat (Hairullah dkk, 2019).

Kualitas pelayanan menurut Tjiptono & Chandra (2016:59), adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Berdasarkan definisi tersebut kualitas pelayanan merupakan orientasi perusahaan jasa, produk atau jasa yang dihasilkan karena kualitas pelayanan yang baik dan menghasilkan kepuasan konsumen.

Permasalahan peningkatan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat tidak terlepas dari persaingan antar pelakunya, yaitu rumah sakit. Berbagai rumah sakit yang ada berupaya memperoleh kepercayaan masyarakat dengan mengemukakan pelayanan yang efisien dan berkualitas. Rumah sakit mempunyai berbagai macam jenis pelayanan kesehatan yang dapat diunggulkan untuk mempertahankan

loyalitas pasien. Salah satu jenis pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit yaitu pelayanan rawat jalan. pelayanan rawat jalan dewasa ini menjadi perhatian utama manajemen rumah sakit, karena jumlah pasien rawat jalan yang lebih banyak dibandingkan dengan perawatan yang lain. pelayanan rawat jalan menjadi pangsa pasar yang menjanjikan dan dapat mendatangkan keuntungan finansial bagi rumah sakit. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa untuk selalu memanjakan pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik (Supartiningsih, 2017).

Begitu juga pada Rumah Sakit Islam Banjarmasin perlu kiranya memperhatikan pelayanan terbaik guna mendapatkan kepercayaan masyarakat. Berdasarkan wawancara pendahuluan yang dilakukan yaitu adanya penurunan jumlah pasien rawat inap. Penurunan tersebut mengindikasikan penurunan kualitas pelayanan. Terkait kualitas pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai atau tidak harapan pasien yang menjadi konsumen, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanannya, oleh karena itu perlu kiranya dilakukan penelitian terkait Analisis Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Islam Banjarmasin.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk mengetahui gambaran tentang kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Banjarmasin melalui teknik kuesioner. Penelitian kualitatif nanti akan menggunakan beberapa sumber yang dijadikan sebagai bahan untuk penelitian diantaranya seperti hasil

kuesioner, hasil wawancara singkat, dan hasil observasi di lingkungan rumah sakit dengan tujuan membandingkan beberapa hasil data yang sudah di rekapitulasi oleh peneliti. Lokasi Rumah Sakit Islam Banjarmasin berada di Jalan S. Parman Gang Purnama No. 1 kota Banjarmasin, Provinsi Kalimantan Selatan. Di sebelah Utara jalan raya S. Parman, Sebelah Timur rumah penduduk, sebelah Barat rumah penduduk, dan sebelah Selatan STIKES Muhammadiyah yang sekarang menjadi Universitas Muhammadiyah Banjarmasin. adapun tahapan penelitian sebagai berikut:

- 1) Tahap Pra Lapangan  
Tahap pra-lapangan meliputi kegiatan menyusun rancangan penelitian, memilih lapangan penelitian, mengurus perizinan, menjajaki dan menyiapkan perlengkapan penelitian seperti kuesioner.
- 2) Tahap Pekerjaan Lapangan  
Meliputi mengumpulkan bahan-bahan yang berkaitan tentang judul penelitian dan

melakukan pengumpulan data melalui kuesioner.

- 3) Tahap Analisis data  
Analisis data kuesioner, observasi, wawancara dan dokumentasi di Rumah Sakit Islam Banjarmasin. Kemudian dilakukan penafsiran data secara deskriptif kuantitatif.
- 4) Tahap Penulisan Laporan  
Meliputi kegiatan penyusunan hasil penelitian dari semua rangkaian kegiatan pengumpulan data sampai pemberian makna data. Setelah itu melakukan konsultasi hasil penelitian dengan dosen pembimbing untuk mendapatkan perbaikan saran-saran demi kesempurnaan skripsi yang kemudian ditindaklanjuti hasil bimbingan tersebut dengan menulis penelitian yang sempurna. Langkah terakhir melakukan pengurusan kelengkapan persyaratan ujian skripsi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1) Kualitas Pelayanan Rawat Inap pada Rumah Sakit Islam Banjarmasin

(1) Kualitas Pelayanan Rawat Inap pada Rumah Sakit Islam Banjarmasin dari Aspek Bukti Fisik (*Tangibles*)

Tabel 4.1

Pertanyaan 1 peralatan yang digunakan terlihat canggih

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)	Mean
Sangat Tidak Setuju	0	0	3,99
Tidak setuju	6	6,1	
Cukup Setuju	17	17,2	
Setuju	48	48,5	
Sangat Setuju	28	28,3	
Total	99	100	

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.1 di atas, kualitas pelayanan rawat inap pada RS Islam Banjarmasin dari aspek bukti fisik (*tangibles*) terkait peralatan yang digunakan terlihat canggih memberikan hasil jawaban sangat setuju berjumlah

28 orang dengan persentase 28,3%, setuju berjumlah 48 orang dengan persentase 48,5%, cukup setuju berjumlah 17 orang dengan persentase 17,2%, tidak setuju berjumlah 6 orang dengan persentase 6,1%, sedangkan

sangat tidak setuju berjumlah 0. Berdasarkan hasil penelitian tersebut secara umum kualitas pelayanan rawat inap pada RS Islam Banjarmasin dari aspek

bukti fisik (*tangibles*) terkait peralatan yang digunakan terlihat canggih dan sudah baik diperkuat dengan hasil mean 3,99 berada dikategorikan Baik.

Tabel 4.2  
Pertanyaan 2 karyawan senantiasa berpenampilan rapi

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)	Mean
Sangat Tidak Setuju	0	0	4,04
Tidak Setuju	0	0	
Cukup Setuju	20	20,2	
Setuju	55	55,6	
Sangat Setuju	24	24,2	
Total	99	100	

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas, kualitas pelayanan rawat inap pada RS Islam Banjarmasin dari aspek bukti fisik (*tangibles*) terkait karyawan senantiasa berpenampilan rapi memberikan hasil jawaban sangat setuju berjumlah 24 orang dengan persentase 24,2%, setuju berjumlah 55 orang dengan persentase 55,6%, cukup setuju berjumlah 20 orang dengan

persentase 20,2%, sedangkan tidak setuju dan sangat tidak setuju berjumlah 0 orang. Berdasarkan hasil penelitian tersebut secara umum kualitas pelayanan rawat inap pada RS Islam Banjarmasin dari aspek bukti fisik (*tangibles*) terkait karyawan senantiasa berpenampilan rapi sudah baik diperkuat dengan hasil mean 4,04 berada dikategorikan Baik.

Tabel 4.3  
Pertanyaan 3 ruang rawat inap tertata rapi, bersih dan nyaman

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)	Mean
Sangat Tidak Setuju	0	0	4,14
Tidak setuju	3	3	
Cukup Setuju	14	14,1	
Setuju	48	48,5	
Sangat Setuju	34	34,3	
Total	99	100	

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas, kualitas pelayanan rawat inap pada RS Islam Banjarmasin dari aspek bukti fisik (*tangibles*) terkait ruang rawat inap tertata rapi, bersih dan nyaman memberikan hasil jawaban sangat setuju berjumlah 34 orang dengan persentase 34,3%, setuju berjumlah 48 orang dengan persentase 48,5%, cukup setuju berjumlah 14 orang dengan persentase 14,1%, tidak setuju

berjumlah 3 orang dengan persentase 3%, sedangkan sangat tidak setuju berjumlah 0. Berdasarkan hasil penelitian tersebut secara umum kualitas pelayanan rawat inap pada RS Islam Banjarmasin dari aspek bukti fisik (*tangibles*) terkait ruang rawat inap tertata rapi, bersih dan nyaman dan sudah baik diperkuat dengan hasil mean 4,14 berada dikategorikan Baik..

(2) Kualitas Pelayanan Rawat Inap pada Rumah Sakit Islam Banjarmasin dari Aspek Reliabilitas (*Reliability*)

Tabel 4.4  
Pertanyaan 4 rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai dengan yang dijanjikan

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)	Mean
Sangat Tidak Setuju	0	0	3,86
Tidak setuju	10	10,1	
Cukup Setuju	19	19,2	
Setuju	45	45,5	
Sangat Setuju	25	25,3	
Total	99	100	

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas, kualitas pelayanan rawat inap pada RS Islam Banjarmasin dari aspek reliabilitas (*reliability*) terkait memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai dengan yang dijanjikan memberikan hasil jawaban sangat setuju berjumlah 25 orang dengan persentase 25,3%, setuju berjumlah 45 orang dengan persentase 45,5%, cukup setuju berjumlah 19 orang dengan persentase 19,2%, sedangkan

tidak setuju berjumlah 10 orang dengan persentase 10,1%, sedangkan sangat tidak setuju berjumlah 0. Berdasarkan hasil penelitian tersebut secara umum kualitas pelayanan rawat Inap pada RS Islam Banjarmasin dari aspek reliabilitas (*reliability*) terkait memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai dengan yang dijanjikan sudah baik diperkuat dengan hasil mean 3,86 berada dikategorikan Baik..

Tabel 4.5  
Pertanyaan 5 rumah sakit memberikan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan dilakukan secara cepat

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)	Mean
Sangat Tidak Setuju	0	0	3,99
Tidak setuju	1	1	
Cukup Setuju	22	22,2	
Setuju	53	53,5	
Sangat Setuju	23	23,2	
Total	99	100	

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.5 di atas, kualitas pelayanan rawat inap pada RS Islam Banjarmasin dari aspek reliabilitas (*reliability*) terkait memberikan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan dilakukan secara cepat memberikan hasil jawaban sangat setuju berjumlah 23 orang dengan persentase 23,2%, setuju berjumlah 53 orang dengan

persentase 53,5%, cukup setuju berjumlah 22 orang dengan persentase 22,2%, tidak setuju berjumlah 1 orang dengan persentase 1%, sedangkan sangat tidak setuju berjumlah 0. Berdasarkan hasil penelitian tersebut secara umum kualitas pelayanan rawat inap pada RS Islam Banjarmasin dari aspek reliabilitas (*reliability*) terkait

memberikan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan dilakukan secara cepat sudah baik

diperkuat dengan hasil mean 3,99 berada dikategorikan Baik.

Tabel 4.6  
Pertanyaan 6 pemeriksaan laboratorium, kunjungan dokter dan perawatan dijalankan dengan tepat

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)	Mean
Sangat Tidak Setuju	0	0	4,05
Tidak setuju	5	5,1	
Cukup Setuju	16	16,2	
Setuju	47	47,5	
Sangat Setuju	31	31,3	
Total	99	100	

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.6 di atas, kualitas pelayanan rawat inap pada RS Islam Banjarmasin dari aspek reliabilitas (*reliability*) terkait pemeriksaan laboratorium, kunjungan dokter dan perawatan dijalankan dengan tepat memberikan hasil jawaban sangat setuju berjumlah 31 orang dengan persentase 31,3%, setuju berjumlah 47 orang dengan persentase 47,5%, cukup setuju berjumlah 16 orang dengan persentase 16,2%, tidak setuju

berjumlah 5 orang dengan persentase 5,1%, sedangkan sangat tidak setuju berjumlah 0. Berdasarkan hasil penelitian tersebut secara umum kualitas pelayanan rawat inap pada RS Islam Banjarmasin dari aspek reliabilitas (*reliability*) terkait pemeriksaan laboratorium, kunjungan dokter dan perawatan dijalankan dengan tepat sudah baik diperkuat dengan hasil mean 4,05 berada dikategorikan Baik.

(3) Kualitas Pelayanan Rawat Inap pada Rumah Sakit Islam Banjarmasin dari Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Tabel 4.7  
Pertanyaan 7 dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)	Mean
Sangat Tidak Setuju	0	0	4,01
Tidak setuju	3	3	
Cukup Setuju	17	17,2	
Setuju	46	46,5	
Sangat Setuju	30	30,3	
Total	99	100,0	

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.7 di atas, kualitas pelayanan rawat inap pada RS Islam Banjarmasin dari aspek daya tanggap (*responsiveness*) terkait dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien memberikan hasil jawaban sangat setuju berjumlah 30 orang dengan persentase

30,3%, setuju berjumlah 46 orang dengan persentase 46,5%, cukup setuju berjumlah 17 orang dengan persentase 17,2%, tidak setuju berjumlah 3 orang dengan persentase 3,0%, sedangkan sangat tidak setuju berjumlah 0. Berdasarkan hasil penelitian tersebut secara umum kualitas

pelayanan rawat inap pada RS Islam Banjarmasin dari aspek daya tanggap (*responsiveness*) terkait dokter memberikan

kesempatan bertanya kepada pasien sudah baik diperkuat dengan hasil mean 4,01 berada dikategorikan Baik..

Tabel 4.8

Pertanyaan 8 karyawan mendengarkan dengan baik keluhan keluarga pasien

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)	Mean
Sangat Tidak Setuju	0	0	4,08
Tidak setuju	0	0	
Cukup Setuju	18	18,2	
Setuju	55	55,6	
Sangat Setuju	26	26,3	
Total	99	100	

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.8 di atas, kualitas pelayanan rawat inap pada RS Islam Banjarmasin dari aspek daya tanggap (*responsiveness*) terkait karyawan mendengarkan dengan baik keluhan keluarga pasien memberikan hasil jawaban sangat setuju berjumlah 26 orang dengan persentase 26,3,3%, setuju berjumlah 55 orang dengan pesentase 55,6%, cukup setuju berjumlah 18 orang dengan

persentase 18,2%, sedangkan tidak setuju dan sangat tidak setuju berjumlah 0. Berdasarkan hasil penelitian tersebut secara umum kualitas pelayanan rawat inap pada RS Islam Banjarmasin dari aspek daya tanggap (*responsiveness*) terkait terkait karyawan mendengarkan dengan baik keluhan keluarga pasien dan sudah baik diperkuat dengan hasil mean 4,08 berada dikategorikan Baik.

Tabel 4.9

Pertanyaan 9 perawat menjawab keluhan pasien

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)	Mean
Sangat Tidak Setuju	0	0	4,18
Tidak setuju	3	3	
Cukup Setuju	12	12,1	
Setuju	48	48,5	
Sangat Setuju	36	36,4	
Total	99	100	

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.9 di atas, kualitas pelayanan rawat inap pada RS Islam Banjarmasin dari aspek daya tanggap (*responsiveness*) terkait perawat menjawab keluhan pasien memberikan hasil jawaban sangat setuju berjumlah 36 orang dengan persentase 36,4%, setuju berjumlah 48 orang dengan pesentase 48,5%, cukup setuju berjumlah 12 orang dengan persentase 12,1%, tidak setuju

berjumlah 3 orang dengan persentase 3%, sedangkan sangat tidak setuju berjumlah 0. Berdasarkan hasil penelitian tersebut secara umum kualitas pelayanan rawat inap pada RS Islam Banjarmasin dari aspek daya tanggap (*responsiveness*) terkait perawat menjawab keluhan pasien dan sudah baik diperkuat dengan hasil mean 4,18 berada dikategorikan Baik..

(4) Kualitas Pelayanan Rawat Inap pada Rumah Sakit Islam Banjarmasin dari Aspek Jaminan (*Assurance*)

Tabel 4.10

Pertanyaan 10 pasien merasa aman dan didukung tenaga medis yang handal sehingga menimbulkan kepercayaan pasien untuk sembuh

Jawaban Responden	Frequensi	Persentase (%)	Mean
Sangat Tidak Setuju	0	0	4,06
Tidak setuju	6	6,1	
Cukup Setuju	16	16,2	
Setuju	43	43,4	
Sangat Setuju	34	34,3	
Total	99	100	

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.10 di atas, kualitas pelayanan rawat inap pada RS Islam Banjarmasin dari aspek jaminan (*assurance*) terkait pasien merasa aman dan didukung tenaga medis yang handal sehingga menimbulkan kepercayaan pasien untuk sembuh memberikan hasil jawaban sangat setuju berjumlah 34 orang dengan persentase 34,3%, setuju berjumlah 43 orang dengan persentase 43,4%, cukup setuju berjumlah 16 orang dengan persentase 16,2%, tidak setuju

berjumlah 6 orang dengan persentase 6,1%, sedangkan sangat tidak setuju berjumlah 0. Berdasarkan hasil penelitian tersebut secara umum kualitas pelayanan rawat inap pada RS Islam Banjarmasin dari aspek jaminan (*assurance*) terkait pasien merasa aman dan didukung tenaga medis yang handal sehingga menimbulkan kepercayaan pasien untuk sembuh sudah baik diperkuat dengan hasil mean 4,06 berada dikategorikan Baik.

Tabel 4.11

Pertanyaan 11 perawat memberikan perawatan dengan penuh kasih sayang terhadap pasien

Jawaban Responden	Frequensi	Persentase (%)	Mean
Sangat Tidak Setuju	0	0	4,09
Tidak setuju	0	0	
Cukup Setuju	18	18,2	
Setuju	54	54,5	
Sangat Setuju	27	27,3	
Total	99	100	

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.11 di atas, kualitas pelayanan rawat inap pada RS Islam Banjarmasin dari aspek jaminan (*assurance*) terkait perawat memberikan perawatan dengan penuh kasih sayang terhadap pasien responden memberikan hasil jawaban sangat setuju berjumlah 27 orang dengan persentase 27,3%, setuju berjumlah 54 orang dengan

persentase 54,5%, cukup setuju berjumlah 18 orang dengan persentase 18,2%, sedangkan tidak setuju dan sangat tidak setuju berjumlah 0. Berdasarkan hasil penelitian tersebut secara umum kualitas pelayanan rawat inap pada RS Islam Banjarmasin dari aspek jaminan (*assurance*) terkait perawat memberikan perawatan dengan penuh kasih



sayang terhadap pasien sudah baik diperkuat dengan hasil mean 4,09 berada dikategorikan Baik.

Tabel 4.12  
Pertanyaan 12 dokter mampu memberikan jawaban atas pertanyaan pasien

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)	Mean
Sangat Tidak Setuju	0	0	4,21
Tidak setuju	3	3	
Cukup Setuju	11	11,1	
Setuju	47	47,5	
Sangat Setuju	38	38,4	
Total	99	100	

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.11 di atas, kualitas pelayanan rawat inap pada RS Islam Banjarmasin dari aspek jaminan (*assurance*) terkait dokter mampu memberikan jawaban atas pertanyaan pasien memberikan hasil jawaban sangat setuju berjumlah 38 orang dengan persentase 38,4%, setuju berjumlah 47 orang dengan persentase 47,5%, cukup setuju berjumlah 11 orang dengan persentase 11,1%, tidak setuju

berjumlah 3 orang dengan persentase 3%, sedangkan sangat tidak setuju berjumlah 0. Berdasarkan hasil penelitian tersebut secara umum kualitas pelayanan rawat inap pada RS Islam Banjarmasin dari aspek jaminan (*assurance*) terkait dokter mampu memberikan jawaban atas pertanyaan pasien sudah baik diperkuat dengan hasil mean 4,21 berada dikategorikan Baik.

(5) Kualitas Pelayanan Rawat Inap pada Rumah Sakit Islam Banjarmasin dari Aspek Empati (*Empathy*)

Tabel 4.13  
Pertanyaan 13 dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)	Mean
Sangat Tidak Setuju	0	0	3,95
Tidak setuju	6	6,1	
Cukup Setuju	15	15,2	
Setuju	56	56,6	
Sangat Setuju	22	22,2	
Total	99	100	

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.13 di atas, kualitas pelayanan rawat inap pada RS Islam Banjarmasin dari aspek empati (*empathy*) terkait dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita memberikan hasil jawaban sangat setuju berjumlah 22 orang dengan

persentase 22,2%, setuju berjumlah 56 orang dengan persentase 56,6%, cukup setuju berjumlah 15 orang dengan persentase 15,2%, tidak setuju berjumlah 6 orang dengan persentase 6,1%, sedangkan sangat tidak setuju berjumlah 0. Berdasarkan hasil penelitian

tersebut secara umum kualitas pelayanan rawat inap pada RS Islam Banjarmasin dari aspek empati (*empathy*) terkait terkait dokter berusaha menenangkan

rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita sudah baik diperkuat dengan hasil mean 3,95 berada dikategorikan Baik.

Tabel 4.14

Pertanyaan 14 perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)	Mean
Sangat Tidak Setuju	0	0	3,97
Tidak setuju	8	8,1	
Cukup Setuju	15	15,2	
Setuju	48	48,5	
Sangat Setuju	28	28,3	
Total	99	100	

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.14 di atas, kualitas pelayanan rawat inap pada RS Islam Banjarmasin dari aspek empati (*empathy*) terkait perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien memberikan hasil jawaban sangat setuju berjumlah 28 orang dengan persentase 28,3%, setuju berjumlah 48 orang dengan persentase 48,5%, cukup setuju berjumlah 15 orang dengan persentase 15,2%, tidak setuju

berjumlah 8 orang dengan persentase 8,1%, sedangkan sangat tidak setuju berjumlah 0. Berdasarkan hasil penelitian tersebut secara umum kualitas pelayanan rawat inap pada RS Islam Banjarmasin dari aspek empati (*empathy*) terkait perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien dan sudah baik diperkuat dengan hasil mean 3,97 berada dikategorikan Baik.

Tabel 4.15

Pertanyaan 15 waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi responden

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)	Mean
Sangat Tidak Setuju	0	0	4,05
Tidak setuju	6	6,1	
Cukup Setuju	17	17,2	
Setuju	42	42,4	
Sangat Setuju	34	34,3	
Total	99	100	

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.15 di atas, kualitas pelayanan rawat inap pada RS Islam Banjarmasin dari aspek empati (*empathy*) terkait waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi memberikan hasil jawaban sangat setuju berjumlah 34 orang dengan persentase 34,3%, setuju berjumlah 42 orang dengan persentase 42,4%, cukup setuju

berjumlah 17 orang dengan persentase 17,2%, tidak setuju berjumlah 6 orang dengan persentase 6,1%, sedangkan sangat tidak setuju berjumlah 0. Berdasarkan hasil penelitian tersebut secara umum kualitas pelayanan rawat inap pada RS Islam Banjarmasin dari aspek empati (*empathy*) terkait waktu untuk berkonsultasi keluarga

pasien terpenuhi sudah baik diperkuat dengan hasil mean 4,05 berada dikategorikan Baik..

## 2) Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Islam Banjarmasin

Tabel 4.16  
Pertanyaan 16 karyawan selalu memberikan pelayanan dengan baik sesuai dengan harapan pasien

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)	Mean
Sangat Tidak Puas	0	0	4,04
Tidak Puas	6	6,1	
Cukup Puas	17	17,2	
Puas	43	43,4	
Sangat Puas	33	33,3	
Total	99	100	

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.16 di atas, tingkat kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Islam Banjarmasin terkait karyawan selalu memberikan pelayanan dengan baik sesuai dengan harapan pasien memberikan hasil jawaban sangat puas berjumlah 33 orang dengan persentase 33,3%, puas berjumlah 43 orang dengan persentase 43,4%, cukup puas berjumlah 17 orang dengan persentase 17,2%, tidak puas

berjumlah 6 orang dengan persentase 6,1%, sedangkan sangat tidak puas berjumlah 0. Berdasarkan hasil penelitian tersebut secara umum tingkat kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Islam Banjarmasin terkait karyawan selalu memberikan pelayanan dengan baik sesuai dengan harapan pasien dan sudah baik diperkuat dengan hasil mean 3,04 berada dikategorikan Baik.

Tabel 4.17  
Pertanyaan 17 dokter selalu maksimal dalam melayani pemulihan pasien sesuai dengan harapan

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)	Mean
Sangat Tidak Puas	0	0	4,08
Tidak Puas	0	0	
Cukup Puas	18	18,2	
Puas	55	55,6	
Sangat Puas	26	26,3	
Total	99	100,0	

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.17 di atas, tingkat kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Islam Banjarmasin terkait dokter selalu maksimal dalam melayani pemulihan pasien sesuai dengan harapan memberikan hasil jawaban sangat puas berjumlah 26 orang dengan persentase 26,3%, puas berjumlah 55 orang dengan persentase 55,6%, cukup

puas berjumlah 18 orang dengan persentase 18,2%, sedangkan tidak puas dan sangat tidak puas berjumlah 0. Berdasarkan hasil penelitian tersebut secara umum tingkat kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Islam Banjarmasin terkait dokter selalu maksimal dalam melayani pemulihan pasien sesuai dengan harapan sudah baik diperkuat

dengan hasil mean 4,08 berada dikategorikan Baik.

Tabel 4.18  
Pertanyaan 18 perawat sudah mempunyai pengalaman dalam melakukan perawatan sesuai harapan pasien

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)	Mean
Sangat Tidak Puas	0	0	4,20
Tidak Puas	3	3	
Cukup Puas	12	12,1	
Puas	46	46,5	
Sangat Puas	38	38,4	
Total	99	100	

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.18 di atas, tingkat kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Islam Banjarmasin terkait perawat sudah mempunyai pengalaman dalam melakukan perawatan sesuai harapan pasien memberikan hasil jawaban sangat puas berjumlah 38 orang dengan persentase 38,4%, puas berjumlah 46 orang dengan persentase 46,5%, cukup puas berjumlah 12 orang dengan persentase 12,1%, tidak puas berjumlah 3 orang dengan persentase 3%, sedangkan sangat tidak puas berjumlah 0. Berdasarkan hasil penelitian tersebut secara umum tingkat kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Islam Banjarmasin terkait perawat sudah mempunyai pengalaman dalam melakukan perawatan sesuai harapan pasien sudah baik diperkuat dengan hasil mean 4,20 berada dikategorikan Baik..

#### PENUTUP

##### 1. Kesimpulan

- 1) Kualitas pelayanan rawat inap pada Rumah Sakit Islam Banjarmasin dari aspek bukti fisik (*tangibles*), aspek reliabilitas (*reliability*), aspek daya tanggap (*responsiveness*), aspek jaminan (*assurance*), dan aspek empati (*empathy*) secara keseluruhan sudah baik karena semua indikator berada pada kategori baik.
- 2) Tingkat kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Islam Banjarmasin secara keseluruhan sudah puas.

##### 2. Saran

- 1) Hasil penelitian kualitas pelayanan rawat inap pada Rumah Sakit Islam Banjarmasin dari aspek bukti fisik (*tangibles*), aspek reliabilitas (*reliability*), aspek daya tanggap (*responsiveness*), aspek jaminan (*assurance*), dan aspek empati (*empathy*) secara keseluruhan sudah baik disarankan agar mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara alternatif strategi melalui pelaksanaan survei kepuasan pasien secara berkesinambungan. Dengan strategi tersebut merupakan cara untuk mencapai tujuan jangka panjang.
- 2) Tingkat kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Islam Banjarmasin secara keseluruhan sudah puas disarankan agar mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien dengan monitoring kinerja dokter, perawat dan staf secara periodik, selain itu memperhatikan sarana dan prasana rumah sakit.

#### REFERENSI

- Aan Komariah & Djam'an Satori. 2014., Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Asmara, I. (2019). Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Layanan Sim Keliling. CV. Jakad Publishing. <https://books.google.co.id/books?id=9cC>

- rDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=kualitas+layanan&hl=id&sa=X&ved=0ahUKEwj--6GZ-ejpAhWGeX0KHXCXAfoQ6AEIKDAA#v=onepage&q=kualitas layanan&f=false
- Habena, A. R. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 4(2). <https://doi.org/10.36982/JPG.V4I2.687>
- Hairullah, H., Syahrani, S., & Artiningsih, D. W. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poli Spesialis Rumah Sakit Tk III Dr R Soeharsono. <http://repository.uniska-bjm.ac.id/651/1/15310143.pdf>
- Hery. (2019). Manajemen Pemasaran. PT. Grasindo. <https://books.google.co.id/books?id=-cSZDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=manajemen+pemasaran&hl=id&sa=X&ved=0ahUKEwil8JfO9OjpAhV76XMBHRE9Ck8Q6AEILDAA#v=onepage&q=manajemen+pemasaran&f=false>
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>
- Priangani, A. (2013). Memperkuat Manajemen Pemasaran Dalam Konteks Persaingan Global. *Jurnal Kebangsaan*, 2(4), 1–9.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/jmmr.2016, 6(1), 9–15. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>
- Suryana, S. (2010). Metodologi Penelitian. In *Universitas Pendidikan Indonesia* (p. 58). <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Tjiptono, F., & Gregorius Chandra. 2016., Service, Quality & Satisfaction. Andi, Yogyakarta.