

## FAKUMI MEDICAL JOURNAL

---

### ARTIKEL RISET

URL artikel: <https://fmj.fk.umi.ac.id/index.php/fmj>

### Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kamar Bedah Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar Tahun 2020

---

**Hasmaul Husna Amin<sup>1</sup>, <sup>K</sup>Faisal Sommeng<sup>2</sup>, Nurul Fadilah Ali Polanunu<sup>3</sup>, Shofiyah Latief<sup>4</sup>, Edward Pandu Wiriansya<sup>5</sup>, Wirawan Harahap<sup>6</sup>, Hendrian Chaniago<sup>7</sup>, Fadil Mula Putra<sup>8</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Pendidikan Dokter, Fakultas Kedokteran, Universitas Muslim Indonesia

<sup>2,6</sup>Departemen Anestesiologi, Fakultas Kedokteran, Universitas Muslim Indonesia

<sup>3</sup>Departemen Parasitologi, Fakultas Kedokteran, Universitas Muslim Indonesia

<sup>4</sup>Departemen Radiologi, Fakultas Kedokteran, Universitas Muslim Indonesia

<sup>5</sup>Departemen Pulmonologi, Fakultas Kedokteran, Universitas Muslim Indonesia

<sup>7,8</sup>Departemen Orthopedi, Fakultas Kedokteran, Universitas Muslim Indonesia

Email Penulis Korespondensi (<sup>K</sup>): [faisal.sommeng@umi.ac.id](mailto:faisal.sommeng@umi.ac.id)

[hasma.amin@gmail.com](mailto:hasma.amin@gmail.com)<sup>1</sup>, [faisal.sommeng@umi.ac.id](mailto:faisal.sommeng@umi.ac.id)<sup>2</sup>, [nurulfadilah.alipolanunu@umi.ac.id](mailto:nurulfadilah.alipolanunu@umi.ac.id)<sup>3</sup>, [shofiyah.latief@umi.ac.id](mailto:shofiyah.latief@umi.ac.id)<sup>4</sup>, [edwardpandu.wiriansya@umi.ac.id](mailto:edwardpandu.wiriansya@umi.ac.id)<sup>5</sup>, [wirawan.harahap@umi.ac.id](mailto:wirawan.harahap@umi.ac.id)<sup>6</sup>, [hendrian.chaniago@umi.ac.id](mailto:hendrian.chaniago@umi.ac.id)<sup>7</sup>, [fadilmula.putra@umi.ac.id](mailto:fadilmula.putra@umi.ac.id)<sup>8</sup>

(081243226848)

---

### ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Tingkat kepuasan pasien dapat diukur secara kuantitatif dan kualitatif. Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu expected service dan perceived service. Tujuan penelitian mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Kamar Bedah Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar tahun 2020. Metode penelitian ini menggunakan survei analitik dengan desain Cross Sectional. Sampel dalam penelitian ini adalah pria dan wanita yang telah mendapatkan pelayanan di kamar bedah Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar dengan Teknik accidental sampling. Hasil penelitian ini adalah berdasarkan kepuasan secara umum didapatkan hasil terbanyak yaitu 26 responden (55,3%) merasa sangat puas, 15 responden (31,9%) merasa puas, sedangkan yang paling sedikit yaitu 3 responden (6,4%) merasa cukup puas, dan 3 responden (6,4%) merasa tidak puas terhadap pelayanan di RS. Ibnu Sina Makassar secara umum. Kesimpulannya kepuasan pasien terhadap pelayanan kamar bedah rumah sakit ibnu sina bahwa dimensi reliability (kehandalan) dan emphaty (empati) memiliki tingkat kepuasan tertinggi dibanding dengan dimensi responsiveness (daya tanggap), tangible (bukti fisik) dan assurance (jaminan), dan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kamar bedah RS. Ibnu Sina karena adanya diskriminasi antara tenaga medis dengan pasien, pasien masih kurang aman dan nyaman dilingkungan kamar bedah dan jadwal operasi yang masih tidak tepat waktu.

Kata kunci: Sampling; kepuasan; kamar bedah; pelayanan; rumah Sakit

---

#### PUBLISHED BY:

Fakultas Kedokteran  
Universitas Muslim Indonesia

#### Address:

Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI)  
Makassar, Sulawesi Selatan.

#### Email:

[fmj@umi.ac.id](mailto:fmj@umi.ac.id)

#### Phone:

+6282396131343 / +62 85242150099

#### Article history:

Received 08 Agustus 2022

Received in revised form 12 Agustus 2022

Accepted 25 Agustus 2022

Available online 01 September 2022

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



### ABSTRACT

*Patient satisfaction is a reflection of the quality of health services they receive. The level of patient satisfaction can be measured quantitatively and qualitatively. If we are going to make efforts to improve the quality of health services, measuring the level of patient satisfaction is necessary. There are two factors that affect service quality, namely expected service and perceived service. The research objective was to determine the level of patient satisfaction with the services of the Hospital Surgical Room at Ibnu Sina Hospital Makassar in 2020. This research method used an analytical survey with a cross sectional design. The samples in this study were men and women who had received services in the operating room of the Ibnu Sina Hospital Makassar. The sampling technique used was accidental sampling. The results of this study are based on general satisfaction, the most results are 26 respondents (55.3%) who feel very satisfied, 15 respondents (31.9%) feel satisfied, while the least is 3 respondents (6.4%) feel sufficient satisfied, and 3 respondents (6.4%) were not satisfied with the services at Ibnu Sina Makassar Hospital in general. In conclusion, patient satisfaction with the operating room service of Ibn Sina Hospital is that the dimensions of reliability (reliability) and empathy (empathy) have the highest level of satisfaction compared to the dimensions of responsiveness (responsiveness), tangible (physical evidence) and assumptions (assurance), and patient dissatisfaction with the surgical room services of Ibnu hospital. sina due to discrimination between medical personnel and patients, patients are still not safe and comfortable in the operating room environment and the operating schedule is still not on time.*

*Keywords: Sampling; Satisfaction; Operating Room; Sevices; Hospital*

---

### PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Namun demikian, kualitas pelayanan yang relatif baik belum tentu bisa memuaskan pasien. (1)

Tingkat kepuasan pasien dapat diukur secara kuantitatif dan kualitatif. Jika kita akan melakukan upaya peningkatan mutu layanan kesehatan, pengukuran tingkat kepuasan pasien ini diperlukan. Melalui pengukuran tersebut dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan yang diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien. (2)

Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan dalam penyediaan layanan memenuhi harapan pasien, Karena itu kepuasan pasien dirumah sakit harus meciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan mampu mempertahankan pasiennya. (3) Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan menjadi bagian sumber daya kesehatan yang diperlukan untuk mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. (3)

Rumah sakit "IBNU SINA" UMI adalah salah satu Rumah Sakit Swasta di Kota Makassar, dahulunya dikenal sebagai Rumah Sakit "45", yang didirikan pada tahun 1988 berdasarkan keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Sulawesi Selatan No. 6783/DK-I/SK/TV. I/X/88 tanggal 5 Oktober 1988, dibawah naungan Yayasan Andi Sose. (4,5)

Pada tahun 1992 Universitas Muslim Indonesi (UMI) memiliki Fakultas Kedokteran dan telah menghasilkan Dokter umum, maka keberadaan Rumah Sakit “Ibnu Sina” YW-UMI akan lebih menambah dan melengkapi sarana atau fasilitas pendidikan kedokteran. (5)

Pelayanan Rumah Sakit Ibnu Sina terdiri dari pelayanan rawat jalan seperti: poliklinik interna, bedah, kesehatan anak, saraf, THT, *obgyn*, mata, *endoskop*, *fisioterapi*, gigi, kulit dan kelamin serta ruang tindakan. Adapun pelayanan rawat inap seperti: kamar bersalin, kamar bedah, IRD, UGD, dan unit pelayanan umum (ICU + Ventilator, ICCU, dan PICU). (5)

Dalam Undang–Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit pasal 10 ayat (2) menyebutkan, bangunan rumah sakit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bahwa persyaratan minimal bangunan rumah sakit diantaranya adalah harus memiliki ruang operasi. (6)

Pelayanan kamar bedah merupakan pelayanan yang dilakukan setelah induksi dan selama proses pembedahan. Kegiatan berfokus pada memeriksa tanda – tanda vital, membuka persediaan alat yang dibutuhkan, mengatur selang atau *drain*, menjaga kelancaran obat – obatan dan cairan melalui *intravena*, memastikan keselamatan selama pembedahan dengan memperhatikan lingkungan yang *asepsis* dan *steril*, memastikan posisi pasien tidak menyakiti pasien, menghitung jarum dan kasa yang digunakan selama pembedahan untuk memastikan tidak ada yang tertinggal dalam tubuh pasien setelah pembedahan. (7)

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei analitik dengan desain *Cross Sectional* dimana yang menyangkut data variabel independen dan *variable dependent* akan dikumpulkan dalam waktu yang bersamaan. Penelitian ini dilaksanakan di Unit Kamar Bedah Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar. Pemilihan lokasi ini dilakukan atas dasar pertimbangan bahwa Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar merupakan rumah sakit swasta yang melayani sebagian besar penduduk di Makassar dan sekitarnya, khususnya pada ruang kamar bedah. Penelitian dilakukan mulai bulan Juli 2020-September 2020.

Teknik pengambilan sampel yang dilakukan adalah *accidental sampling* yakni sampel yang diambil adalah responden yang ditemui pada saat melakukan penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuisioner berupa daftar pertanyaan kuisioner *online* melalui *link google* formulir untuk diisi oleh responden yaitu pasien kamar bedah yang telah dioperasi di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar, kemudian dengan wawancara yaitu teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti secara langsung dan memberikan *informed consent* kepada pasien yang telah dioperasi di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar.

## HASIL

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar. Metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner kepada 43 responden, menggunakan analisis data secara *univariate* dengan tabel distribusi frekuensi, untuk melihat gambaran tingkat kepuasan pasien di kamar bedah Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar.

Tabel 1. Distribusi tingkat kepuasan pasien berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis kelamin	Kepuasan pasien					total
		Tidak puas	Kurang puas	Cukup puas	puas	Sangat puas	
1	Laki-laki	0	0	0	5	7	12
		0%	0%	0%	41,7%	58,3%	100%
2	Perempuan	3	0	2	9	21	35
		8,6%	0%	5,7%	25,7%	60%	100%
Total		3	0	2	14	28	47
		6,4%	0%	4,3%	29,8%	59,6%	100%

Berdasarkan tabel diatas maka didapatkan hasil bahwa responden berjenis kelamin laki-laki terhadap kepuasan pelayanan yaitu sebanyak 7 responden (58,3%) merasa sangat puas, 5 responden (41,7%) merasa puas. Sedangkan responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 21 responden (60%) merasa sangat puas, 9 responden (25,7%) merasa puas, 2 responden (5,7%) dan 3 responden (8,6%) merasa tidak puas.

Tabel 2. Distribusi tingkat kepuasan pasien berdasarkan usia

No	Usia	Kepuasan pasien					total
		Tidak puas	Kurang puas	Cukup puas	puas	Sangat puas	
1	18-23 Tahun	0	0	0	6	4	10
		0%	0%	0%	60%	40%	100%
2	24-29 Tahun	1	0	0	0	4	5
		20%	0%	0%	0%	80%	100%
3	30-35 Tahun	0	0	0	0	0	0
		0%	0%	0%	0%	0%	0%
4	36-41 Tahun	1	0	0	1	3	5
		20%	0%	0%	20%	60,0%	100%
	≥42 tahun	1	0	2	7	17	27
		3,7%	0%	7,4%	25,9%	63,0%	100%
Total		3	0	2	14	28	47
		6,4%	0%	4,3%	29,8%	59,6%	100%

Berdasarkan tabel diatas maka didapatkan bahwa responden dengan usia 18-23 tahun terhadap kepuasan pelayanan yaitu sebanyak 4 responden (40%) merasa sangat puas, 6 responden (60%) merasa puas. Responden dengan usia 24-29 tahun yaitu sebanyak 4 responden (80%) merasa sangat puas, 1 responden (20%) merasa puas. Responden dengan usia 36-41 tahun yaitu sebanyak 3 responden (60%) merasa sangat puas, 1 responden (20%) merasa puas, 1 responden (20%) merasa tidak puas. Responden

dengan usia  $\geq 42$  tahun yaitu sebanyak 17 responden (63%) merasa sangat puas, 7 responden (25,9%) merasa puas, 2 responden (7,4%) merasa cukup puas dan 1 responden (3,7%) merasa tidak puas.

Tabel 3. Distribusi tingkat kepuasan pasien berdasarkan pekerjaan

No	Pekerjaan	Kepuasan pasien					total
		Tidak puas	Kurang puas	Cukup puas	Puas	Sangat puas	
1	Pegawai Negeri	1	0	1	1	6	9
		11,1%	0%	11,1%	11,1%	66,7%	100%
2	Pegawai Swasta	0	0	1	1	5	7
		0%	0%	14,3%	14,3%	71,4%	100%
3	Wiraswasta	0	0	0	3	7	10
		0%	0%	0%	30%	70,0%	100%
4	Mahasiswa	0	0	0	3	1	4
		0%	0%	0%	75%	25,0%	100%
5	Lainnya	2	0	0	6	9	17
		11,8%	0%	0%	35,3%	52,9%	100%
Total		3	0	2	14	28	47
		6,4%	0%	4,3%	29,8%	59,6%	100%

Berdasarkan tabel diatas maka didapatkan bahwa responden dengan pekerjaan pegawai negeri terhadap kepuasan pelayanan yaitu sebanyak 6 responden (66,7%) merasa sangat puas, 1 responden (11,1%) merasa puas, 1 responden (11,1%) merasa cukup puas, 1 responden (11,1%) merasa tidak puas. Responden dengan pekerjaan pegawai swasta yaitu sebanyak 5 responden (71,4%) merasa sangat puas, 1 responden (14,3%) merasa puas, 1 responden (14,3%) merasa cukup puas. Responden dengan pekerjaan wiraswasta yaitu sebanyak 7 responden (70%) merasa sangat puas, 3 responden (30%) merasa puas. Responden dengan pekerjaan mahasiswa yaitu sebanyak 1 responden (25%) merasa sangat puas, 3 responden (75%) merasa puas. Responden dengan pekerjaan lainnya (buruh, petani, IRT atau tidak bekerja) yaitu sebanyak 9 responden (59,6%) merasa sangat puas, 6 responden (35,3%) merasa puas, dan 2 responden (11,8%) merasa tidak puas.

Tabel 4. Distribusi tingkat kepuasan pasien berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Kepuasan pasien					Total
		Tidak puas	Kurang puas	Cukup puas	Puas	Sangat puas	
1	SMP	2	0	0	0	1	3
		66,7%	0%	0%	0%	33,3%	100%
2	SMA	0	0	0	6	13	19
		0%	0%	0%	31,6%	68,4%	100%
3	D3	0	0	1	0	0	1
		0%	0%	100%	0%	0%	100%
4	S1	1	0	1	6	9	17
		5,9%	0%	5,9%	35,3%	52,9%	100%
5	S2	0	0	0	1	2	3
		0%	0%	0%	33,3%	66,7%	100%
6	Lainnya	0	0	0	1	3	4
		0%	0%	0%	25%	75,0%	100%

Total	3 6,4%	0 0%	2 43,%	14 29,8%	28 59,6%	47 100%
-------	-----------	---------	-----------	-------------	-------------	------------

Berdasarkan tabel diatas maka didapatkan bahwa responden Pendidikan terakhir SMP terhadap kepuasan pelayanan yaitu sebanyak 1 responden (33,3%) merasa sangat puas, 2 responden (66,7%) merasa tidak puas. Responden dengan pendidikan terakhir SMA yaitu sebanyak 13 responden (68,4%) merasa sangat puas, 6 responden (31,6%) merasa puas. Responden dengan pendidikan terakhir D3 yaitu sebanyak 1 responden (100%). Responden dengan pendidikan terakhir S1 yaitu sebanyak 9 responden (52,9%) merasa sangat puas, 6 responden (35,3%), 1 responden (5,9%) merasa cukup puas, 1 responden (5,9%) merasa tidak puas. Responden dengan pendidikan terakhir S2 yaitu sebanyak 2 responden (66,7%) merasa sangat puas, 1 responden (33,3%) merasa puas. Responden dengan pendidikan terakhir lainnya yaitu sebanyak 3 responden (75%) merasa sangat puas, dan 1 responden (25%).

Tabel 5. Distribusi tingkat kepuasan pasien berdasarkan pendapatan perbulan

No	Pendapatan	Kepuasan pasien					total
		Tidak puas	Kurang puas	Cukup puas	puas	Sangat puas	
1	< 2.000.000	2 7,1%	0 0%	1 3,6%	10 35,7%	15 53,6%	28 100%
2	2.000.000 - 3.000.000	0 0%	0 0%	1 14,3%	0 0%	6 85,7%	7 100%
3	3.000.000 - 4.000.000	1 16,7%	0 0%	0 0%	3 50%	2 33,3%	6 100%
4	4.000.000 - 5.000.000	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	1 100%	1 100%
5	> 5.000.000	0 0%	0 0%	0 0%	1 20%	4 80%	5 100%
Total		3 6,4%	0 0%	2 4,3%	14 29,8%	28 59,6 %	47 100%

Berdasarkan tabel diatas maka didapatkan hasil penelitian bahwa responden dengan pendapatan perbulan < 2.000.000 terhadap kepuasan pelayanan yaitu sebanyak 15 responden (53,6%) merasa sangat puas, 10 responden (35,7%) merasa puas, 1 responden (3,6%) merasa cukup puas, 2 responden (7,1%) merasa tidak puas. Responden dengan pendapatan perbulan 2.000.000 - 3.000.000 yaitu sebanyak 6 responden (85,7%) merasa sangat puas, 1 responden (14,3%) merasa cukup puas. Responden dengan pendapatan 3.000.000 - 4.000.000 yaitu sebanyak 2 responden (33,3%) merasa sangat puas, 3 responden (30%) merasa puas, 1 responden (16,7%) merasa tidak puas. Responden dengan pendapatan perbulan 4.000.000 - 5.000.000 yaitu sebanyak 1 responden (100%) merasa sangat puas. Responden dengan pendapatan terakhir > 5.000.000 yaitu sebanyak 4 responden (80%) merasa sangat puas, dan 1 responden (20%) merasa tidak puas.

Tabel 6. Distribusi alasan memilih Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar

	Frequency	Percent
Lokasi	11	23,4%
Dokter	18	38,3%
Layanan	10	21,3%
Fasilitas	6	12,8%
Rujukan	2	4,3%
Total	47	100%

Berdasarkan tabel diatas maka didapatkan hasil penelitian bahwa alasan memilih Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar dari responden terbanyak yaitu dokter sebanyak 18 responden (38,3%), lokasi yaitu 11 responden (23,4%), Layanan yaitu 10 responden (21,3%), Fasilitas yaitu 6 responden (12,8%) sedangkan yang paling sedikit Rujukan sebanyak 2 responden (4,3%).

Tabel 7. Distribusi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kamar bedah dari segi *Tangible*, *Reability*, *Responsiveness*, *Empathy*, dan *Assurance*.

No	Kepuasan Pasien	Dimensi Kepuasan					Secara umum
		<i>Tangible</i>	<i>Reability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Empathy</i>	<i>Assurance</i>	
1	Tidak Puas	3 6,4%	3 6,4%	3 6,4%	3 6,4%	3 6,4%	3 6,4%
2	Kurang Puas	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
3	Cukup Puas	2 4,3%	1 2,1%	3 6,4%	3 6,4%	2 4,3%	3 6,4%
4	Puas	18 38,3%	10 21,3%	14 29,8%	13 27,7%	16 34%	15 31,9%
5	Sangat Puas	24 51,1%	33 70,2%	27 57,4%	28 59,6%	26 55,3%	26 55,3%
	Total	47 100%	47 100%	47 100%	47 100%	47 100%	47 100%

Berdasarkan tabel diatas dari segi *tangible* maka didapatkan hasil terbanyak yaitu 24 responden (51,1%) merasa sangat puas, 18 responden (38,3%) merasa puas, 3 responden (6,4%) merasa tidak puas, sedangkan yang paling sedikit yaitu 2 responden (4,3%) merasa cukup puas terhadap pelayanan kamar bedah Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar.

Berdasarkan dari segi *reability* maka didapatkan hasil terbanyak yaitu 33 responden (70,2%) merasa sangat puas, 10 responden (21,3%) merasa puas, 3 responden (6,4%) merasa tidak puas, sedangkan yang paling sedikit yaitu 1 responden (2,1%) merasa cukup puas terhadap pelayanan kamar bedah Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar

Berdasarkan dari segi *responsiveness* maka didapatkan hasil terbanyak yaitu 27 responden (57,4%) merasa sangat puas, 14 responden (29,8%) merasa puas, sedangkan yang paling sedikit yaitu 3 responden (6,4%) merasa cukup puas, dan 3 responden (6,4%) merasa tidak puas terhadap pelayanan kamar bedah Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar.



Berdasarkan dari segi *empathy* maka didapatkan hasil terbanyak yaitu 28 responden (59,6%) merasa sangat puas, 13 responden (27,7%) merasa puas, sedangkan yang paling sedikit yaitu 3 responden (6,4%) merasa cukup puas, dan 3 responden (6,4%) merasa tidak puas terhadap pelayanan kamar bedah Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar.

Berdasarkan dari segi *assurance* maka didapatkan hasil terbanyak yaitu 26 responden (55,3%) merasa sangat puas, 14 responden (34%) merasa puas, 3 responden (6,4%) merasa cukup puas, sedangkan yang paling sedikit yaitu 2 responden (4,3%) merasa tidak puas terhadap pelayanan kamar bedah Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar.

Berdasarkan kepuasan secara umum diatas maka didapatkan hasil terbanyak yaitu 26 responden (55,3%) merasa sangat puas, 15 responden (31,9%) merasa puas, sedangkan yang paling sedikit yaitu 3 responden (6,4%) merasa cukup puas, dan 3 responden (6,4%) merasa tidak puas terhadap pelayanan di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar secara umum.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan pendapat para ahli seperti Azwar (1996), Maslow (1970), Kossen (1986), Schein (1991), kepuasan pasien bersifat subyektif, merupakan hasil reaksi afeksi (penilaian perasaan) seseorang. Reaksi afeksi yang bersifat subjektif dapat menghasilkan penilaian yang sama atau berbeda, meskipun objek yang dinilai adalah sama.

Berdasarkan tabel 1, menunjukkan distribusi tingkat kepuasan pasien berdasarkan jenis kelamin. Pada penelitian ini terbanyak responden yang merasa sangat puas yaitu jenis kelamin perempuan 21 responden sedangkan laki-laki sebanyak 7 responden yang merasa sangat puas dan terdapat 3 responden dengan jenis kelamin perempuan merasa tidak puas terhadap pelayanan kamar bedah.

Hal ini sependapat menurut (Gunarsa,2008), Jenis kelamin memiliki pengaruh pada pandangan terhadap jasa yang diberikan. Perempuan lebih banyak melihat penampilan secara detail, sementara laki-laki, mereka lebih cenderung cuek dengan hal yang dikemukakan oleh perempuan. (8) Hasil teori Kotler dan Keller (2007) menyatakan bahwa kepuasan konsumen terhadap suatu produk barang dan jasa sangat dipengaruhi oleh karakteristik konsumen itu sendiri.

Berdasarkan tabel 2, menunjukkan distribusi tingkat kepuasan pasien berdasarkan usia. Pada penelitian ini terbanyak responden yaitu  $\geq 42$  tahun terdapat 17 responden merasa sangat puas, dan 7 responden merasa puas. kemudian pada usia 18-23 tahun, 24-29 tahun terdapat 4 responden yang merasa sangat puas dan usia 36-41 tahun terdapat 1 responden merasa sangat puas, sedangkan responden yang merasa tidak puas yaitu masing terdapat 1 responden dari usia 24-29 tahun dan usia 36-41 tahun terhadap pelayanan kamar bedah.

Penelitian ini sejalan Menurut (Rizal,2014) karakteristik umur dengan kepuasan pasien bahwa terdapat perbedaan kepuasan antara usia muda dan usia tua. Menurut Situmpol menyatakan bahwa mereka yang muda lebih peka dan terbuka dengan kondisi di lapangan serta lebih berani



mengungkapkan ketidakpuasannya sedangkan yang tua cenderung menerima saja dengan pelayanan yang didapatkan. (9,10)

Berdasarkan tabel 3, menunjukkan distribusi tingkat kepuasan berdasarkan pekerjaan terbanyak yaitu pekerja lainnya (buruh, petani, IRT atau tidak bekerja) terdapat 9 responden merasa sangat puas, 6 responden merasa puas. Kemudian pada pekerja wiraswasta terdapat 7 responden yang merasa sangat puas dan 3 responden merasa puas. pegawai negeri terdapat 6 responden yang merasa sangat puas dan 1 responden merasa puas. Selanjutnya pekerjaan pegawai swasta terdapat 5 responden yang merasa sangat puas dan 1 responden merasa puas, pekerjaan sebagai mahasiswa terdapat 1 responden merasa sangat puas dan 3 responden merasa puas terhadap pelayanan kamar bedah.

ada hubungannya bahwa seseorang yang bekerja cenderung lebih banyak menuntut dan mengkritik terhadap pelayanan yang ia terima. Hal ini disebabkan karena adanya tuntutan masyarakat yang tidak bekerja untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik dan dikaitkan dengan pemahaman serta pendidikan mereka tentang pelayanan kesehatan. (9)

Berdasarkan tabel 4, menunjukkan distribusi tingkat kepuasan berdasarkan pendidikan terbanyak responden yang merasa sangat puas yaitu pendidikan SMA yaitu 13 responden merasa sangat puas dan 6 responden merasa puas. Pendidikan S1 terdapat 9 responden merasa sangat puas dan 6 responden merasa puas, pendidikan S2 tidak jauh berebeda dengan pendidikan lainnya dalam hal ini pendidikan SD atau tidak sekolah yaitu 3 responden dan 2 responden menilai sangat puas, dan keduanya terdapat 1 responden merasa puas terhadap pelayanan kamar bedah.

Hal ini sependapat menurut Alrubaiee, dkk dalam Wira (2014) persepsi responden dipengaruhi oleh tingkat pendidikan responden dimana dalam penelitian tersebut sebagian besar responden berpendidikan SMA. (11) Lumenta (2000) mengatakan bahwa seseorang yang berpengetahuan dan berpendidikan kurang, membutuhkan lebih banyak perhatian khusus terhadap pelayanan medis. (12)

Berdasarkan tabel 5, menunjukkan distribusi kepuasan pasien berdasarkan penghasilan, terbanyak responden yaitu penghasilan < 2.000.000 paling banyak yakni terdapat 15 responden merasa sangat puas, dan 10 responden merasa puas. Sedangkan penghasilan 2.000.000 - 3.000.000 terdapat 6 responden merasa sangat puas, penghasilan 3.000.000 - 4.000.000 terdapat 2 responden merasa sangat puas dan 3 responden merasa puas. Penghasilan > 5.000.000 terdapat 4 responden merasa sangat puas dan 1 responden merasa puas. Sedangkan paling sedikit yaitu dengan penghasilan 4.000.000 - 5.000.000 hanya terdapat 1 responden yang merasa sangat puas, dan penghasilan 3.000.000 - 4.000.000 terdapat 1 responden merasa tidak puas terhadap pelayanan kamar bedah.

Hal ini sependapat menurut Naseer et al (2012), dan Maharlouei et al. (2017) menyebutkan bahwa orang-orang dari kelas sosial rendah (mempunyai pendapatan yang kurang) ternyata cenderung lebih puas dengan pelayanan yang diberikan dibandingkan dengan orang yang lebih tinggi kelas sosialnya. (8)

Namun pada penelitian ini terdapat pasien yang merasa tidak puas berdasarkan penghasilan yaitu pada penghasilan <2.000.000 sebanyak 2 responden merasa tidak puas. Hal ini disebabkan masyarakat

yang kurang memanfaatkan pelayanan kesehatan karena didapatkan fakta bahwa pasien biasanya mempunyai pengalaman tidak menyenangkan. (13) Berdasarkan hasil penelitian maka didapatkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kamar bedah dari segi bukti langsung atau bukti fisik (tangible) dapat disimpulkan bahwa sebagian besar dari 47 responden memberikan nilai sangat positif yaitu dengan 24 responden (51,1%) merasa sangat puas, 18 responden (38,3%) merasa puas, 2 responden (4,3%) merasa cukup puas dan 3 responden (6,4%) merasa tidak puas.

Hal ini berarti pelayanan rumah sakit memiliki ruangan operasi yang nyaman dan bersih, pencahayaan dan ventilasi yang baik, dokter dan perawat berpenampilan rapi serta kelengkapan peralatan medis yang canggih. Sebagaimana mutu pelayanan kesehatan dapat dirasakan oleh pengguna dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. (14,15)

Hasil penelitian dari segi kehandalan (*reliability*) dapat disimpulkan bahwa sebagian besar dari 47 responden memberikan nilai sangat positif yaitu dengan 33 responden (70,2%) merasa sangat puas, 10 responden (21,3%) merasa puas, 1 responden (2,1%) merasa cukup puas dan 3 responden (6,4%) merasa tidak puas.

Dari 47 responden, terdapat 3 responden yang merasa tidak puas terhadap kehandalan (*reliability*), berdasarkan melihat hasil kuesioner responden, masalah mereka terdapat pada ketepatan waktu dalam melakukan tindakan operasi belum sesuai dengan jadwal yang diberikan sehingga hal ini bisa dihubungkan dengan penilaian subjektif responden terhadap lama dan cepatnya pelayanan yang mereka terima. Tetapi melihat dari banyaknya responden yang merasa sangat puas dan puas menandakan pelayanan dari dokter dan perawat tepat waktu dalam melakukan tindakan operasi sesuai dengan jadwal yang ditentukan, tindakan operasi dilakukan dengan baik serta penjelasan mengenai diagnosa pasien dijelaskan dengan baik di rumah sakit Ibnu Sina Makassar sesuai dengan harapan.

Hasil penelitian dari segi daya tanggap (*responsiveness*) dapat disimpulkan bahwa sebagian besar dari 47 responden memberikan nilai sangat positif yaitu dengan 27 responden (57,4%) merasa sangat puas, 14 responden (29,8%) merasa puas, 3 responden (6,4%) merasa cukup puas dan 3 responden (6,4%) merasa tidak puas. Hal ini menunjukkan adanya usaha ketepatan waktu pegawai atau petugas dalam menanggapi keluhan pasien dengan cepat dan tepat dalam hal ini dokter dan perawat. (11,14)

Hasil penelitian dari segi empati (*empathy*) dapat disimpulkan bahwa sebagian besar dari 47 responden memberikan nilai sangat positif yaitu dengan 28 responden (59,6%) merasa sangat puas, 13 responden (27,7%) merasa puas, 3 responden (6,4%) merasa cukup puas dan 3 responden (6,4%) merasa tidak puas. Pada dasarnya setiap pasien ingin diperlakukan secara individu atau khusus, dengan demikian rasa empati tenaga perawatan dan dokter dalam memberikan asuhan merupakan alat utama dalam memenuhi kepuasan pasien akan perlakuan istimewa, sehingga terwujudlah kepuasan pasien terhadap pelayanan asuhan yang mereka terima. (16)

Dari 47 responden, terdapat 3 responden yang merasa tidak puas terhadap kepedulian (*empathy*), berdasarkan melihat hasil kuesioner responden, masalah mereka terdapat pada rumah sakit Ibnu Sina kurang memahami kebutuhan pasien untuk berhak memiliki pelayanan kamar bedah dan tenaga medis

membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan kamar bedah. Menurut Rahadi tahun 2005 perlakuan dokter yang tidak menyenangkan pasien salah satunya adalah kurang mampu berkomunikasi dengan baik sehingga hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan pasien. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Citra (2012), faktor perhatian personal mampu memberikan sumbangan efektif atau kontribusi yang paling besar pengaruhnya terhadap peningkatan loyalitas pasien. Faktor perhatian personal diduga berkaitan erat dengan tingkat kepuasan konsumen terhadap segala fasilitas dan kualitas pelayanan yang telah mereka dapatkan dari semua pihak termasuk para tenaga medis. (17,18)

Hasil penelitian dari segi jaminan (*assurance*) dapat disimpulkan bahwa sebagian besar dari 47 responden memberikan nilai sangat positif yaitu dengan 26 responden (55,3%) merasa sangat puas, 16 responden (34%), merasa puas, 2 responden (4,3%) merasa cukup puas. Hal ini menunjukkan terciptanya suasana aman dan nyaman, dan sikap dokter yang dapat dipercaya dan pengetahuan medis yang menjanjikan. (14)

Dari 47 responden, terdapat 3 responden yang merasa tidak puas terhadap jaminan (*assurance*), berdasarkan melihat hasil kuesioner responden, masalah mereka terdapat pada tidak adanya kesempatan kepada pasien dan keluarga untuk bertanya dan pasien merasa suasana kurang aman dan nyaman dilingkungan kamar bedah. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh secara umum menunjukkan bahwa, 26 responden (55,3%) merasa sangat puas, 15 responden (31,9%) merasa puas, 3 responden (6,4%) merasa cukup puas, dan 3 responden (6,4%) merasa tidak puas.

Rumah sakit dengan kualitas yang baik sangat tergantung pada sumber daya yang ada, seperti pelayanan dokter, perawat, staf/ karyawan serta fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia, termasuk keamanan lingkungan. (16,19) Faktor yang mempengaruhi pelayanan dokter dan perawat yaitu: bukti langsung atau bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*) dan jaminan (*assurance*). (14,19)

Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan, maka akan tercipta kepuasan pelanggan dalam hal ini pasien, selain itu dengan adanya penilaian puas atau tidaknya seorang pasien akan menjadi bahan pertimbangan atau sebagai bahan evaluasi sampai di mana pelayanan yang sudah diberikan pihak rumah sakit terhadap pasiennya. (14,15)

Dalam hal ini terdapat 3 responden (6,4%) merasa tidak puas terhadap pelayanan, sehingga responden kurang merekomendasikan rumah sakit Ibnu Sina kepada orang lain, disebabkan karena kurang canggihnya alat pada ruang operasi, jadwal operasi yang tidak tepat waktu, tenaga medis kurang menanggapi keluhan dari pasien, pasien merasa kurang aman dan nyaman dilingkungan kamar bedah serta tenaga medis (dokter dan perawat) membeda-bedakan dalam pelayanan kamar bedah. Hal ini dapat disimpulkan bahwa adanya diskriminasi antara tenaga medis dengan pasien yang berpendidikan SMP dan penghasilan <2.000.000 sehingga pelayanan yang diberikan dapat mempengaruhi kepuasan pasien menjadi tidak puas terhadap pelayanan yang mereka terima. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke rumah sakit lain

yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Dengan demikian kurangnya kepuasan pasien dapat menimbulkan hilangnya kepercayaan pasien terhadap rumah sakit tersebut. (20)

### KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan kamar bedah Rumah Sakit Ibnu Sina berdasarkan karakteristik responden terbanyak yaitu jenis kelamin perempuan, usia  $\geq 42$  tahun, pekerjaan lainnya (buruh, petani, IRT atau tidak bekerja), tingkat pendidikan SMA serta penghasilan  $< 2.000.000$  merasa puas terhadap pelayanan kamar bedah yang mereka terima di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar. Sedangkan dari segi dimensi *reliability* (kehandalan) dan *emphaty* (empati) memiliki tingkat kepuasan tertinggi dibanding dengan dimensi *responsiveness* (daya tanggap), *tangible* (bukti fisik) dan *assuarance* (jaminan). Ketidakuasan pasien terhadap pelayanan kamar bedah Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar karena adanya pasien merasa kurang aman dan nyaman dilingkungan kamar bedah, jadwal operasi yang masih tidak tepat waktu dan diskriminasi tenaga medis terhadap pasien pada tingkat pendidikan yang rendah dan penghasilan rendah, sehingga pelayanan yang diberikan dapat mempengaruhi kepuasan pasien menjadi tidak puas terhadap pelayanan yang mereka terima. Adapun saran yang diberikan penulis sebagai masukan untuk Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar yaitu diharapkan Rumah sakit Ibnu Sina Makassar dapat mempertahankan kualitas mutu pelayanan dan fasilitas rumah sakit yang sudah ada kepada masyarakat khususnya pelayanan di kamar bedah Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar, serta meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal ini kenyamanan dan rasa aman pada pasien di kamar bedah, ketepatan waktu berdasarkan jadwal operasi yang sudah ditentukan oleh pihak tenaga medis dan rumah sakit tidak mendiskriminasi siapapun pasien yang ingin mendapatkan pelayanan kamar bedah khususnya pasien dengan tingkat pendidikan rendah dan penghasilan rendah.

### DAFTAR PUSTAKA

1. Supartiningsih, Solichah. 2017. Kualitas Pelayanan An Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6 (1) 1-6. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Baso, A. Warly Putri. 2013. Tingkat Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Kebidanan Rumah Sakit Ibnu Sina. Skripsi. Fakultas Kedokteran. Universitas Muslim Indonesia.
3. Tulumang, Stefanus J, Kandou, G.D, Tilaar, Ch. R. 2015. Tingkat Kepuasan Pasien Atas Pelayanan Rawat Di Poli Penyakit Dalam (Interna) Di RSUD Prof. R.D. Kandou Malalayang. *Jurnal Vol. 5 No 2b*. Manado. Universitas Sam Ratulangi Manado.
4. [www.rsibnusina.or.id](http://www.rsibnusina.or.id). Sejarah Rumah Sakit Ibnu Sina. Diakses tanggal 18 maret 2018.
5. Putra, Tri Utomo. 2017. Studi Pelayanan Kesehatan Islami Dalam Dimensi Kualitas Pelayanan Pada Penanganan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar. Makassar. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
6. Adam, Sukendar DIM. 2012. Pedoman Teknis Ruang Operasi Rumah Sakit. Direktorat Bina Pelayanan Penunang Medik Dan Sarana Kesehatan Direktorat Bina Upaya Kesehatan. Kementerian

Kesehatan RI.

7. Suhartati. 2011. Standar Pelayanan Keperawatan Kamar Bedah Di Rumah Sakit. Jakarta. Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan. Kementerian Kesehatan RI.
8. Eninurkhayatum, biyanda, dkk. Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di puskesmas duren dan puskesmas bergas kabupaten semarang tahun 2017. Universitas diponegoro, Semarang.
9. Kusumawati, Martika Intan, dkk. 2017. Evaluasi Pasca Huni Pengguna Internal Terhadap Performa Fisik Kamar Operasi. Yogyakarta. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
10. Rahayu, Sri. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Bpjs Dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit Natar Medika Natar Lampung Selatan. Jurnal Manajemen Magister, Vol. 02. No.02,2016. Lampung.
11. Mukti, Wibawani Yunestri. 2016. Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Woodward Kota Palu. Jurnal Akk, Vol 2 No 3, September 2013, Hal 35-41. Kota Palu.
12. Effendi, Wardani B. Mutiara, 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dari Sudut Pandang Pasien Dan Pendamping Pasien (Studi Kasus Di Rs Medistra, Jakarta). Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya Jakarta.
13. Aweq, Fransiska Leny, dkk. 2017. Efektifitas Standar Prosedur Operasional Terhadap Penurunan Waktu Tunggu Operasi Elektif Di Rumah Sakit Umum. JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Managemen Rumah Sakit). Malang, Jawa Timur.
14. Pohan, IS. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta: EGC. 2007.
15. Hafizurrachman. 2004. Pengukuran Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan. Majalah Kedokteran. Volume 54. Nomor 7. Halaman 283-288.
16. Ilyas, Y. 1999. Rumah Sakit Dalam Organisasi Social Dan Medis. Rineka Cipta, Jakarta.
17. Gerson, R.F. 2004. Mengukur kepuasan pelanggan, PPM: Jakarta
18. Rensiner,dkk. 2018. Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rsud Dr. Achmad Darwis. Padang:Jurnal Kesehatan Andalas.
19. Ade Utia Detty. 2020. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap Dan Ruang Operasi Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2018. Lampung: Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan, Volume 7 Nomor 1, Universitas Malahayati.
20. widayanti presetyaning, dkk. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan: studi deskriptif pada klinik UIN sunan amppel. Surabaya. Hournal of health science and prevention, vol.2 (1).