Jurnal Kesehatan Masyarakat (J-KESMAS)
Vol. 09, No. 1, Mei 2023 Halaman 53-64
e-ISSN: 2541-4542. DOI: 10.35329/jkesmas.v9i1.3871

ANALISIS MUTU PELAYANAN KESEHATAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH BANDUNG

Fatimah Khodimatudinni Haqiqi[1], Eka Purwanda
[1]Program Studi Manajemen , Universitas Teknologi Digital, Indonesia

Article Info

Article history:
Received 04/03/ 2023
Revised 09/05/2023
Accepted 28/05/2023

Keywords:
Hospital
Inpatient
Service Quality
Public Service

ABSTRACT

A hospital is a place to provide short-term and long-term medical services which include diagnostic, therapeutic, observation and rehabilitation activities for all people who are sick or injured and for those who give birth and outpatient services for those who need them according to their illness. The aim of this study is to assess Muhammadiyah Bandung Hospital's quality of inpatient healthcare services. Through their research, Parasuraman, Zeithaml, and Berry allegedly identified five key dimensions: dependability, assurance, empathy, responsiveness, and tangibles. An approach to qualitative research involving case studies is used in this work. Service reliability at the hospital is that there are still doctors who are not on time because the doctor has a practice schedule at another hospital, responsiveness at the hospital is the lack of implementation of 5S, namely lack of greetings and greetings, assurance at home the hospital is not fully complying with the applicable regulations, empathy (empathy) in the hospital is treating patients according to their needs and responding to complaints openly is accepting suggestions and criticism, physical evidence (tangibles) is that the infrastructure in the hospital is still around 70% % seen from the type of hospital.

Abstrak

Rumah sakit ialah tempat buat memberikan pelayanan medis jangka pendek dan jangka panjang yang meliputi kegiatan diagnostik, terapeutik ,observasi serta rehabilitasi bagi semua orang yang menderita sakit atau cedera dan bagi yang melahirkan serta pelayanan rawat jalan bagi yang membutuhkannya sesuai penyakitnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, lima karakteristik terpenting adalah kehandalan (keandalan), daya tanggap (daya tanggap), jaminan (jaminan), empati (empati), dan bukti fisik (tangible) dari sudut pandang penelitian. Riset ini memakai tipe studi kualitatif dengan riset perkaraKehandalan (reliabilitas) pelayanan di rumah sakit ialah masih banyak adanya dokter yang tidak tepat waktu karena dokter tersebut ada jadwal praktek di rumah sakit lainDaya Tanggap (Responses) Di Rumah Sakit Ialah Kurang Penerapan 5S Yaitu Kurang Salam dan Sapa, Jaminan yang diberikan di rumah sakit adalah belum semua petugas menyadari pentingnya situasi tersebut, Empati (empati) di rumah sakit adalah membantu orang sesuai dengan kebutuhan mereka sambil terus memberikan saran dan kritik, dari segi bukti fisik Sebagian besar sarana prasarana yang terdapat dirumah sakit terpenuhi sekitar 70% dilihat dari tipe rumah sakit.

Corresponding Author:
Fatimah Khodimatudinni Haqiqi
Prodi Sarjana Manajemen. Universitas Teknologi Digital, Bandung, Indonesia
Email: fatimah10119070@digitechuniversity.ac.id

1. PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan setiap kegiatan yang menguntungkan pada suatu kumpulan kesatuan, serta menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat dalam suatu produk secara fisik [1]. Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan tata cara dan aturan pokok yang telah ditetapkan [2]. Pelayanan publik di Indonesia masih belum memuaskan, sehingga diperlukan hadirnya komitmen yang lebih kuat lagi para penyelenggara negara sebagai pihak yang diberi kewenangan sebagai servant untuk meningkatkan kinerja pelayanannya" [3]

Berkembangnya tuntutan dari masyarakat akan pelayanan yang baik memunculkan konsep *good governance* diartikan sebagai pengelolaan pemerintahan yang baik [4]. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pelayanan-pelayanan dalam rangka mengatur kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, utilitas, kesehatan dan lainnya [5].

Sebagaimana yang dinyatakan dalam Keputusan Materi Kesehatan Republik Indonesia, nomor 780/MENKES/PER/VII/2008 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan sebagai pelayanan penunjang kepada masyarakat adalah perwujudan pelayanan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara, sehingga penyelenggaraan perlu terus ditingkatkan sesuai dengan sasaran penyelenggaraan pelayanan publik yang dimaksudkan [6]. Apabila pelanggan merasa puas, maka dia akan menunjukan besarnya kemungkinan buat kembali manggunakan jasa yang sama , "pelanggan yang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap jasa atau produk kepada orang lain" [7].

Rumah sakit adalah tempat buat memberikan pelayanan medik jangka pendek dan jangka panjang yang meliputi kegiatan diagnostik, terapeutik, observasi dan rehabilitasi bagi semua orang yang menderita luka atau sakit serta bagi pelayanan rawat jalan bagi yang membutuhkan sesuai dengan penyakit yang dideritanya dan mereka yang melahirkan [8]. Departemen Kesehatan RI telah menggariskan bahwa rumah sakit memiliki kemampuan untuk melakukan inisiatif Kesehatan secara efektif dan etis seperti pemulihan dan penyembuhan yang dilakukakn secara jujur dan dengan upaya pencegahan dan peningkatan serta melakukan upaya rujukan [9]. Tempat pendaftaran pasien rawat inap (TPPRI) adalah satu-satunya area rumah sakit yang memiliki prosedur pengajuan dan penerimaan paspor bagi yang akan melayani perjalanan inap [10].

Penilaian konsumen dari kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit adalah hal penting untuk acuan dalam pembenahan pelayanan untuk menciptakan loyalitas dari konsumen dan terciptanya kepuasan konsumen, kepuasan pelanggan bisa membentuk persepsi dan selanjutnya bisa memposisikan produk perusahaan dimata konsumennya [11]. Perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan konsumen secara lebih matang pada kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan konsumen) adalah aspek mendasar dalam rangka memenangkan persaingan dan bertahan dalam bisnis [12]. Penilaian mutu pelayanan kesehatan dengan membandingkan kinerja dengan Standar Perawatan Kesehatan yang baru diadopsi [13].Komponen pelayanan dapat terdiri dari masukan atau input, proses, dan hasil atau outcome [14].

Tingkat kenyamanan yang diberikan oleh penyedia jasa sangat memengaruhi baik kepuasan maupun ketidakpuasan seseorang terhadap proses pelayanan yang diterima olehnya, dengan demikian jasa kesehatan harus terjangkau oleh masyarakat dan tersedia secara merata [15]. Agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka si pelaku dalam hal ini petugas, harus dapat memenuhi 4 persyaratan pokok yaitu (a) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh yang bersangkutan, (b) waktu menyampaikan yang tepat (c) tingkah laku yang sopan, dan (d) keramah tamahan [16]. Adapun kondisi yang sering dikeluhkan oleh pemakai jasa rumah sakit yaitu tindakan dan sikap dokter atau perawat, sikap petugas administrasi, lambannya pelayanan , sarana yang kurang memadai, , tarif pelayanan , persediaan obat, , peralatan medis dan lain-lain [17].

Diperlukan faktor kuat untuk membuat loyal pasien yang puas, mempertahankannya menjadi pelanggan yang loyal, faktor penting ini dinamakan kualitas layanan, citra perusahaan, dan tingkat kepuasan pelanggan [18]. Kepuasan adalah fungsi dari kesan harapan dan kinerja, pasien baru akan mengalami tidak puas jika kesan kesehatan petugas sama, lebih besar atau sama dengan dirinya sendiri atau jikakesan kesehatan pasien tidak sesuai dengan harapannya [19]. Kualitas adalah hasil dari keterampilan tertentu, serta hubungan interpersonal antara anggota staf rumah sakit dan pelanggan mereka, serta kondisi lingkungan setempat di mana layanan diberikan. [20]

Tidak banyak panduan tentang pentingnya memilih layanan yang berkualitas untuk tujuan akhir semua penyedia di seluruh dunia bagi konsumen ketika mereka menggunakan layanan yang kurang ideal karena dapat mengakibatkan konsumen dirugikan atau bahkan gulung tikar. sebagai akibat dari beralih ke layanan alternatif. [21]. Sebab timbulnya ketidakpuasan keluhan yaitu : (1) Pelayanan selama proses tidak menyenangkan; (2) Perilaku karyawan kurang menyenangkan; (3) Kondisi dan suasana area lingkungan kurang menunjang; (4) Harga tidak sinkron; (5) Harapan

yang tidak sesuai; (6) Promosi terlalu berlebihan, tidak sesuai dengan ekspetasi [22]. Kualitas pelayanan adalah "suatu sistem yang strategis melibatkan seluruh satuan kerja atau satuan organisasi dari mulai pimpinan sampai pegawai sehingga memenuhi kebutuhan yang diharapkan oleh konsumen. Kualitas pelayanan merupakan sebuah keinginan dan kebutuhan yang di ciptakan oleh karyawan maupun oleh konsumen itu sendiri"[23].

Menurut temuan penelitian yang dilakukan oleh Irianto, dkk (2020), terdapat hubungan yang signifikan antara berbagai jenis pelayanan, antara lain empati, daya tanggap, kesehatan fisik, dan kepuasan pasien. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan perawat, pendaftaran loket, keterlambatan kedatangan dokter di RS, dan kenyamanan ruang tunggu merupakan faktor penyebab mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Mutu pelayanan merupakan ukuran kesempurnaan yang diharapkan dan diupayakan dalam rangka memuaskan keinginan seseorang.

Dimensi mutu pelayanan kesehatan merupakan suatu jaminan untuk menentukan atau mengetahui kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry , melalui penelitian mereka, mereka mampu mengidentifikasi lima faktor utama: kehandalan (kehandalan), daya tanggap (daya tanggap), jaminan (jaminan), empati (empati), dan bukti fisik (nyata) [24].Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis mutu pelayanan kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.

2. METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian dalam hal ini menggunakan jenis methodologi kualitatif. Tempat studi yang dijadikan latar belakang untuk memperoleh data yang berguna untuk mendukung tercapainya tujuan penelitian ini adalah gedung rawat inap Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan desember 2022.

Jenis Dan Sumber Data

Jenis data yang di gunakan dalam melakukan penelitian tersebut adalah kualitatif. sumber data terdiri dari data primer yaitu data mengenai reliabilitas *(reliability),* daya tanggap *(responsivenes),* jaminan *(assurance),* empati**,** bukti fisik *(tangibles)***,** data sekunder juga digunakan. sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari laporan evaluasi persepsi pasien terhadap mutu asuhan keperawatan tahun 2020-2021.

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data penelitian ini yakni dengan membagikan kuesioner kepada Komite Mutu Rumah Sakit , Komite Keperawatan, Kepala ruangan, Perawat, Pasien Rawat Inap kelas 1, Pasien Rawat Inap kelas 2 , Pasien Rawat Inap Kelas 3, dan dokumentasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah perekam suara dan mengambil foto dokumentasinya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Reliabilitas *(Reliability)*

Reliabilitas pada pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung pada pengukuran mutu pelayanan kesehatan menurut hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara dengan menggunakan standar pelayanan minimal yang tidak ada standar yang telah ditetapkan. Rumah Sakit menggunakan pendapat responden sebelumnya untuk mempelajari lebih lanjut tentang mutu pelayanan. Dan sambil memberikan layanan kepada pelanggan, itu harus disesuaikan dengan kebutuhan mereka dan disampaikan tepat waktu setiap saat. Termasuk ketepatan waktu dokter umum maupun spesialis saat melakukan penangannya kesehatan kepada konsumennya.

Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Muhammadiyah alat ukurnya menggunakan Indikator Nasional, Indikator Mutu Prioritas, Indikator Rumah Sakit. pengukuran mutu pelayanan, dilihat dari pertama jam visit dokter, kedua kepuasan pasien dengan menggunakan kuesioner kepada pasien, ketiga dilihat dari angka kejadian infeksi dan ke empat dinilai kejadian APS (Pulang Paksa Pasien).

Tetapi pelayanan di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung masih belum semuanya sesuai dengan SPO yang ada. Selalu ada validasi dan crosscek lagi. Misalnya yang tidak sesuai dengan SPO itu yang alat harus didisinfektan tetapi ada yang tidak melakukannya. Jumlah petugas di rumah sakit Muhammadiyah masih kurang karena pertama dibagian farmasi pelayanannya lambat sebab petugas tidak sebanding dengan pasien , kedua masih ada double tugas dibagian perawat terkhusus pada malam hari.

Untuk mencegah agar konsumen tidak kooperatif dengan pelayanan yang diberikan, dokter harus selalu memberikan pelayanan tepat waktu dengan mengikuti praktik medis yang diterima, memastikan bahwa pasien tidak menunggu lama untuk dilihat, dan memberikan sosialisasi untuk SDM sehari-hari secara berimbang sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan SPO yang telah ditetapkan. Selain itu, dengan jumlah SDM yang telah tersedia cukup memungkinkan untuk meningkatkan jumlah pelayanan berdasarkan SPO yang telah diterapkan.

Standard pelayanan minimal berkaitan dengan kepuasan pelanggan rumah sakit ialah masih dibawah 90% dari Permenkes. Dan dengan jumlah SDM yang sudah mengatasi kendala tersebut mampu meningkatkan jumlah pekerjaan yang dilakukan oleh SPO yang telah diakui. Menurut hasil kajian yang dilakukan oleh Irianto, pada tahun 2020 ini hewan peliharaan harus lebih cepat dimandikan karena kesehatan hewan peliharaan tersebut terancam dan tidak ada di dalam ruangan, bahkan ada juga yang datang pada waktu tersebut. hari yang tidak sesuai dengan waktu hari saat pekerjaan sedang dilakukan.

Tabel 1. evaluasi persepsi pasien terhadap mutu asuhan keperawatan tahun 2020-2021

No	Daftar Pertanyaan	Prosentase (%)	
		2020	2021
1.	Apakah perawat selalu mengucapkan salam saat masuk dan keluar ruangan tempat anda/keluarga dirawat	98	97
2.	Apakah perawat memperkenalkan diri pada saat anda/keluarga mulai masuk dirawat dan saat pergantian shift/jaga	91	85
3.	Apakah perawat selalu membimbing/berdoa Bersama dengan anda dan keluarga minimal sekali dalam sehari	87	82
4.	Apakah perawat selalu mengingatkan/membimbing shalat saat waktu shalat tiba	59	58

Daya Tanggap *(Responsivenes)*

Daya tanggap saran kesehatan disertai dengan keamanan dan ketepatan waktu sambil memberikan saran kepada pelanggan. Menurut hasil riset dari sebuah wawancara study, petugas selalu dalam keadaan stanby di tempat dan tidak perlu menunggu lama untuk menyapanya dengan sapaan seperti "senyum", "salam", "sapa", "sopan ," dan "santun.". Dan ketika dokter sedang melakukan tes, dia tetap menanyakan kepada pasien tentang keluhan tadi sebelum pasien menanyakan tentang keluhannya.

Petugas sudah menjalankan tugasnya dengan baik dan memberikan layanan pelanggan yang luar biasa, dan mereka diberi pelayanan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun) ketika menjalin hubungan dengan pelanggan.

Untuk konsumen yang tidak senang mereka menyampaikan keluhan, keluhannya contohnya sarana prasarana rumah sakit, misalnya kamar yang sempit. Namun, dalam memberikan pelayanan kepada pasien, ada beberapa kerabat yang tidak senang dan ada yang senang, karena setiap pasien memiliki karakteristik dan kebutuhan yang berbeda.

Dari hasil pemeriksaan peneliti dapat disimpulkan bahwa daya tanggap dalam menjalankan tugas harus lebih ditingkatkan karena menurut catatan dan dokumentasi peneliti petugas yang

bersangkutan tidak konsisten menempati ruang yang ditunjuk. Akibatnya, harus ada petugas yang hadir di ruang ini untuk mencegah kosong, dan ketika pelanggan datang, mereka harus diperlakukan dengan tambahan lima S, dimulai dengan salam. Menurut temuan penelitian yang dilakukan oleh Irianto dkk (2020), respon petugas kesehatan baik dan sesuai dengan keinginan pasien.

Tabel 2. Evaluasi Persepsi Pasien Terhadap Mutu Asuhan Keperawatan Tahun 2020-2021

No	Daftar Pertanyaan	Prosentase (%)	
		2020	2021
1.	Apakah perawat memotivasi anda dan keluarga untuk sabar/berikhtiar	91	91
2.	Apakah perawat bersikap ramah dan sopan	98	94
3.	Pada saat anda/keluarga andamasuk rumah sakit apakah perawat memberikan penjelasan tentang fasilitas yang tersedia dan cara penggunaannya, peraturan/tata tertib yang berlaku	84	75
4.	Apakah perawat senantiasa berpenampilan bersih, rapi dan menggunakan seragam beserta atributnya dengan lengkap	99	97

Jaminan *(Assurance)*

Dalam situasi ini, petugas dapat membantu membangun kepercayaan untuk bisnis dan dapat membantu konsumen merasa aman. Menurut hasil penelitian yang dilakukan dengan metode wawancara, sebaiknya dokter dan profesional lainnya berhati-hati dalam memberikan pelayanan kepada pasien untuk mencegah terjadinya situasi yang tidak diinginkan. Selain itu, untuk memastikan bahwa situasi ini terpantau, pengawasan setiap hari harus dilakukan di rumah, dan jika ada petugas yang melanggar hukum meskipun tidak fatal atau sangat sembrono, petugas tersebut akan mendapat perlindungan dari pengawasan dan diberikan denda. Untuk dokter dan petugas lain, tersedia Izin praktik.

System keamanan dirumah sakit ini dilihat dari ruangan untuk perawat kurang terpantau dengan baik. Namun, masih ada beberapa pasien yang kurang puas dibandingkan pasien yang menggunakan BPJS, dan dokter serta tenaga kesehatan lainnya harus memiliki kredensial yang valid saat memberikan perawatan.

Dan juga agar perawat dalam melakukan tindakan tidak menyalahi aturan dan tidak mengecewakan pasien maka dilakukan supervise setiap hari. Untuk mencegah kejadian yang dapat membahayakan orang lain, meskipun tidak mematikan, situasi di rumah sakit perlu diperketat lagi terkait dengan peraturannya. Berdasarkan temuan penelitian yang dilakukan oleh Irianto, dkk. (2020), Pasien Askes merasa bahwa Jaminan Pelayanan Petugas Pelayanan Kesehatan tidak dilanjutkan karena keramahan dan sifat petugas yang dapat diterima, sehingga Pasien merasa sangat puas.

Tabel 3. Evaluasi Persepsi Pasien Terhadap Mutu Asuhan Keperawatan Tahun 2020-2021

No	Daftar Pertanyaan	Prosentase (%)	
		2020	2021
1.	Apakah perawat selalu memeriksa kondisi dan perkembangan penyakit anda setiap pergantian shift/jaga	97	93
2.	Apakah anda/keluarga mengetahui perawat yang bertanggung jawabsetiapkali pergantian dinas	87	80
3.	Apakah perawat melakukan pemantauan kondisi Kesehatan anda secara teratur selama anda keluarga anda dirawat	98	96
4.	Apakah perawat memberikan penjelasan setiap akan dilakukan Tindakan perawatan	97	95

Empati

Empati memahami masalah yang dihadapi pelanggan. Menurut hasil wawancara studi, bahwa saat pasien mulai mengalami kesakitan, petugas mulai membuat progres tentang apa yang perlu dilakukan sehubungan dengan pasien. Selain itu, pasien yang menjelaskan keluhannya; keluhan yang disampaikan pasien tampung, diterima, kemudian diterangkan lebih lanjut karena terjadi miskomunikasi antara petugas dengan pasien mengenai hal protokoler dokter-pasien yang tidak sesuai rencana; jika kesalahan itu dibuat oleh petugas, itu akan diperbaiki.

Ketika pasien mengalami gejala sakit, dokter tidak langsung memberikan obat penawarnya melainkan bergerak lebih cepat ke arah pasien setelah dilakukan guna melakukan tindakan yang sesuai dengan keinginan pasien.

Petugas obat selalu menjelaskan bagaimana cara pemakaian obatnya tetapi pasien sering mengeluh dibagian farmasi karena lama menunggu bisa sampai 1 jam. Petugas yang mendapat keluhan dari pelanggan dalam menanggapi keluhan pelanggan tersebut, ditelaah untuk mengetahui kebenarannya, diselesaikan dengan alur yang sudah ditetapkan di rumah sakit ialah ke Medrek-Manajer penunjang-human.

Oleh karena itu, jika petugas memahami apa yang dibutuhkan pasien dan mampu memberikannya, mereka akan lebih memahami kebutuhan pasien dan lebih mengabdi untuk menggunakan layanan perawatan kesehatan. Selain itu, setiap gedung harus berisi kotak saran; tidak bisa hanya di Mumtadzam 3 lantai 3 saja. Menurut temuan penelitian yang dilakukan oleh Irianto dkk (2020), Petugas Kesehatan dapat berdampak pada Askes Pasien. Temuan ini didukung oleh fakta bahwa Petugas memiliki interaksi yang positif dengan Askes Pasien, serta fakta bahwa setiap Pasien merasa terancam oleh Petugas setiap kali mereka menerima atau melihat informasi terkait Petugas.

Tabel 4. Evaluasi Persepsi Pasien Terhadap Mutu Asuhan Keperawatan Tahun 2020-2021

No	Daftar Pertanyaan	Prosentase (%)	
		2020	2021
1.	Apakah perawat selalu mengucapkan basmallah dan hamdalah setiap sebelum dan sesudah melaksanakan tindakan	93	91
2.	Apakah perawat teliti dalam setiap melaksanakan Tindakan keperawatan	97	93
3.	Apakah perawat terampil dalam setiap Tindakan keperawatan	96	94
4.	Apakah perawat selalu siap bila anda keluarga anda memerlukan bantuan	96	95

Bukti Fisik *(Tangibles)*

Pelaku seperti Sumber Daya Manusia nya dan adanya sarana prasarana dalam pelayanan konsultasi kesehatan merupakan komponen fisik yang diperlukan di rumah sakit. Menurut hasil penelitian dengan menggunakan wawancara, sekitar 70% sarana prasarana yang terdapat di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dilihat dari jenis rumah sakit tertentu. Masih ada beberapa sarana prasarana yang belum dimiliki rumah sakit, antara lain radiodiagnostik, MRI, CT scan, ahli tenga endoskopi, dll. Karena Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung merupakan rumah sakit bercorak swasta dan tidak menerima dana pemerintah, maka penambahan sarana prasarana juga sangat bergantung pada profit dari rumah sakit itu sendiri. Akibatnya, pihak rumah sakit harus meningkatkan upaya promosinya untuk menggalang dana guna mengganti sarana prasarana yang kurang..

Menjadi rumah sakit tipe C sarana prasarana di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung sudah cukup memadai sekitar 70% terpenuhi di rumah sakit , tetapi masih ada kekurangannya. Namun kebersihannya perlu ditingkatkan karena banyak sampah yang sudah menumpuk dan belum digunakan oleh petugas. Selain itu cara berpakaian petugas sudah sesuai dengan rapih, bersih, dan wangi.

Menurut temuan penelitian, jika rumah sakit diambil dari jenis rumah sakit, ada kemungkinan 70% berhasil. Selain itu, sebagaimana tertuang dalam Permenke No. 56 Tahun 2014 tentang Persyaratan Sarana Rumah Sakit Tipe C, Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dikecualikan dari persyaratan Radiodiagnostik, MRI, CT Scan, Izin Ahli Endoskopi, dll. jika ingin meningkatkan kebutuhan prasarana di rumah sakit tipe C dapat dilakukan dengan cara menaikan taraf. Dan dengan membuat konsumen merasa terpuaskan dan senang akan membuat konsumen loyal untuk menggunakan jasa pelayanan kesehatan yang berakibat dengan meningkatkannya tingkat pendapatan dari rumah sakit. Dan perlunya peningkatanan kebersihan rumah sakit tidak hanya yang dilorong gedung saja tetapi kebersihan setiap kamar pasien diperhatikan kebersihannya,

meskipun pada hari libur diharapkan kebersihan lingkungannya terhadap sampah tetap terjaga. Hasil kajian ini sejalan dengan kajian Irianto dkk (2020), yang menemukan bahwa Poli Unum secara umum terkendala masalah sarana dan prasarana seperti: kursi diruang tunggu yang tidak memuaskan, kurangnya fasilitas diruang tunggu, dan fasilitas yang tidak memadai. sistem perawatan kesehatan.

Tabel 5. Evaluasi Persepsi Pasien Terhadap Mutu Asuhan Keperawatan Tahun 2020-2021

No	Daftar Pertanyaan	Prosentase (%)	
		2020	2021
1.	Apakah anda/keluarga dibantu oleh perawat jika tidak mampu mandi,menggosok gigi,membersihkan mulut, ganti pakaian, menyisir rambut	83	74
2.	Apakah perawat menanyakan memperhatikan berapa jumlah makanan dan minuman yang anda/keluarga anda habiskan	81	79
3.	Apakah perawat memberikan penyuluhan/Pendidikan Kesehatan selama anda/keluarga anda dirawat	81	75
4.	Apakah perawat memberikan penjelasan tentang cara perawatananda/keluarga anda dirumah setelah anda diperbolehkan pulang	89	81

4. KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil penelitian tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung jalan K.H. Ahmad Dahlan No.53, Turangga. Keandalan perawatan di Rumah Sakit Muhammadiyah di Bandung sebagian besar disebabkan oleh kehadiran dokter yang tidak menjaga jam kerja reguler karena ada pasien lain yang harus diperiksa, Daya tanggap di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung ialah masih kurangnya penerapan 5S terutama untuk salam, jaminan di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung yaitu semua dokter mempunyai izin praktek dan masih belum sepenuhnya petugas mentaati aturan.

Empati di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung ialah menangani pasien kebutuhan dengan terbuka ialah menanggapi keluhan dengan terbuka yaitu menerima saran dan kritik, namun masih adanya salah persepsi dengan petugas, bukti fisik dengan sekitar 70% isinya berasal dari jenis rumah sakit dan kinerja SDM yang kuat dan cepat, bukti fisik merupakan prasarana yang ada di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. Namun demikian, perlu untuk meningkatkan kebersihannya pertunjukan ini meskipun dilakukan pada masa hari raya..

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunan dan pelaksanaan penelitian ini tak lepas dari bantuan berbagai pihak. Tim peneliti banyak menerima arahan dan bimbingan yang bersifat moral ataupun material. saya mengucapkan terima kasih kepada: dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya, pihak Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan; ayah dan mamah serta keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material maupun moral; dan sahabat saya yang telah banyak membantu dan membersamai saya.

DAFTAR RUJUKAN

[1] Sinambela, Lijan Poltak,dkk. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Bumi Aksara, Jakarta.

[2] Kurniawan, R. C. "Tantangan Kualitas Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah," *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, *7*(1), 15–26, 2016.

[3] Jamaluddin, Yanhar. (2016). Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Tapis: Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, *12*(1), 5468.

[4] Koirudin. 2005. Sketsa Kebijakan Desentralisasi Di Indonesia Format Masa Depan Otonomi Menuju Kemandirian Daerah. Malang: Averroes Press.

[5] St.Nuraisyah. "Permasalahan Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah," Makassar, 2018.

[6] Kemenkes RI. (2008). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 780/MENKES/PER/VIII/2008 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Radiologi. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*, 1–9.

[7] M & Susena, K. C. "Analisis Hubungan Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Candera Motor Di Kaur Utara Kabupaten Kaur," (2015). *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, *2*(1), 29–45. https://doi.org/10.37676/ekombis.v2i1.3.

[8] Depkes RI. Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan di Rumah Sakit. In *Departemen Kesehatan Republik Indonesia*, 2008.

[9] Zahra, M. U. "Pentingnya Peran Perencanaan Keperawatan Bagi Perawat Rs," 2020. http://dx.doi.org/10.31219/osf.io/njy98

[10] Shofari, Bambang. Modul Sistem Rekam Medis Pelayanan Kesehatan buku ke 2, Universitas Dian Nuswantoro. 2006. (Tidak Dipublikasikan)

[11] Hasanah, T. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasaan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Puskesmas Bandar Jaya Lahat Titi Hasanah." Lahat, *5*(2), 872. 2020.

[12] Khairuzzaman, M. Q. *No Title* . *4*(1), 64–75. 2016.

[13] Tjiptono, Fandy. 2008. Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Andi.

[14] Bustami. 2011. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Aksestabilitasnya. Jakarta: Erlangga

[15] Fajrianti, K. N., & Muhtadi, A. Review Artikel: Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Dengan Six Sigma. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, *9*(3 Jul), 111–122. 2017.

[16] Rosalina, R. "Studi Tentang Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Remaja Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda". *Jurnal Ilmu Pemerintahan, 7*(2), 1019–1032. Samarinda, 2019.

[17] Azwar,A.2010.PengantarAdministrasiKesehatan,EdisiKetiga,BinarupaAksara.Jakarta

[18] Rehman, M. (2012), "Relationship among corporate image, intangible perceived quality, choosing, habit and customer loyalty", Management & Marketing, Vol. X No. 1, pp. 183-197.

[19] Pohan, I S. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta 2006

[20] Maxwell, R., 1994, A Review of Determinant of Hospital Performance, A Report of WHO Hospital Advisory Group Meeting, WHO.

[21] Dzikra, F. M. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor Di Pekanbaru." *Eko Dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, *11*(3), 262–267. 2020. https://doi.org/10.36975/jeb.v11i3.284

[22] Nida Salma Fahriani, & Intan Rike Febriyanti. "Analisis Kepuasan Pelanggan di Apotek Bunda Cikembar." *OPTIMAL: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, *2*(3), 1–11. Cikembar. 2022. https://doi.org/10.55606/optimal.v2i3.431

[23] Astuti, H. J. "Analisis Kepuasan Konsumen". SERVQUAL Model dan. *Jurnal Media Ekonomi*, *7*(1), 1–20. 2000. http://id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewarticle&article=9606

[24] Tjiptono Fandy, 2005, Pemasaran Jasa, Bayu Media Publising Malang.

[25] Noviani, T. "Tahap - Tahap Penelitian Kualitatif." *Jurnal Pendidikan*, *53*(9), 1689–1699. 2018.