

## ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN BADAN LAYANAN UMUM DAERAH RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA BAUBAU

Muhammad Farhan Setiawan<sup>1\*</sup>, Nissa Rahmawati<sup>2</sup>, Yuyu Intan Sari<sup>3</sup>, Sufiarni<sup>4</sup>  
<sup>1234</sup>Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Buton

<sup>1</sup>[setiawanmuhfarhan361@gmail.com](mailto:setiawanmuhfarhan361@gmail.com), <sup>2</sup>[nissarahmawati2121@gmail.com](mailto:nissarahmawati2121@gmail.com),  
<sup>3</sup>[yayuintansari02@gmail.com](mailto:yayuintansari02@gmail.com) <sup>4</sup>[arnisufiarni353@gmail.com](mailto:arnisufiarni353@gmail.com)

\*Penulis Korespondensi

diajukan: 21 Mei 2024,

diterima: 9 Juli 2024.

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada pasien yang telah mendapatkan pelayanan di rumah sakit tersebut. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif untuk mengidentifikasi persepsi dan tingkat kepuasan pasien terhadap berbagai aspek pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan di Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau cenderung bervariasi. Aspek-aspek yang menjadi fokus utama meliputi waktu tunggu, komunikasi dengan staf medis, ketersediaan fasilitas, kebersihan, keterampilan teknis staf medis, serta kenyamanan selama perawatan. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi manajemen rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga dapat memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pasien dengan lebih baik. Implikasi dari penelitian ini adalah pentingnya perhatian yang lebih besar terhadap aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam proses pelayanan kesehatan. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengembangan program-program perbaikan mutu pelayanan serta pengambilan keputusan strategis terkait manajemen rumah sakit secara keseluruhan. Kesimpulannya, penelitian ini memberikan kontribusi dalam pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien di Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau, sehingga dapat menjadi landasan untuk perbaikan dan pengembangan kebijakan yang lebih efektif di masa depan.

*Kata Kunci* : *kepuasan pasien, pelayanan kesehatan, rumah sakit umum, analisis deskriptif*

### Abstract

This study aims to analyze the level of patient satisfaction with the services provided by the Regional Public Service Agency, Baubau City Regional General Hospital. The research method used is a descriptive method with a quantitative approach. Data was collected through questionnaires distributed to patients who had received services at the hospital. The data analysis technique used is descriptive analysis to identify patient perceptions and levels of satisfaction with various aspects of the services provided. The research results show that patient satisfaction with services at the Regional Public Service Agency, Baubau City Regional General Hospital tends to vary. Aspects that are the main focus include waiting time, communication with medical staff, availability of facilities, cleanliness, technical skills of medical staff, and comfort during treatment. It is hoped that the findings from this research can provide input for hospital management to improve the quality of service, so that it can better meet patient expectations and needs. The implication of this research is the importance of greater attention to aspects that influence patient satisfaction in the health service process. In addition, it is hoped that the results of this research will be the basis for developing programs to improve service quality and making strategic decisions regarding overall hospital management. In conclusion, this research contributes to the understanding of the factors that influence patient satisfaction at the Regional Public Service Agency, Baubau City Regional General Hospital, so that it can become a basis for improvement and development of more effective policies in the future.

*Keywords*: *patient satisfaction, health services, general hospitals, descriptive analysis*

## 1. PENDAHULUAN

Indonesia sebagai negara yang menganut konsep welfare state menggunakan konsekuensi bertanggung jawab dan memainkan peran kunci terhadap kesejahteraan warganya sebagaimana yang termaksud pada Pembukaan Konstitusi Indonesia (Undang-Undang) Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Alinea ke-IV2 dan pasal 28H ayat 1 undang-undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD NRI 1945) bahwa, “Setiap orang berhak hayati sejahtera lahir serta batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hayati yang baik dan sehat dan berhak memperoleh pelayanan kesehatan.” pada hal pelayanan kesehatan, peraturan perundang-undangan tadi secara eksplisit menyampaikan kepastian aturan bahwa pemerintah Indonesia memiliki kewajiban buat menghormati, melindungi, menegakkan, serta memenuhi pelayanan kesehatan masyarakat Negara Indonesia. serta pada memenuhi kewajiban tadi pemerintah memiliki wewenang buat melakukan pengaturan serta pengurusan pada bidang pelayanan kesehatan.

Perspektif aturan Administrasi Negara (HAN), pemerintah mempunyai kiprah dan tanggung jawab untuk melakukan aktivitas mengatur dan mengurus pemerintah, melakukan pengaturan buat menaikkan kualitas dan mengklaim penyediaan pelayanan kesehatan sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik. Konsekuensi absolut menimbang pelayanan kesehatan merupakan pelayanan publik yang juga lahir sebagai perintah undang-undang. Pelayanan publik merupakan mandat bagi negara dalam memberikan pelayanan yang terbaik pada masyarakat. Lebih tegasnya lagi, dari Undang-Undang Republik Indonesia nomor 25 Tahun 2009 perihal Pelayanan Publik (UU Pelayanan Publik) Pasal 1 nomor 1, pelayanan publik merupakan aktivitas atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai penggunaan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara serta penduduk atas barang, jasa, serta/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. three berdasarkan pengertian tadi, aktivitas pelayanan publik pasti diatur pemenuhannya sesuai regulasi yang dirancang oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan rakyat. (Susetiyo and Ifitah, 2021) Rumah sakit ialah salah satu lembaga primer yang berkiprah pada bidang pelayanan kesehatan warga. Secara spesifik, rumah sakit ialah institusi yang menangani problem kesehatan menggunakan tujuan non-profit atau nirlaba. tidak sama dengan praktik kesehatan swasta, tempat tinggal sakit tidak membatasi jumlah pasien yang dapat dilayani. Hal ini sejalan dengan misi rumah sakit buat menyampaikan akses pelayanan kesehatan pada rakyat luas. Menjadi fasilitas kesehatan milik pemerintah atau yayasan sosial, rumah sakit tidak berorientasi di laba finansial semata. Prioritas utamanya adalah menyampaikan layanan kesehatan yang berkualitas kepada semua lapisan masyarakat, tanpa membedakan latar belakang atau status sosial ekonomi pasien. menggunakan demikian, rumah sakit berperan penting pada mengklaim pemenuhan hak dasar setiap masyarakat negara buat memperoleh layanan kesehatan yang memadai. Selain menangani kasus-kasus medis, rumah sakit juga turut berperan pada edukasi kesehatan masyarakat, penelitian, dan pengembangan ilmu kedokteran. Fungsi-fungsi inilah yang menjadikan rumah sakit menjadi pilar penting pada sistem pelayanan kesehatan nasional yang berorientasi di kesejahteraan warga luas.

Akses terhadap layanan kesehatan yang baik artinya salah satu indikator primer pada mengukur taraf kesejahteraan dan kualitas hidup suatu negara. Ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan yang andal serta bermutu tinggi artinya suatu keharusan. tempat tinggal rumah sakit menjadi fasilitas kesehatan vital. memiliki kiprah sangat krusial pada upaya menaikkan derajat kesehatan warga. taraf kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima mencerminkan kualitas pelayanan tempat tinggal sakit. Kepuasan pasien menjadi tolak ukur penting bagi keberhasilan layanan kesehatan yang diberikan oleh fasilitas rumah sakit, dan untuk Menjamin kepuasan pasien menjadi prioritas utama bagi setiap rumah sakit. Hal ini tidak hanya berdampak pada citra institusi, tetapi juga pada keberhasilan upaya penyembuhan pasien itu sendiri. Pasien yang merasa puas dengan layanan yang diterimanya akan cenderung lebih patuh terhadap saran dan anjuran dari tenaga medis, sehingga proses perawatan dan penyembuhan dapat berjalan lebih optimal. Dalam

upaya peningkatan kepuasan pasien, rumah sakit perlu memperhatikan berbagai aspek layanan, seperti kecepatan dan ketepatan penanganan, keramahan dan kepedulian staf, kebersihan dan kenyamanan fasilitas, serta kemudahan dalam hal administrasi dan biaya. Selain itu, rumah sakit juga perlu terus melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan berdasarkan umpan balik dari pasien untuk memastikan setiap kebutuhan dan harapan mereka dapat terpenuhi dengan baik.

Rumah sakit harus menyediakan fasilitas dan layanan kesehatan yang memadai, Apalagi rumah sakit sangat penting dalam rangka menaikkan tingkat hayati dan kesejahteraan warga secara menyeluruh. kepuasan rakyat sebagai pengguna layanan kesehatan menjadi indikator penting atas kualitas dan keberhasilan layanan kesehatan yang diberikan. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya cenderung akan lebih patuh dalam menjalani regimen pengobatan yang dianjurkan. Selain itu, pasien yang puas juga berpotensi untuk mempunyai loyalitas yang tinggi terhadap rumah sakit serta berpotensi menjadi pelanggan jangka panjang. kebalikannya, ketidakpuasan pasien bisa mengakibatkan aneka macam dampak negatif, seperti komplain, penyebaran gosip negatif dari verbal ke lisan, hingga berkurangnya kunjungan pasien ke rumah sakit tadi.(Nasution, 2018). Rumah Sakit harus mempunyai planning strategis usaha atau program yang agar tujuan efisiensi, kemandirian dan pengembangan dalam organisasi bisa tercapai. otonomi yang diberikan di rumah sakit memberikan kesempatan buat menyusun rencana bisnis yang visibel dalam bentuk rencana usaha strategis. Perencanaan strategis membuat organisasi lebih proaktif dalam memilih masa depan organisasi. planning strategis membantu organisasi merumuskan taktik yang lebih baik melalui pendekatan yang lebih sistematis, logis serta rasional.

Realisasikan strategi dan proses yang telah direncanakan sebelumnya merupakan bagian daripada kebijakan rumah sakit dalam bentuk program, program berisi serangkaian kegiatan yang berorientasi di pencapaian tujuan dalam jangka ketika satu hingga lima tahun ke depan. dalam menyusun program, perlu dipertimbangkan kekuatan serta kelemahan internal organisasi, dan peluang dan ancaman eksternal yang mungkin dihadapi. Dengan memahami faktor-faktor tersebut, program bisa dibuat sedemikian rupa sebagai akibatnya memaksimalkan kekuatan dan peluang yang ada, sekaligus meminimalkan kelemahan serta ancaman yang mungkin ada. Melalui acara yang solid serta realistis, planning strategis dapat diimplementasikan secara efektif buat mencapai sasaran yang diinginkan.(Lasyera et al., n.d.). Dalam mengukur mutu pelayanan kesehatan tidak relatif hanya dengan melihat kemewahan fasilitas atau kelengkapan teknologi semata. namun, yang lebih krusial ialah perilaku serta layanan yang mencerminkan profesionalisme serta komitmen tinggi dari para pemberi layanan kesehatan. dalam upaya meningkatkan kualitas, survei kepuasan pasien kerap dilakukan untuk mengevaluasi lingkungan tempat tinggal sakit, fasilitas yang disediakan, serta pendekatan yang diterapkan pada konteks pelayanan konsumen.

Efektivitas layanan kesehatan diukur sesuai umpan pulang berasal pasien, yang bermanfaat buat menaikkan keterampilan penyedia layanan serta memperbaiki praktik-praktik yang masih menjadi kontroversi. kepuasan pasien adalah cermin dari kualitas layanan kesehatan yang mereka rasakan. sesungguhnya, mutu pelayanan kesehatan mengacu di seberapa tepat layanan tadi dalam menghasilkan pasien merasa puas. semakin tinggi kepuasan pasien, semakin baik juga kualitas pelayanan kesehatannya. Layanan kesehatan yang secara objektif dievaluasi baik, belum tentu dipersepsikan memuaskan para pasien. umumnya pasien awam sulit menilai kompetensi teknis tenaga medis. oleh sebab itu, pasien cenderung menilai mutu layanan berasal aspek non-teknis seperti hubungan interpersonal dan ketenangan layanan yang diberikan. Meskipun kompetensi medis adalah faktor krusial, persepsi mutu layanan kesehatan pada mata pasien lebih banyak dibentuk oleh aspek-aspek mirip sikap serta sikap pemberi layanan, kenyamanan fasilitas, serta keramahan dan komunikasi yang baik berasal pihak rumah sakit atau fasilitas kesehatan. Hal-hal inilah yang perlu diperhatikan buat menaikkan kepuasan serta persepsi mutu layanan pada mata pasien.(Supartiningsih, 2017)

## 2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah Sakit daerah Kota Baubau. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah seluruh masyarakat yang berobat di rumah Sakit daerah Kota Baubau pada kurun saat 1 bulan terakhir. Teknik simple secara acak sampling dipergunakan buat pemententukan sampel penelitian. Kriteria inklusi mencakup pasien berusia minimal 20 sampai 50 tahun ,dan bersedia berpartisipasi. Jumlah sampel ditargetkan sebanyak 100 responden. Instrumen Penelitian Instrumen yang dipergunakan merupakan kuesioner kepuasan pasien dalam bentuk form online yang dikembangkan penulis sesuai tinjauan literatur dan standar pelayanan rumah sakit. Form terdiri asal tiga bagian;

- 1) Data Demografi (jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir)
- 2) Kepuasan terhadap Pelayanan mencakup fasilitas, pelayanan medis, administrasi,kebersihan, serta kepuasan keseluruhan.
- 3) Saran dan Masukan (pertanyaan terbuka) Pengumpulan data dilakukan menggunakan pengembangan tautan form berita umum online (misalnya Google Form) kepada pasien yang memenuhi kriteria inklusi.
- 4) Rencana strategi BLUD RSUD Kota Baubau

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini, pertanyaan yang terdapat pada kusioner dengan memakai skala likert 3 opsi, yaitu "Ya", "tidak", serta "Mungkin". Skala likert ini bertujuan buat mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan sang tempat tinggal sakit kota Baubau. Di ketahui dari 91 responden diketahui, 69,2% responden memilih opsi "Ya". 4,4% responden memilih opsi "Tidak".dan 26,4% responden memilih opsi "Mungkin".Untuk menganalisis kecenderungan responden secara keseluruhan, dilakukan perhitungan skor rata-rata dengan memberikan bobot pada masing-masing opsi jawaban, yaitu "Ya" = 3, "Mungkin" = 2, dan "Tidak"=1. Skor rata-rata yang diperoleh adalah 2,648, yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan, responden cenderung memilih opsi "Ya" atau merasa puas dengan pelayanan rumah sakit kota Baubau. Skor rata-rata 2,648 berada di atas 2,5, yang mengindikasikan kecenderungan responden untuk memilih opsi "Ya" atau merasa puas dengan pelayanan rumah sakit. Namun, perlu diperhatikan bahwa hampir seperempat responden (26,4%) memilih opsi "Mungkin", yang menunjukkan adanya keraguan atau ketidakpastian dalam menilai kepuasan mereka terhadap pelayanan rumah sakit. Secara umum responden merasa puas, masih terdapat ruang untuk peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit kota Baubau. Pihak rumah sakit dapat mempertimbangkan untuk melakukan analisis lebih lanjut, seperti mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang masih memerlukan perbaikan atau melakukan wawancara mendalam dengan responden yang memilih opsi "Mungkin" untuk memahami alasan di balik ketidakpastian mereka.

Pada rumah sakit tentunya kebersihan dan kenyamanan ruang rawat inap mempunyai akibat yang signifikan bagi pasien. Kebersihan ruangan yang baik dapat mencegah penyebaran infeksi nosokomial serta membangun lingkungan yang menyegarkan bagi pasien. sementara kenyamanan ruangan seperti suhu, pencahayaan, taraf kebisingan, perabotan ergonomis, dan ruang gerak yang relatif dapat membantu pasien merasa lebih rileks, mengurangi stres dan kecemasan, dan mendukung proses penyembuhan.dan Lingkungan rawat inap yang higienis dan nyaman jua menyampaikan akibat psikologis positif bagi pasien, seperti rasa aman, agama, serta peningkatan mood. Selain itu, syarat tersebut dapat menaikkan keselamatan pasien menggunakan mengurangi risiko cedera atau jatuh oleh sebab itu, kebersihan serta kenyamanan ruang rawat inap ialah faktor penting yang wajib diperhatikan oleh fasilitas kesehatan buat menciptakan lingkungan yang optimal bagi kesehatan, kesejahteraan, dan pemulihan pasien selama menjalani perawatan. Dalam upaya menjaga kebersihan serta ketenangan ruang rawat inap, tempat tinggal sakit perlu

menerapkan protokol kebersihan yang ketat dan melakukan pemeliharaan rutin. Hal ini meliputi pembersihan terpolo memakai disinfektan yang tepat, penggantian linen secara teratur, pengelolaan sampah medis yang aman, dan pemeliharaan sistem ventilasi dan pendingin ruangan. Selain itu, penataan furnitur serta alat-alat yang ergonomis juga harus diperhatikan buat memastikan ketenangan pasien dan staf medis.

Tidak hanya aspek fisik, faktor psikologis juga perlu dipertimbangkan dalam menciptakan lingkungan rawat inap yang aman. Dekorasi ruangan yang menenangkan, akses ke hiburan seperti televisi atau buku bacaan, dan ketersediaan dukungan emosional asal keluarga atau konselor bisa membantu pasien merasa lebih damai dan nyaman selama masa perawatan. menggunakan demikian, tempat tinggal sakit perlu mengadopsi pendekatan holistik pada merancang dan memelihara ruang rawat inap, mempertimbangkan kebutuhan fisik, emosional, dan psikologis pasien secara menyeluruh.(Shilvira et al., 2023). Aspek kebersihan serta kelengkapan toilet/kamar mandi pada ruang rawat inap sangat krusial sebab bisa mencegah penyebaran infeksi, memberikan rasa nyaman dan privasi bagi pasien, menunjang kebersihan diri pasien, meningkatkan kepuasan layanan, serta menghindari kontaminasi dan bau tidak sedap. kebalikannya, toilet/kamar mandi yang kotor serta minim fasilitas dapat membahayakan kesehatan, merusak ketenangan, dan menghambat proses penyembuhan pasien. sang sebab itu, kebersihan dan kelengkapan toilet/kamar mandi wajib menjadi prioritas utama fasilitas kesehatan demi lingkungan rawat inap yang higienis, safety, dan nyaman bagi pasien. Buat menjaga kebersihan dan kelengkapan toilet/kamar mandi, tempat tinggal sakit perlu menetapkan standar operasional prosedur (SOP) yang ketat. SOP ini meliputi jadwal pencucian terencana, penggunaan bahan pembersih dan disinfektan yang tepat, inspeksi rutin buat memastikan kondisi toilet/kamar mandi dalam keadaan baik, serta pemeliharaan sarana seperti keran, bak mandi, serta fasilitas lainnya. Selain itu, toilet/kamar mandi wajib dilengkapi menggunakan perlengkapan seperti tisu, sabun, handuk, dan kawasan sampah yang memadai buat menjaga kebersihan serta ketenangan pasien.

Aspek desain dan aksesibilitas juga perlu diperhatikan pada menyediakan toilet/kamar mandi yang nyaman serta safety bagi pasien. Ruangan wajib relatif luas buat akomodasi kursi roda atau indera bantu gerak lainnya, mempunyai pegangan tangan yang kokoh, serta lantai yang tidak licin buat mencegah risiko jatuh. Selain itu, kebersihan serta privasi pula harus diutamakan dengan memisahkan toilet/kamar mandi buat pasien lakilaki dan perempuan, serta menyediakan jendela yang baik untuk mencegah bau tidak sedap.(Sugondo et al., 2021) Agar pasien merasa nyaman keterampilan dokter dalam mengungkapkan bahasa medis dengan bahasa sederhana serta keramahan dalam penyampaiannya sangat penting. Hal ini dapat menaikkan pemahaman pasien wacana kondisi dan perawatannya, mengurangi kecemasan serta ketakutan, menaikkan kepatuhan pengobatan, membangun hubungan dokter-pasien yang positif, serta menaikkan kepuasan dan persepsi pasien terhadap kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan. menggunakan demikian, keterampilan komunikasi dan perilaku ramah asal dokter ialah faktor penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal serta memuaskan bagi pasien. Meningkatkan keterampilan komunikasi dokter, rumah sakit dapat memberikan pembinaan khusus tentang cara mengomunikasikan informasi medis dengan bahasa yang sederhana serta mudah dipahami oleh pasien. training ini juga bisa meliputi teknik-teknik buat menciptakan hubungan yang lebih baik menggunakan pasien, seperti mendengarkan menggunakan aktif, menunjukkan ikut merasakan, dan menjaga kontak mata saat berkomunikasi. dengan keterampilan komunikasi yang baik, dokter bisa menjelaskan syarat kesehatan pasien, mekanisme pengobatan, serta risiko serta manfaat dengan kentara, sebagai akibatnya pasien bisa menghasilkan keputusan yang sempurna mengenai perawatan mereka. Selain keterampilan komunikasi, perilaku ramah dan penuh perhatian asal dokter pula sangat penting pada membentuk pengalaman positif bagi pasien selama menjalani perawatan. Dokter wajib memberikan rasa hormat, kesabaran, serta kepedulian kepada pasien, dan memberikan ketika yang relatif untuk mendengarkan keluhan dan pertanyaan mereka. sikap ini tidak hanya membentuk pasien merasa nyaman serta dihargai, tetapi pula bisa membantu

mengurangi stres serta kecemasan yang sering dialami oleh pasien selama menjalani perawatan medis. (Nafisatul Izzah et al., 2014)

Keterampilan dan keramahan perawat sangat krusial pada menyampaikan layanan kesehatan yang berkualitas. Hal ini bisa meningkatkan kepuasan dan ketenangan pasien, menciptakan korelasi saling percaya antara pasien serta energi kesehatan, menaikkan kepatuhan pasien terhadap instruksi perawatan, membentuk lingkungan kerja yang positif bagi staf, serta berdampak di reputasi serta gambaran baik fasilitas kesehatan. Dengan demikian, keterampilan profesional dan perilaku ramah perawat artinya kunci buat memberikan pengalaman perawatan yang optimal serta memuaskan bagi setiap pasien. Untuk memastikan perawat mempunyai keterampilan serta perilaku yang diharapkan, tempat tinggal sakit perlu menyampaikan pembinaan yang komprehensif dan berkelanjutan. Pelatihan ini dapat mencakup aspek-aspek seperti keterampilan klinis, manajemen perawatan pasien, komunikasi efektif, ikut merasakan, dan penanganan situasi stres. Selain itu, acara pengembangan kepemimpinan dan training pula penting buat membantu perawat senior dalam menyampaikan bimbingan serta contoh yang baik bagi rekan-rekan mereka.

Selain training, rumah sakit pula harus membentuk lingkungan kerja yang mendukung serta menghargai kontribusi perawat. Hal ini bisa dilakukan dengan menyediakan sumber daya yang memadai, menyampaikan kompensasi serta tunjangan yang layak, menjaga ekuilibrium beban kerja, serta memberikan ruang bagi perawat untuk menyampaikan masukan dan saran pada pengambilan keputusan. Ketika perawat merasa dihargai serta didukung, mereka akan lebih termotivasi buat memberikan layanan terbaik serta memperlakukan pasien menggunakan hormat serta perhatian yang sepenuhnya. (Silalahi et al., 2019). Penanganan yang cepat, sempurna, dan terkoordinasi dalam situasi gawat darurat sangatlah krusial. Waktu menjadi faktor penentu untuk menyelamatkan nyawa pasien dan mencegah kerusakan organ. Diharapkan mekanisme stabilisasi, triase buat menentukan prioritas, keterampilan dan peralatan memadai asal energi medis, koordinasi tim yang baik, dan sistem transportasi serta rujukan yang lancar. Penanganan gawat darurat yang optimal bisa menentukan kelangsungan hayati pasien, mencegah komplikasi, dan meningkatkan peluang pemulihan. Oleh karena itu, kesiapan sumber daya dan training bagi energi medis menjadi kunci krusial dalam menangani situasi gawat darurat secara efektif. Dalam upaya memastikan kesiapan dalam menangani situasi gawat darurat, rumah sakit perlu mempunyai mekanisme operasional baku (SOP) yang jelas dan disosialisasikan menggunakan baik pada seluruh staf medis. SOP ini wajib meliputi aspek-aspek mirip prosedur peringatan dini, pembagian tugas dan tanggung jawab masing-masing anggota tim, alur kerja yang efisien, serta protokol komunikasi yang baik. Selain itu, tempat tinggal sakit juga harus melakukan latihan dan simulasi secara berkala buat memastikan setiap anggota tim tahu serta terampil pada menjalankan kiprahnya saat situasi gawat darurat terjadi. Selain kesiapan internal, tempat tinggal sakit juga perlu membentuk sistem koordinasi dan jejaring yang solid dengan fasilitas kesehatan lain, mirip ambulans, tempat tinggal sakit acut, serta sentra pengendalian operasi darurat. Komunikasi serta transfer isu yang lancar antar-fasilitas sangat penting buat memastikan penanganan pasien yang berkelanjutan dan sesuai dengan kebutuhan medis mereka. Dengan kesiapan serta koordinasi yang baik, rumah sakit dapat memberikan penanganan gawat darurat yang optimal, mencegah komplikasi, dan menaikkan peluang keselamatan serta pemulihan pasien.

Dalam menciptakan sistem koordinasi yang efektif, tempat tinggal sakit perlu membuat protokol komunikasi yang jelas dan terstandar. Protokol ini wajib mencakup aspek-aspek mirip mekanisme permintaan bantuan, alur pelaporan, dan format pertukaran informasi yang konsisten. Rumah sakit pula bisa memanfaatkan teknologi komunikasi terkini, seperti sistem telekonferensi atau perangkat lunak pesan instan buat memfasilitasi pertukaran info yang cepat dan seksama dengan fasilitas kesehatan lain. Dengan protokol serta wahana komunikasi yang baik, tempat tinggal sakit bisa memastikan bahwa gosip krusial tentang syarat serta kebutuhan pasien dapat disampaikan menggunakan sempurna, sebagai akibatnya penanganan dapat dilakukan

dengan lebih efisien serta sempurna sasaran. Rumah sakit pula perlu secara rutin melakukan penilaian dan peningkatan terhadap sistem koordinasi serta jejaring yang telah dibangun. Hal ini bisa dilakukan melalui simulasi beserta dengan fasilitas kesehatan lain, dan menelaah kembali kinerja serta tantangan yang dihadapi dalam penanganan kasus-masalah gawat darurat sebelumnya. menggunakan melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan, rumah sakit dapat memastikan bahwa sistem koordinasi dan jejaring yang terdapat selalu up-to-date dan sesuai dengan perkembangan terbaru pada penanganan situasi gawat darurat. (Prahmawati et al., 2021)

Ketersediaan obat-obatan serta peralatan medis yang memadai sangat krusial buat memberikan layanan kesehatan berkualitas. Hal ini memungkinkan akses pada pengobatan tepat, penanganan kondisi darurat, diagnosis seksama, prosedur medis safety, serta menaikkan kepuasan serta kepercayaan pasien. Obat dan peralatan yang lengkap pula menaikkan efisiensi dan produktivitas energi medis. dengan demikian, ketersediaan obat-obatan serta peralatan medis yang mencukupi artinya kunci buat menaikkan keselamatan pasien, yang akan terjadi perawatan optimal, serta mutu layanan kesehatan secara keseluruhan. Untuk memastikan ketersediaan obat-obatan dan alat-alat medis yang mencukupi, rumah sakit perlu mempunyai sistem manajemen logistik dan persediaan yang efisien. Hal ini meliputi perencanaan kebutuhan yang seksama, pembelian yang sempurna waktu, penyimpanan yang sinkron menggunakan standar keamanan dan mutu, dan distribusi yang lancar ke unit-unit pelayanan. tempat tinggal sakit juga dapat memanfaatkan teknologi informasi buat memantau stok dan mengoptimalkan pengelolaan persediaan, sebagai akibatnya dapat menghindari kekosongan atau kelebihan stok yang tak diinginkan.

Selain itu, rumah sakit juga perlu memastikan bahwa obat-obatan dan alat-alat medis yang tersedia memenuhi baku mutu serta keamanan yang berlaku. Hal ini dapat dilakukan menggunakan melakukan pemantauan serta evaluasi terjadwal terhadap kinerja serta keamanan produk-produk tersebut, dan menerapkan prosedur pengadaan yang ketat serta hanya bekerja sama menggunakan pemasok terpercaya. menggunakan demikian, tempat tinggal sakit tidak hanya menyediakan obat-obatan serta peralatan medis yang mencukupi, tetapi juga memastikan kualitas dan keamanan bagi pasien dan staf medis. (Raharni et al., 2018). Prosedur registrasi yang simpel dan lancar sangat penting karena bisa menghemat waktu pasien, mempertinggi pengalaman pelayanan, mengurangi stres dan kecemasan, menaikkan aksesibilitas layanan kesehatan, menciptakan agama dan loyalitas pasien, serta menaikkan efisiensi operasional bagi fasilitas kesehatan. kebalikannya, prosedur registrasi yang rumit dan berbelit-belit dapat menghambat seluruh aspek tadi. sang karena itu, kemudahan prosedur registrasi adalah faktor penting dalam memberikan layanan kesehatan yang prima dan memuaskan bagi pasien. Dalam menciptakan mekanisme pendaftaran yang sederhana serta lancar, tempat tinggal sakit dapat memanfaatkan teknologi info dan sistem registrasi online. menggunakan memakai sistem online, pasien bisa melakukan pendaftaran terlebih dahulu dari tempat tinggal atau melalui ponsel pintar mereka, mengisi formulir menggunakan berita yang diharapkan, dan bahkan melakukan pembayaran awal. Hal ini bisa berhemat ketika dan mengurangi antrian dan proses administrasi yang panjang waktu pasien tiba di rumah sakit.

Selain itu, rumah sakit pula perlu memastikan bahwa staf registrasi memiliki keterampilan serta sikap yang ramah serta responsif. Mereka harus mampu menyampaikan panduan yang kentara dan membantu pasien dalam mengisi formulir atau merampungkan proses pendaftaran dengan cepat dan seksama. rumah sakit juga bisa menyediakan leaflet atau petunjuk visual yang mudah dipahami untuk membantu pasien memahami alur registrasi. menggunakan prosedur registrasi yang sederhana, lancar, dan didukung oleh staf yang terampil, pasien akan merasa dihargai dan diperlakukan menggunakan baik sejak awal berinteraksi dengan fasilitas kesehatan. (Nugraheni and Kumalasari, 2020). Keramahan petugas administrasi sangat penting karena dapat membentuk kesan pertama yang baik, mengurangi stres dan kecemasan pasien,

membangun kepercayaan pasien, mempertinggi pengalaman pelayanan, memfasilitasi komunikasi yang efektif, serta menaikkan citra positif fasilitas kesehatan. perilaku ramah dan pelayanan yang baik berasal petugas administrasi berkontribusi akbar dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pasien sejak awal kedatangan mereka pada fasilitas kesehatan. oleh sebab itu, keramahan petugas administrasi ialah faktor kunci pada memberikan layanan kesehatan yang prima serta membentuk pasien merasa dihargai.(Made Anggaraeni, 2021). Dan juga kebersihan lingkungan tempat tinggal sakit sangat krusial sebab bisa mencegah infeksi nosokomial, mempertinggi keamanan pasien, membentuk lingkungan aman untuk penyembuhan, menjaga kepercayaan publik, dan melindungi staf medis dari paparan penyakit. Lingkungan yang bersih serta higienis menjadi kunci buat mengklaim kesehatan, keselamatan, dan ketenangan bagi seluruh pihak pada tempat tinggal sakit. sang sebab itu, upaya terpadu berasal manajemen, staf, pasien, serta pengunjung diharapkan buat menjaga kebersihan lingkungan tempat tinggal sakit secara berkelanjutan.(Jumriah et al., 2021)

#### **4. KESIMPULAN**

Kesimpulan dari penelitian ini merupakan hal yang penting untuk menyoroiti temuan dan implikasi dari studi tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien di Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau. Dengan menyusun kesimpulan yang kuat dan komprehensif, kita dapat merangkum secara efektif bagaimana penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam pemahaman kita tentang dinamika kepuasan pasien dan implikasinya terhadap perbaikan layanan kesehatan di masa depan. Pertama-tama, penelitian ini mengidentifikasi sejumlah faktor yang signifikan dalam memengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit tersebut. Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor seperti kualitas pelayanan, kemudahan akses, komunikasi yang efektif antara pasien dan staf medis, serta faktor lingkungan fisik rumah sakit memiliki peran yang penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien. Selanjutnya, penelitian ini menyoroiti pentingnya pengembangan kebijakan yang lebih efektif berdasarkan temuan-temuan tersebut. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, pihak manajemen rumah sakit dan pemerintah daerah dapat merancang kebijakan yang lebih terarah dan efektif dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Misalnya, mereka dapat memprioritaskan pelatihan staf medis dalam komunikasi yang lebih baik dengan pasien, meningkatkan fasilitas fisik rumah sakit, atau bahkan mengimplementasikan sistem umpan balik pasien yang lebih efektif. Selain itu, kesimpulan penelitian ini juga menyoroiti urgensi perbaikan dalam layanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Dengan memahami faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pasien, rumah sakit dapat mengalokasikan sumber daya dengan lebih efisien untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pasien secara keseluruhan. Lebih lanjut, penelitian ini memberikan landasan yang kuat untuk penelitian lanjutan dalam domain yang sama atau terkait. Dengan memperluas pengetahuan kita tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, penelitian masa depan dapat lebih fokus pada upaya-upaya intervensi yang lebih tepat untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan. Secara keseluruhan, kesimpulan dari penelitian ini menegaskan pentingnya memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit. Dengan demikian, penelitian ini bukan hanya memberikan pemahaman yang lebih baik tentang dinamika kepuasan pasien, tetapi juga memberikan dasar yang kokoh untuk perbaikan dan pengembangan kebijakan yang lebih efektif di masa depan.

#### **REFERENSI**

Jumriah, Tjolli, I., Martanto, E.A., 2021. Persepsi, Sikap dan Partisipasi Keluarga Pasien/Pengunjung dalam Menciptakan Kebersihan Lingkungan Rumah Sakit di Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat. *Cassowary* 4, 119–132. <https://doi.org/10.30862/cassowary.cs.v4.i2.60>

- Lasyera, E., Yeni, Y.H., Busuddin, H., n.d. Analisis Rencana Strategi Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka, Kabupaten Solok.
- Made Anggaraeni, N., 2021. PENGARUH WAKTU TUNGGU, KERAMAHAN PETUGAS DAN KOMPETENSI PETUGAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN UPTD PUSKESMAS II NEGARA (SUATU KAJIAN STUDI LITERATUR MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA). *J. Ilmu Huk. Hum. Dan Polit.* 1, 225–234. <https://doi.org/10.38035/jihhp.v1i2.675>
- Nafisatul Izzah, N., Sriatmi, A., Asmita Wigati, P., 2014. Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum dan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Dokter Pada Unit Rawat Inap Di Puskesmas Mlonggo Kabupaten Jepara. *J. Kesehat. Masy. Undip* 2, 148–156. <https://doi.org/10.14710/jkm.v2i2.6392>
- Nasution, J., 2018. STRATEGI PENINGKATAN MUTU PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM PADANGSIDIMPUAN. -Tijaroh *J. Ilmu Manaj. Dan Bisnis Islam* 4, 68. <https://doi.org/10.24952/tijaroh.v4i1.1085>
- Nugraheni, R., Kumalasari, Y.I., 2020. Evaluasi Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit X Kota Kediri. *J. Kesehat.* 8, 96–105. <https://doi.org/10.25047/j-kes.v8i2.105>
- Prahmawati, P., Rahmawati, A., Kholina, K., 2021. HUBUNGAN RESPONSE TIME PERAWAT DENGAN PELAYANAN GAWAT DARURAT DI INSTALASI GAWAT DARURAT RSUD DEMANG SEPULAU RAYA LAMPUNG TENGAH. *J. Wacana Kesehat.* 6, 69. <https://doi.org/10.52822/jwk.v6i2.281>
- Raharni, R., Supardi, S., Sari, I.D., 2018. Kemandirian dan Ketersediaan Obat Era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN): Kebijakan, Harga, dan Produksi Obat. *Media Penelit. Dan Pengemb. Kesehat.* 28, 219–228. <https://doi.org/10.22435/mpk.v28i4.269>
- Shilvira, A., Fitriani, A.D., Satria, B., 2023. PENGARUH KEPUASAN PASIEN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM BINA KASIH MEDAN 1.
- Silalahi, J.Y., Fitriani, A.D., Megawati, M., 2019. ANALISIS MUTU PELAYANAN PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS III DI RUMAH SAKIT ADVENT MEDAN. *J. Kesehat. PERINTIS Perintiss Health J.* 6, 21–29. <https://doi.org/10.33653/jkp.v6i1.165>
- Sugondo, F.R., Faustina, P., Bernarto, I., 2021. Pengaruh Efisiensi Waktu Tunggu, Biaya Pelayanan, Kebersihan, serta Kenyamanan Ruangan terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Medika Lestari). *J. Manaj. Kesehat. Indones.* 9, 205–214. <https://doi.org/10.14710/jmki.9.3.2021.205-214>
- Supartiningsih, S., 2017. Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *J. Medicoeticolegal Dan Manaj. Rumah Sakit* 1018196jmmr2016 6, 9–15. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>
- Susetiyo, W., Iftitah, A., 2021. Peranan dan Tanggungjawab Pemerintah dalam Pelayanan Kesehatan Pasca Berlakunya UU Cipta Kerja. *J. Supremasi* 92–106. <https://doi.org/10.35457/supremasi.v1i2.1648>