

JOURNAL OF AAFIYAH HEALTH RESEARCH (JAHR)

Publisher: Postgraduate Program, Universitas Muslim Indonesia
Journal Homepage:
<http://pascaumi.ac.id/index.php/jahr/index>

Original Article

Analisa Karakteristik Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam dengan Kecepatan dan Penampilan MPPD di RS Ibnu Sina Makassar

Andi Ayesha Ananda Irwan, *Muhammad Khidri Alwi, Arni Rizqiani Rusydi, Ikhrum Hardi S., Wardiah Hamzah, Andi Nurlinda

Program Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia

Article History

Received: 01 January 2025

Revised: 13 January 2025

Accepted: 21 January 2025

Keywords: Pelayanan Kesehatan;
Kecepatan; Penampilan; Rumah Sakit
Ibnu Sina

Corresponding Author:

E-mail:

muhammadkhidri.alwi@umi.ac.id

Address: Jalan Bontotanga 2 No. 52,
Makassar,

South Sulawesi, Indonesia

Phone: +628124296905

ABSTRAK

Latar Belakang: Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dapat dilakukan dari berbagai aspek pelayanan seperti peningkatan kualitas fasilitas kesehatan, peningkatan kualitas profesionalisme sumber daya manusia dan peningkatan kualitas manajemen rumah sakit. Pelayanan yang berkualitas harus dijaga dengan melakukan pengukuran secara berkala agar diketahui kelemahan dan kekurangan dari jasa pelayanan yang diberikan, dan dibuat tindak lanjut sesuai prioritas permasalahannya.

Tujuan: Untuk menganalisis karakteristik pasien rawat inap terhadap pelayanan mahasiswa profesi pendidikan dokter (MPPD) di bagian Ilmu Penyakit Dalam Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar.

Metode: Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*. Data dikumpulkan dari 214 responden melalui kuesioner. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar pada bulan Januari 2025.

Hasil: Mayoritas pasien merasa pelayanan sesuai terhadap kecepatan dan penampilan pelayanan MPPD. Kecepatan pelayanan dinilai memadai dengan 66,4% pasien merasa sesuai terhadap pemeriksaan yang cepat. Meskipun penampilan mendapatkan tingkat pelayanan yang lebih rendah dibanding aspek lain, keseluruhan tingkat pelayanan ini mencapai 68,9%.

Kesimpulan: Penelitian menunjukkan bahwa pelayanan MPPD berupa kecepatan dan penampilan dinilai sudah sesuai dengan pelayanan yang diinginkan oleh pasien. Penelitian ini memberikan masukan penting bagi peningkatan kualitas layanan MPPD, terutama pada aspek pelayanan cepat dan komunikasi.

ABSTRACT

Background: Improving the quality of health services can be done from various aspects of services such as improving the quality of health facilities, improving the quality of human resource professionalism and improving the quality of hospital management. Quality services must be maintained by conducting regular measurements to identify weaknesses and deficiencies in the services provided, and follow-up actions are made according to the priority of the problem.

Objective: To analyze the characteristics of inpatients in relation to the services of professional medical education students (MPPD) in the Internal Medicine Department of Ibnu Sina Hospital, Makassar.

Method: This type of research is quantitative descriptive with a cross-sectional research design. Data were collected from 214 respondents through a questionnaire. This study was conducted at Ibnu Sina Hospital Makassar in January 2025.

Results: The majority of patients felt that the service was appropriate to the speed and appearance of MPPD services. The speed of service was considered adequate with 66.4% of patients feeling appropriate to the fast examination. Although appearance received a lower level of service than other aspects, the overall level of service reached 68.9%.

Conclusion: The study shows that MPPD services in the form of speed and appearance are considered to be in accordance with the services desired by patients. This study provides important input for improving the quality of MPPD services, especially in the aspects of fast service and communication.

PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit mampu menghasilkan pelayanan yang berkualitas dengan harga yang kompetitif. Hal tersebut dapat terwujud apabila rumah sakit memiliki sumber daya manusia yang kompeten dibidangnya. Untuk itu diperlukan manajemen SDM yang efektif agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik (Wardiah, 2021). Jumlah rumah sakit di Indonesia menurut Badan Pusat Statistik (BPS) sebanyak 3.112 rumah sakit pada tahun 2021. Rumah sakit ini dikelompokkan menjadi 2.514 kategori umum dan 598 kategori khusus. Jumlah ini menunjukkan peningkatan sebanyak 5,17% dibandingkan dengan tahun sebelumnya yang mencapai 2.959 rumah sakit (Badan Pusat Statistik, 2021).

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau Bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara, meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun, masyarakat (Arni, 2022). Berdasarkan Permenkes RI Nomor 31 Tahun 2022 tentang Rumah Sakit Pendidikan dalam Pasal 10 Ayat 5, adapun peran rumah sakit pendidikan antara lain menjadi tempat pemenuhan kompetensi bagi pendidikan kedokteran dan/atau kedokteran gigi, pendidikan berkelanjutan, dan pendidikan kesehatan lainnya. Implementasi fungsi rumah sakit dalam memberikan pendidikan mencakup pelatihan klinis, praktik langsung, dan pengalaman dunia nyata bagi mahasiswa profesi dokter maupun mahasiswa kesehatan lainnya. Rumah sakit pendidikan berperan dalam pengembangan profesionalitas tenaga kesehatan serta kompetensi secara interprofesional untuk memastikan kerja sama yang efektif antara berbagai disiplin ilmu kesehatan yang menghasilkan temuan ilmiah dalam praktek klinis untuk meningkatkan perawatan pasien (Kementerian Kesehatan, 2022).

Pelayanan yang berkualitas harus dijaga dengan melakukan pengukuran secara berkala agar diketahui kelemahan dan kekurangan dari jasa pelayanan yang diberikan, dan dibuat tindak lanjut sesuai prioritas permasalahannya. Secara umum implementasi Standar Pelayanan Minimal di Indonesia masih belum mencapai kinerja 100%. Hasil monitoring dan evaluasi Kemendagri (2020) disimpulkan bahwa terdapat permasalahan di dalam penerapan dan pelaksanaan SPM bidang kesehatan dengan perencanaan SPM menjadi masalah utama bagi daerah di Indonesia sebesar 36% (A.Nurlinda, 2024). Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan tingkat kepuasan pasien. Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan mencakup kecepatan dalam melayani pasien, keramahan perawat dan dokter, kesopanan dalam berpakaian serta kemudahan dalam bidang administrasi (Ikhrum, 2023).

Rumah sakit di Indonesia saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, pada awalnya rumah sakit di Indonesia bersifat publik hospital yang didirikan hanya untuk keperluan masyarakat (nirlaba) namun selanjutnya berubah menjadi salah satu badan usaha yang berorientasi pada profit. Hadirnya beberapa rumah sakit swasta juga terjadi di Kota Makassar, hal ini memberikan dampak positif bagi penduduk Kota Makassar yang membutuhkan pelayanan medik yang berkualitas, mudah, cepat, dan murah. (Amaliah, 2020). Kewajiban rumah sakit pendidikan yaitu melakukan peningkatan terhadap mutu, keselamatan pasien serta mengoptimalkan kompetensi sumber daya manusia. Mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat kecukupan, keefektifan, keamanan, aksesibilitas, dan kepuasan yang diberikan dalam pelayanan kesehatan kepada individu atau masyarakat dengan memenuhi standar maupun etika profesi yang berlaku (Kementerian Kesehatan, 2022).

Jumlah keseluruhan rumah sakit yang ada di kota Makassar adalah sebanyak 46 unit rumah sakit dengan berbagai karakteristik dan kelebihan masing-masing yang dimiliki (Muh. Khidri, 2021). Salah satu rumah sakit yang menjalin jejaring dengan perguruan tinggi dalam melakukan pendidikan kesehatan adalah Rumah Sakit Ibnu Sina. Rumah sakit ini memiliki 18 rumah sakit jejaring pendidikan yang tergabung dalam Universitas Muslim Indonesia serta memiliki status terakreditasi paripurna sebagai program Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi (Kemristekdikti). Rumah Sakit ini memiliki tujuan utama untuk menjadi sarana pembelajaran bagi mahasiswa calon tenaga medis, paramedis, dan profesi kesehatan lainnya. Adapun rekapitulasi mahasiswa pendidikan profesi dokter di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar yang bergabung tahun 2018- September 2024 yaitu profesi dokter umum (581 orang).

Hasil observasi awal dengan wawancara terhadap 40 pasien rawat inap didapatkan fakta bahwa adanya keluhan Mahasiswa Profesi Pendidikan Dokter terlalu sering masuk kamar pasien hingga mengganggu jam istirahat, kurang ramah, dan pelayanan lama. Masih ditemui adanya kritikan bahwa pihak manajemen perlu melakukan upaya-upaya untuk memenuhi kebutuhan pasien dengan memenuhi harapan dan untuk menaikkan

pelayanan yang memuaskan pasien. Dalam hal ini pelayanan penyakit dalam yang menjadi andalan Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar.

Berdasarkan hasil dari analisis *Strengths, Weaknesses, Opportunities* dan *Threats* (SWOT) yang tercantum pada Visi dan Misi Rumah Sakit Ibnu Sina Tahun Makassar yaitu memberikan dan mengembangkan pelayanan Kesehatan berbasis Pendidikan islami, beserta menjunjung tinggi moral dan etika dalam memenuhi pelayanan Kesehatan yang unggul dalam strategi layanan pendidikan ini berupa sarana dan prasarana, riset, akreditasi dan kerjasama. Untuk mengetahui karakteristik pasien terhadap mahasiswa Pendidikan profesi dokter, rumah sakit ini belum melakukan analisis secara komprehensif sehingga diperlukan pengukuran terhadap aspek harapan pasien sebagai pengembangan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan khususnya untuk Mahasiswa Pendidikan Profesi Dokter

Berdasarkan hasil survey awal yang penulis lakukan pada Mahasiswa Profesi Pendidikan Dokter di Rumah Sakit Ibnu Sina yaitu sistem kerja Mahasiswa Profesi Pendidikan Dokter Bagian Ilmu Penyakit Dalam dibagi atas tiga *shift* yaitu pagi, siang, dan malam. *Shift* pagi dan siang terdiri dari 7 jam kerja, sedangkan *shift* malam terdiri dari 9 jam kerja. Pada satu shift kerja pagi, siang, dan malam hari jumlah MPPD yang bertugas berbeda-beda tergantung dari aturan bagian masing-masing.

Secara keseluruhan, analisis strategi dalam mengidentifikasi karakteristik pasien dan mengintegrasikan kualitas pada Mahasiswa Pendidikan Profesi Dokter masih dibutuhkan. Penelitian ini fokus menilai karakteristik pasien rawat inap bagian penyakit dalam. Bagian Ilmu Penyakit Dalam ini dipilih karena memiliki jumlah pasien yang paling banyak sehingga lebih mudah dalam menentukan aspek-aspek yang akan peneliti peroleh dari diskusi bersama responden terkait karakteristik pasien. Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian “Analisis Karakteristik Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Mahasiswa Pendidikan Profesi Dokter Bagian Ilmu Penyakit Dalam di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar”.

METODE

Jenis Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan pendekatan *Cross Sectional Study*. Metode ini bertujuan untuk mengetahui mendeskripsikan gambaran karakteristik pasien rawat inap terhadap pelayanan Mahasiswa Pendidikan Profesi Dokter Bagian Ilmu Penyakit Dalam di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar yang berlokasi di Jl. Urip Sumoharjo, Makassar, Sulawesi Selatan pada bulan Januari 2025. Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar telah memiliki 18 rumah sakit jejaring Pendidikan yang tergabung dalam Universitas Muslim Indonesia dengan tujuan utama untuk menjadi sarana pembelajaran bagi mahasiswa calon tenaga medis seperti Mahasiswa Pendidikan Profesi Dokter (MPPD), namun belum pernah dilakukan penelitian terkait hal tersebut.

Populasi, Sampel, dan Pengumpulan Data

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap Departemen Penyakit Dalam di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar. Berdasarkan cara memperoleh data, data yang dikumpulkan adalah data Primer dan Sekunder. Data primer diperoleh dengan cara menggunakan *quisioner* pada pasien dengan jumlah 214 orang dan data sekunder diperoleh dengan cara mengambil data melalui rekam medis pasien.

Analisis Data

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan skala likert. Selanjutnya data yang sudah terkumpul dianalisis menggunakan SPSS dengan uji *chi square* dan juga *fisher*.

HASIL

Tabel 1. Karakteristik Responden pada Pasien Rawat Inap Ilmu Penyakit Dalam Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar

Karakteristik	n	%
Umur		
17 – 39 tahun	206	96,3
> 40 tahun	8	3,7

Jenis Kelamin		
Laki-laki	77	36
Perempuan	137	64
Tingkat Pendidikan		
SMA	19	8,9
PT	195	91,1
Pekerjaan		
Bekerja	117	54,7
Tidak Bekerja	97	45,3

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan tabel 1 didapatkan bahwa usia yang paling banyak menjadi responden dalam penelitian ini yaitu usia 17-39 tahun dengan presentase 96,3%, selanjutnya dengan jenis kelamin terbanyak yaitu perempuan sebanyak 64% dengan tingkat presentase pendidikan 91,1% oleh tingkat perguruan tinggi berupa D1/D2/D3/S1/S2, dan responden terbanyak memiliki pekerjaan dengan presentase 54,7%.

Tabel 2. Karakteristik Responden pada Pasien Rawat Inap Ilmu Penyakit Dalam Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar

Pelayanan MPPD							P (Value)
Karakteristik Responden	Sesuai		Tidak Sesuai		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Jenis Kelamin							0,297
Laki-Laki	52	67,5	25	32,5	77	100	
Perempuan	103	75,2	34	24,8	137	100	
Total	155	72,4	59	27,6	155	100	
Usia							0,220
17-39 tahun	151	73,3	55	26,7	206	100	
>40 tahun	4	50	4	50	8	100	
Total	155	72,4	59	27,6	214	100	
Pekerjaan							0,107
Bekerja	79	67,5	38	32,5	117	100	
Tidak Bekerja	76	78,4	21	21,6	97	100	
Total	155	72,4	59	27,6	214	100	
Pendidikan							0,107
Pendidikan Menengah	9	47,4	10	52,6	19	100	
Pendidikan Tinggi	146	74,9	49	25,1	195	100	
Total	155	72,4	59	27,6	214	100	

Sumber: Data Primer 2025.

Dari tabel 2 dapat dilihat bahwa hasil uji statistik jenis kelamin terhadap kepuasan didapatkan nilai P = 0,297 yang berarti lebih besar dari 0,05, maka disimpulkan tidak ada hubungan bermakna antara jenis kelamin dengan pelayanan MPPD. Hasil uji statistik kelompok umur terhadap kepuasan didapatkan nilai P = 0,220 yang berarti lebih besar dari 0,05, maka disimpulkan tidak ada hubungan bermakna antara kelompok umur dengan pelayanan MPPD. Hasil uji statistik pekerjaan terhadap kepuasan didapatkan nilai P = 0,107 yang berarti lebih besar dari 0,05, maka disimpulkan tidak ada hubungan bermakna antara pekerjaan dengan pelayanan MPPD. Hasil uji statistik pendidikan terhadap kepuasan didapatkan nilai P = 0,022 yang berarti lebih kecil dari 0,05, maka disimpulkan ada hubungan bermakna antara pendidikan dengan kepuasan pelayanan MPPD.

Tabel 3. Distribusi Kesesuaian Pasien Terhadap Kecepatan Pelayanan Mahasiswa Pendidikan Profesi Dokter Bagian Ilmu Penyakit Dalam Rumah Sakit Ibnu Sina

Dimensi	Sesuai		Tidak sesuai	
	n	%	n	%
Kecepatan	149	69,6	65	30,4
Penampilan	146	68,2	68	31,8

Sumber: Data Primer 2025.

Dari tabel 3 di atas terlihat, untuk kedua variabel kecepatan pelayanan dan penampilan pelayanan, variabel yang mempunyai nilai kesesuaian terbesar adalah kecepatan pelayanan 69,6 %. Sedangkan untuk variabel dengan ketidaksesuaian tertinggi adalah pada variabel penampilan pelayanan 31,8 %.

PEMBAHASAN

Karakteristik Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar

Pada penelitian ini menunjukkan karakteristik responden yang berobat ke Instalasi Rawat Inap Bagian Penyakit Dalam RS Ibnu Sina Makassar adalah usia yang mayoritas adalah remaja/dewasa muda tahun (73,3%) dan didapatkan tidak ada hubungan bermakna antara usia dan pelayanan kesehatan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Merryani E (2014) faktor faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di ruang internal di RSUD noongan bahwa tidak ada hubungan antara umur dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wijayanti LP (2008), menjelaskan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara usia dengan kualitas pelayanan pasien. Ini sama seperti penelitian yang dilakukan oleh Bauk (2013), semua hasilnya menyatakan tidak ada hubungan karakteristik umur dengan kualitas pelayanan keperawatan. Penelitian Stefan et al tahun 2014 di puskesmas juga menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara umur dengan kualitas pelayanan pasien di Puskesmas.

Pada penelitian ini menunjukkan lebih banyak perempuan merasa pelayanan sesuai dengan yang diinginkan (64%). Tetapi, pada penelitian ini juga didapatkan bahwa tidak ada hubungan bermakna antara usia dengan pelayanan MPPD. Hal ini menunjukkan responden perempuan dalam penelitian ini berjumlah lebih banyak dari responden laki-laki dan berada pada kelompok usia dewasa. Hal ini karena rasio perempuan yang berobat 1,5 x lebih banyak dibanding laki-laki, sehingga yang lebih puas terlihat banyak perempuan. Penelitian ini berbanding terbalik dengan pendapat Lumenta (1989) bahwa jenis kelamin laki-laki memiliki tuntutan dan harapan lebih besar terhadap pelayanan kesehatan dibandingkan wanita. Perempuan sering kali lebih peduli terhadap kesehatan dan melakukan pemeriksaan rutin, sehingga cenderung memiliki pengalaman layanan yang lebih sering dibandingkan laki-laki. Selain itu, penelitian oleh Hasanah et al. (2023) menunjukkan bahwa perempuan lebih sering mengakses layanan kesehatan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Siti Munawaroh (2011) tentang Analisis Hubungan antara karakteristik dan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien di RSUD A Dr. Sutomo Ponorogo bahwa tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan loyalitas

Hasil penelitian menunjukkan mayoritas responden berpendidikan tinggi sebanyak 74,9 % dan disusul pendidikan menengah kebawah 47,4%. Hal ini menunjukkan semakin tinggi tingkat pendidikan responden semakin sesuai pelayanan yang diinginkan. Menurut Azwar (1996), tingkat kesadaran penduduk akan kesehatan akan semakin meningkat pada mereka yang berpendidikan tinggi, sehingga mereka tidak lagi membutuhkan pelayanan untuk mengobati penyakit saja, tetapi juga untuk memelihara dan meningkatkan kesehatannya. Penelitian lain yang dilakukan Wirabrata (2003) tentang karakteristik pasien terhadap mutu layanan obat di RSPAD menyatakan bahwa pasien yang memanfaatkan jasa pelayanan rumah sakit terbanyak adalah responden yang berpendidikan SMA. Pada penelitian ini juga didapatkan bahwa adanya hubungan bermakna antara Pendidikan dengan pelayanan MPPD.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian Mariana Margareth Stefan dkk (2013) tentang Hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di puskesmas kecamatan pesanggrahan jakarta selatan bahwa ada hubungan yang bermakna antara pendidikan dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pesanggrahan yang dibuktikan dengan (p value = 0.007). Namun tidak sejalan dengan penelitian Ike Primalia Alveonita Perwitasari (2011) tentang analisa hubungan karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan pasien di RSGMP UMY bahwa tidak ada hubungan antara karakteristik pendidikan responden dengan tingkat kepuasan yang dibuktikan dengan (p value =0,964). Hal

tersebut juga sesuai dengan penelitian Afzal, et al (2014), Naseer et al. (2012), Tingkat pendidikan ditemukan secara signifikan berhubungan dengan tingkat penilaian kualitas pelayanan yang dilihat dari kepuasan pasien. Perlu diketahui bahwa pasien yang berpendidikan kurang akan lebih puas dibandingkan dengan orang berpendidikan tinggi, tingkat kepuasan rata-rata relatif kurang pada pasien yang lulus sarjana atau pasca sarjana. Tingkat pendidikan yang lebih tinggi dikaitkan dengan tingkat ke- puasan pasien yang lebih rendah, sebagai pasien berpendidikan cenderung memiliki pemahaman yang baik tentang penyakit dan mereka mengharapkan komunikasi yang lebih baik dari perawatan penyedia kesehatan yang mereka terima.

Pada penelitian ini mayoritas responden pekerja dengan karakteristik sebesar 54,7 % dan yang tidak bekerja 45,3%. Yang tidak bekerja pada penelitian ini adalah yang orang-orang seperti pensiunan, ibu rumah tangga dll. Menurut Lumenta (1989) bahwa seorang yang bekerja cenderung memiliki tuntutan dan harapan yang lebih dibandingkan seorang yang tidak bekerja. Oleh karena orang bekerja dipengaruhi oleh lingkungan yang lebih modern. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Sri Monah (2013) tentang beberapa faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan pengobatan di balai pengobatan umum PMI kota Semarang tahun 2013 bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara pekerjaan dengan pemanfaatan pengobatan di BP umum PMI Kota Semarang.

Distribusi Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam Terhadap Pelayanan Mahasiswa Profesi Pendidikan Dokter Di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar

Kemampuan MPPD dalam melakukan pemeriksaan dan melakukan tindakan dengan cepat, ditanggapi baik oleh pasien dan sudah sesuai dengan karakteristik pasien. Seperti yang dikemukakan oleh *Parasuraman et al* bahwa kemauan untuk membantu pasien dan menyediakan jasa/pelayanan dengan cepat dan tepat, dikaitkan dengan karakteristik pasien (Wiyono, 1999). Faktor ini perlu dipertahankan oleh MPPD RS Ibnu Sina Makassar karena karakteristik dan pelayanan terhadap suatu jasa/pelayanan akan mempengaruhi perilaku selanjutnya (Jacobalis, 2000).

Kecepatan MPPD dalam melakukan pemeriksaan, melakukan tindakan, menanggapi keluhan pasien, serta memberikan pelayanan yang cepat ketika pasien membutuhkan pertolongan segera, ditanggapi dengan puas oleh pasien. Hal tersebut dikarenakan pada umumnya kualitas kecepatan pelayanan cukup memuaskan. Hal ini dapat dimengerti mengingat kebiasaan masyarakat yang lebih menghargai hasilnya, yakni sembuh dari sakit. Keramahan MPPD merupakan salah satu faktor yang perlu diperhatikan karena pasien memandang faktor tersebut penting. Dimensi mutu pelayanan yang mencakup keramah-tamahan para karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya berkaitan erat dengan kesesuaian yang diinginkan pelanggan (Wiyono, 1999). Oleh karena itu, faktor ini perlu diprioritaskan dalam rangka pelayanan di rumah sakit.

Faktor kesopanan dari MPPD yang telah dinilai memenuhi kesesuaian yang diinginkan pasien perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Jika konsumen puas, maka ia akan menunjukkan kemungkinan yang lebih tinggi untuk memakai kembali produk/jasa tersebut (Jacobalis, 2000). Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas jasa pelayanan terutama bagi mereka yang berinteraksi dengan petugas (Gerpez, 2002). Pelayanan pada kesopanan dan empati bagi pasien sudah baik, namun perlu diperhatikan dan ditingkatkan sikap responsif dokter dan perawat saat menangani pasien. Gambaran karakteristik responden terhadap pelayanan Mahasiswa Pendidikan Profesi Dokter pada pasien rawat inap penyakit dalam RS Ibnu Sina secara keseluruhan adalah sebanyak 68,9 % yang menyatakan pelayanan sesuai secara keseluruhan dan sebanyak 31,1 % menyatakan tidak sesuai.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kecepatan pelayanan Mahasiswa Pendidikan Profesi Dokter MPPD yaitu cepat melakukan pemeriksaan (66,4%), cepat melakukan tindakan (50,5%), cepat menanggapi keluhan pasien (51.9%), dan cepat melayani pasien pada saat pasien membutuhkan pertolongan segera (55.6%).
2. Penampilan pelayanan Mahasiswa Pendidikan Profesi Dokter yaitu MPPD rapih, bersih, dan berpenampilan baik (57%), sopan (50%), dan ramah (55,1%), dan tidak berbicara kasar (54.7%).

DAFTAR PUSTAKA

- Afzal M, Rizvi F, Azad AH, Rajput AM, Khan A, Tariq N (2014). Effect of demographic characteristics on patient's satisfaction with health care facility. *J Postgrad Med Inst* 28(2):154- 60.
- Ahri, R. A., Puspitasari, A. W., Haeruddin, H., Yuliati, Y., Hardi, I., Yusuf, R. A., & Amelia, A. R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Minat Kembali Pasien Rawat Inap Melalui Kepuasan Sebagai Mediasi Di Rumah Sakit Umum Sisaldjufrie Palu. *Jurnal Ekonomika*, 7(1), 171-184.
- Amaliah Amriani AS, Muh. Alwy Arifin, & Dian Saputra Marzuki. (2020). Analisis Segmentasi Pasar Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Faisal Makassar. *Window of Public Health Journal*, 1(3), 177–188. <https://doi.org/10.33096/woph.v1i3.30>
- Atmaja, I. N. D. J., Dewi, F. V. S., Putra, I. K. P. P. W., Putra, A. S., Pebriana, I., Apriliyanti, P. M. Susilawati, P. (2024). Hubungan Karakteristik Pasien Terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Kota Mataram. *Empiricism Journal*, 5(2), 195–213. <https://doi.org/10.36312/ej.v5i2.2300>
- Azwar, Azrul (1996). *Pengantar administrasi kesehatan*. Edisi III. Jakarta. PT Bina rupa Aksara.
- Azwar, S. (2011). *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Badan Pusat Statistik. (2021). *Jumlah Rumah Sakit Umum, Rumah Sakit Khusus. Puskesmas, Klinik Pratama, dan Posyandu Menurut Provinsi*, 2021.
- Bauk, I., Kadir, A. R., & Saleh, A. (2013). Hubungan karakteristik pasien dengan kualitas pelayanan: persepsi pasien pelayanan rawat inap RSUD Majene Tahun 2013. *Jurnal Passcasarjana Universitas Hasanuddin*, 1-12.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia 1995, *Profil Kesehatan Indonesia*, Pusat Data Kesehatan, Depkes RI Jakarta.
- Djunadi, J. 2024. Analisis Karakteristik Pasien Terhadap Kepuasan Pelayanan Klinik Pratama Rawat Jalan Di Jakarta Barat, Universitas Pelita Harapan. Jakarta.
- Gaffar, N. A., Jafar, N., & Nurlinda, A. (2024). Capaian Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Penderita Diabetes Mellitus Di RSUD Otanaha Kota Gorontalo: Policy Achievement of Minimum Service Standards for Diabetes Mellitus Patients at Otanaha Hospital, Gorontalo City. *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR)*, 5(1), 350-359. <https://doi.org/10.52103/jahr.v5i1.1796>
- Gerpez, V. 2002. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa, Manajemen Bisnis Total*. PT gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Gultom, J.R. (2008). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008. Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Harijono Liman, Rokiah Kusumapraja. *Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan di IGD RS. Sumber Waras Melalui Survei Tingkat Kepuasan Pasien/Keluarganya*. Jurnal Manajemen & Administrasi Rumah Sakit Indonesia 2003 : Vol. IV No. 4
- Hasanah, D. F., Syaodih, E., Handayani, N., Mulyani, K., Adhirajasa, U., & Sanjaya, R. (2023). Pengaruh mutu pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pasien di klinik pratama manshurin bandung. 1(2), 1–12.
- Ilmayanti, N. A., Arni Rizqiani Rusydi, & Ella Andayanie. (2022). Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Poli Interna di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Kota Makassar. *Window of Public Health Journal*, 3(6), 1079–1088. <https://doi.org/10.33096/woph.v3i6.527>
- Jacobalis, Kumpulan Tulisan Tentang Rumah Sakit di Indonesia dalam Dinamika Sejarah, Transformasi, Globalisasi dan Krisis Nasional, Yayasan Penerbit IDI. Jakarta, 2000.
- Justika Resky, Wardiah Hamzah, & Ella Andayanie. (2021). Hubungan Kepuasan Kerja dengan Motivasi Kerja di RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba. *Window of Public Health Journal*, 2(1), 184–192. <https://doi.org/10.33096/woph.v2i1.135>
- Karmita, Arman, & Muh. Khidri Alwi. (2021). Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pasien Rawat Inap Untuk Memanfaatkan Pelayanan Kesehatan Di RS DR. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2021. *Journal of Muslim Community Health*, 2(2), 40-57. <https://doi.org/10.52103/jmch.v2i2.504>
- Kementerian Kesehatan. (2022a). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfu.
- Kementerian Kesehatan. (2022b). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2022 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 93 Tahun 2015 Tentang Rumah Sakit Pendidikan. www.peraturan.go.id
- Kemenkes. (2009). Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
- Kotler, Philip dan Clark Roberta n Clark (1997). *Marketing for health organizations* (terjemahan). Prentice Hall Inc Englewood. California
- Kusumapradja, R., Suandewi, N., & Germas, A. (2013). Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan, Karakteristik Pasien, Dan Hambatan Pindah Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan RSUD Cibinong. In *Forum Ilmiah* (Vol. 10, No. 1, pp. 64-74).

- Lestiani, A. (2023). *Hubungan Karakteristik Individu Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Dr. Soetarto Yogyakarta* (Doctoral Dissertation, Universitas Alma Ata Yogyakarta).
- Mariana M. (2013). Hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di puskesmas kecamatan pesanggrahan. Jakarta Selatan.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–396. <https://doi.org/10.1037/h0054346>
- Merryani E dkk. (2014). faktor faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di ruang internal di RSUD Noongan, Manado.
- Mutu, A. H. P. P. T. (2005). Pelayanan Dokter Ditinjau Dari Karakteristik dan Mutu Pelayanan Dokter di Instalasi Rawat Jalan RSI Sunan Kudus tahun 2005.
- Naseer, M., Zahidie, A., Shaikh, B. T (2012). Determinants of patient's satisfaction with health care system in Pakistan: a critical review. *Pakistan Journal of Public Health* 2 (2) : 52-61
- Nursalam. (2015). Metodologi ilmu keperawatan, edisi 4, Jakarta: Salemba Medika.
- Ibrahim., Kassaming. (2023). Analisis Karakteristik Pasien Terhadap Kepuasan Layanan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Rawat Jalan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Pencerah* (Vol. 12, No. 2, pp. 64-74).
- Ike P.A.P. (2011). Analisa Hubungan Karakteristik Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSGMP UMY. Yogyakarta.
- Prasetyo, A. C., & Indreswari, S. A. (2015). Hubungan karakteristik pasien dengan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Blora Kabupaten Blora tahun 2015. *Semarang: Universitas Dian Nuswantoro*.
- Purwanto, B. T., Muchlis, N. ., & Multazam, A. M. (2022). Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berobat Pasien Rawat Jalan di RSAU dr. Dody Sardjoto. *Journal of Muslim Community Health*, 3(4), 153-168. <https://doi.org/10.52103/jmch.v3i4.1183>
- Ridwan, H., & Rahadiyanto, K. Y. (2015). Hubungan Karakteristik Pasien Jamkesmas dan Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Poli Penyakit Dalam RSUD Palembang Bari Tahun 2013. *Syifa'MEDIKA: Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*, 5(2), 113-127.
- Rokeach, M. (1973) *The Nature of Human Values*. Free Press, New York.
- Siti M. (2011). Analisis Hubungan antara karakteristik dan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien di RSUD A Dr. Sutomo , Ponorogo,
- Sri M. (2013). Beberapa faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan pengobatan di balai pengobatan umum PMI, Kota Semarang.
- Tse, D.K. and Wilton, P.C. (1988) Models of Consumer Satisfaction Formation: An Extension. *Journal of Marketing Research*, 25, 204-212. <http://dx.doi.org/10.2307/3172652>
- Tjiptono, F. *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2000.
- Utami, Y. T. (2018). *Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Uptd Puskesmas Penumping Surakarta*. *Infokes*, 8 (1), 57–65.
- Wijayanti,LP, (2009). Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul. <http://Journal.uui.ac.id/index.php/jkkl/article/files/544/468>.
- Williams. J.R. *Medical Ethics Manual*. Ethics Unit Of The World Medical Association, 2005.
- Wiyono, D. *Manajemen Mutu Kesehatan*. Buku I Airlangga University Press, Surabaya: 1999.
- Wiyono D. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Buku 2. Airlangga University Press. Surabaya, 1999.