

BAB III

Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Pusat Pertamina Jakarta

Bab ini berisi uraian temuan penelitian mengenai Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Pusat Jakarta. Jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 60 orang yakni pasien radiologi RS Pusat Pertamina Jakarta. Penelitian ini diambil berdasarkan teknik *Purposive Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan pada karakteristik tertentu yang dianggap mempunyai sangkut pautnya dengan karakteristik populasi yang sudah diketahui.

Deskripsi data dilakukan dengan tujuan untuk memberikan gambaran tentang Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Pusat Jakarta yang meliputi 5 (lima) indikator persepsi yaitu keandalan (*realibity*), daya tanggap (*responsive*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangibles*).

3.1 Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 60 orang yang merupakan pasien radiologi RS Pusat Pertamina Jakarta. Berikut karakteristik responden meliputi jenis kelamin dan usia.

Tabel 3.1

Persentase responden berdasarkan jenis kelamin

(N= 60)

Kategori	Jumlah	%
Laki-laki	29	48.3%
Perempuan	31	51.7%
Total	60	100%

(sumber: Point A pada kuesioner)

Berdasarkan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah responden berdasarkan jenis kelamin perempuan lebih banyak dibandingkan jenis kelamin laki-laki. Pasien yang berjenis kelamin perempuan sebesar (51.7%) merupakan pasien yang paling banyak di radiologi RS Pusat Pertamina Jakarta.

Tabel 3.2

Persentase responden berdasarkan usia

(N= 60)

Kategori	Jumlah	%
10 – 20	3	5%
21 – 30	14	23.3%
31 – 40	17	28.3%
41 – 50	15	25%
51 – 60	7	11.7%
61 – 70	4	6.7%
Total	60	100%

(sumber: Point B pada kuesioner)

Sebagian besar responden yang paling banyak menjadi pasien radiologi RS Pusat Pertamina adalah responden dengan rentang usia 21 – 50 tahun yang merupakan usia produktif, biasanya mereka melakukan rontgen untuk cek kesehatan paru-paru yang tidak sehat karena pola hidup yang tidak baik maupun

penyakit bawaan dan yang paling sedikit rentang usia 10-20 tahun dengan presentase sebesar (5%).

3.2 Keandalan (*realibity*)

Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan (Ruslan, 2012: 284-285). Saat menerima pelayanan, responden menilai apakah prosedur pelayanan di RS Pusat Pertamina Jakarta mudah dan tidak berbelit-belit

Tabel di bawah ini menampilkan temuan penelitian mengenai *realibity* di RS Pusat Pertamina Jakarta :

Tabel 3.3
Pendapat responden mengenai prosedur pendaftaran pasien
di RS Pusat Pertamina

(N= 60)

Kategori	Jumlah	%
Sangat mudah	14	23.3%
Mudah	46	76.7%
Sulit	0	0%
Sangat sulit	0	0%
	60	100%

(Sumber: Kuesioner no. 1)

Berdasarkan data di atas jumlah terbanyak responden memilih setuju tentang pendaftaran pasien di RS Pusat Pertamina mudah dalam pendaftaran pasien dengan jumlah 46 responden yang persentasenya 76.7%. Hal ini dikarenakan tersedianya loket pendaftaran yang cukup banyak dan petugas yang selalu *standby*, sehingga jika ada calon pasien yang kurang mengerti bisa

langsung bertanya dan pada akhirnya mereka bisa dengan mudah mendaftar menjadi pasien.

Dengan adanya petugas yang selalu *standby* di loket pendaftaran ini dapat memudahkan pasien untuk berkomunikasi dengan petugas. Komunikasi merupakan hal yang penting agar tercapainya kemudahan dalam prosedur pendaftaran pasien, karena jika tidak banyak petugas yang berjaga di loket maka pasien tidak tahu akan bertanya ke siapa jikalau pasien masih bingung terhadap prosedur yang mana hal ini dapat menyusahkan pasien.

Jadi, petugas yang selalu *standby* di loket merupakan salah satu aspek penting dalam memudahkan pasien dalam pendaftaran. Jumlah petugas yang seimbang dengan pasien yang akan mendaftar juga memudahkan pasien dan dapat mempersingkat waktu sehingga menjadi lebih efektif.

3.3 Daya Tanggap (*Responsive*)

Daya tanggap (*responsive*) adalah respon atau kesigapan dalam membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan cepat, tepat dan tanggap serta mampu menangani keluhan para pelanggan secara baik (Ruslan, 2012: 284-285). Saat menerima pelayanan, responden menilai apakah prosedur pelayanan di RS Pusat Pertamina Jakarta tanggap dan memberikan informasi dengan baik.

Tabel di bawah ini menampilkan temuan penelitian mengenai *responsive* di RS Pusat Pertamina Jakarta :

Tabel 3.4

Pendapat responden mengenai kecakapan karyawan RS Pusat Pertamina melayani pendaftaran dengan memberikan kemudahan persyaratan

(N= 60)

Kategori	Jumlah	%
Sangat mudah	4	6.7%
Mudah	54	90%
Sulit	2	3.3%
Sangat sulit	0	0%
	60	100%

(Sumber: Kuesioner no. 2)

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa responden menilai kecakapan karyawan di RS Pusat Pertamina dalam melayani pendaftaran tergolong baik. Hal ini sesuai dengan melihat jumlah persentase terbesar yaitu 90% memberi tanggapan yang mudah ke prosedur kemudahan persyaratan. Hal ini dikarenakan pihak RS Pusat Pertamina tidak terlalu banyak menuntut banyak persyaratan kepada pasien sehingga pendaftaran tergolong mudah dan tidak berbelit-belit yang dapat menyusahkan pasien dalam hal pendaftaran.

Kecakapan komunikasi karyawan RS Pusat Pertamina dalam memberikan informasi dalam hal persyaratan merupakan hal yang dibutuhkan, agar pasien tidak merasa diberatkan dengan syarat-syarat yang dibutuhkan. Jika karyawan tidak memberikan informasi yang jelas maka pasien akan beranggapan bahwa persyaratan di RS Pusat Pertamina merupakan hal yang sulit dan berbelit-belit.

Tabel 3.5

Pendapat responden mengenai penjelasan yang diberikan karyawan radiologi RS Pusat Pertamina dalam memberikan informasi

(N= 60)

Kategori	Jumlah	%
Sangat jelas	9	15%
Jelas	46	76.7%
Kurang jelas	5	8.3%
Tidak jelas	0	0%
	60	100%

(Sumber: Kuesioner no. 3)

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa responden menilai penjelasan yang diberikan karyawan radiologi di RS Pusat Pertamina dalam memberikan informasi tergolong baik. Hal ini sesuai dengan melihat jumlah persentase terbesar yaitu 76.7% atau 46 responden memberi tanggapan jelas terhadap karyawan yang memberikan informasi. Karyawan radiologi memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti pasien sehingga pasien dapat jelas menangkap informasi yang diberikan, karena jika karyawan memberikan informasi dalam bahasa medis yang sulit dimengerti oleh pasien dikhawatirkan pasien tidak dapat menangkap apa maksud yang karyawan sampaikan.

Jadi, dengan memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti pasien dapat meningkatkan pengetahuan pasien akan penyakit yang dideritanya. Karena dengan bahasa yang mudah itu pula pasien akan sangat jelas menangkap apa yang petugas sampaikan.

Tabel 3.6

Pendapat responden mengenai sikap dokter RS Pusat Pertamina dalam melayani pasien (cara berkomunikasi)

(N= 60)

Kategori	Jumlah	%
Sangat baik	14	23.3%
Baik	46	76.7%
Kurang baik	0	0%
Tidak baik	0	0%
	60	100%

(Sumber: Kuesioner no. 4)

Berdasarkan tabel di atas hasil responden mengenai sikap dokter dalam melayani pasien adalah 46 responden menyatakan baik atau sebanyak 76.7%. Dokter ramah dalam melayani pasien, seperti dokter tersenyum saat bertemu pasien, menanyakan kabar, menanyakan keluhan yang dirasakan pasien, dan menanyakan perkembangan pasien. Pasien akan merasa nyaman apabila dokter bersikap ramah, dan pasien pun tidak takut untuk pemeriksaan kembali dengan dokter yang sama. Selain itu pula cara berkomunikasi dokter terhadap pasien tergolong baik karena dokter memberikan informasi yang dibutuhkan dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien yang awam dengan bahasa medis.

Jadi, sikap dokter harus dijaga agar pasien merasa nyaman. Selain itu pula sikap yang baik merupakan cerminan dari kualitas RS Pusat Pertamina. Sikap dan komunikasi yang baik antara dokter dan pasien akan menimbulkan suatu hal yang positif dan akan membangun sebuah hubungan yang lebih cair, sehingga jarak antara dokter dan pasien tidak terlalu jauh dan tidak akan menimbulkan kesan yang canggung.

Tabel 3.7

Pendapat responden mengenai penanganan perawat RS Pusat Pertamina dalam melayani keluhan-keluhan pasien

(N= 60)

Kategori	Jumlah	%
Sangat sabar	5	8.3%
Sabar	55	91.7%
Kurang sabar	0	0%
Tidak sabar	0	0%
	60	100%

(Sumber: Kuesioner no. 5)

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa responden menilai sikap perawat di RS Pusat Pertamina dalam menangani keluhan pasien termasuk baik. Hal ini sesuai dengan melihat jumlah persentase terbesar yaitu 91.7% memberi tanggapan baik terhadap cara penanganan perawat. Perawat mendengarkan keluhan-keluhan yang di alami oleh pasien untuk diberitahukan kepada dokter, pemeriksaan lebih lanjut biasanya dokter menanyakan detil keluhan lalu baru dilakukan pemeriksaan, hal ini dibutuhkan untuk mengurangi beban waktu karena jumlah dokter tidak sebanyak perawat sehingga perawat membantu dokter dalam menangani keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pasien.

Dalam menangani pasien, perawat harus bisa melakukan komunikasi dua arah antara perawat dan pasien. Hal ini guna mendapatkan informasi yang ingin dicapai. Jika perawat tidak sabar dan tidak melakukan komunikasi dua arah terhadap pasien, maka perawat tidak bisa mendapatkan keluhan pasien secara detil. Hal ini bisa menyusahkan pasien itu sendiri, ataupun dokter yang akan memeriksanya nanti.

3.4 Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*assurance*) adalah kemampuan karyawan tentang pengetahuan dan informasi suatu produk (*good produc knowledge*) yang ditawarkan dengan baik, keramah tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan jaminan pelayanan yang terbaik. (Ruslan, 2012: 284-285). Saat menerima pelayanan, responden menilai apakah prosedur pelayanan di RS Pusat Pertamina Jakarta mendapatkan jaminan pelayanan yang terbaik.

Tabel di bawah ini menampilkan temuan penelitian mengenai *Assurance* di RS Pusat Pertamina Jakarta :

Tabel 3.8
Pendapat responden mengenai pelayanan yang diberikan karyawan
RS Pusat Pertamina
(N= 60)

Kategori	Jumlah	%
Sangat sopan	7	11.7%
Sopan	53	88.3%
Kurang sopan	0	0%
Tidak sopan	0	0%
	60	100%

(Sumber: Kuesioner no. 6)

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa responden menilai sikap karyawan di RS Pusat Pertamina dalam melayani pasien termasuk baik. Hal ini sesuai dengan melihat jumlah persentase terbesar yaitu 88.3% memberi tanggapan sopan terhadap karyawan yang memberikan pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh pihak RS Pusat Pertamina sopan karena setiap karyawan selalu berbicara santun dan tidak kurang ajar terhadap pasien, sehingga pasien pun merasa dihargai

oleh karyawan RS Pusat Pertamina. Kesopanan adalah salah satu yang dibutuhkan dalam pelayanan untuk mengembangkan tingkat kenyamanan pasien, dikarenakan jika karyawan tidak memberikan sikap yang sopan maka pasien merasa tidak dihargai dan dapat dipastikan pasien tidak akan mau kembali lagi berobat di RS Pusat Pertamina.

Pelayanan yang sopan tidak hanya berdasarkan sikap saja, tetapi dari tutur kata dan bahasa yang santun juga menjadikan nilai tersebut sangat penting. Karena jika bahasa dan tutur kata yang tidak santun pasien akan merasakan hal yang tidak membuatnya nyaman.

Tabel 3.9
Pendapat responden mengenai keramahan RS Pusat Pertamina
dalam pelayanan
(N= 60)

Kategori	Jumlah	%
Sangat ramah	16	26.7%
Ramah	44	93.3%
Kurang ramah	0	0%
Tidak ramah	0	0%
	60	100%

(Sumber: Kuesioner no. 7)

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa responden menilai sikap keramahan karyawan di RS Pusat Pertamina dalam memberikan pelayanan termasuk baik. Hal ini sesuai dengan melihat jumlah persentase terbesar yaitu 93.3% atau sebesar 44 responden memberi tanggapan ramah terhadap cara pelayanan karyawan. Pasien merasa puas dan dihargai adalah dari tingkat

keramahan dari petugas itu sendiri. Keramahan berupa sikap santun dan senyum penuh kehangatan yang dapat membuat pasien merasa penting dan nyaman selama menjalani pemeriksaan.

Keramahan dalam hal berkomunikasi pun sangat diperlukan agar pasien merasakan kenyamanan tersendiri. Jika perawat dalam melakukan tugasnya tidak ramah maka pasien akan merasa dijutekin sehingga pasien menjadi enggan untuk melakukan komunikasi terhadap perawat. Jika komunikasi tersebut tidak baik, maka tidak akan mendapatkan hasil yang diinginkan secara maksimal.

Tabel 3.10
Pendapat responden mengenai senyum, salam dan sapa (3S)
di RS Pusat Pertamina
(N= 60)

Kategori	Jumlah	%
Selalu melakukan	14	23.3%
Sering melakukan	43	71.7%
Jarang melakukan	3	5%
Tidak melakukan	0	0%
	60	100%

(Sumber: Kuesioner no. 8)

Berdasarkan tabel di atas, 43 responden setuju terhadap perawat selalu senyum, salam dan sapa kepada pasien sebesar 71.7%. Perawat mengucapkan selamat pagi, selamat siang, menyapa dengan menanyakan kabar, keluhan, maupun perkembangan kesehatannya. Dengan melakukan senyum, salam dan sapa pasien merasakan dimanusiakan dan dihargai, sehingga akan memberikan kepuasan baik lahir maupun batin. Namun responden 5% menyatakan jika perawat jarang melakukan 3S, hal ini disebabkan karena tidak semua perawat

bersifat ramah, ataupun perawat lupa saat mengucapkan salam kepada pengunjung yang datang.

Salam dan sapa merupakan hal kecil yang dapat berdampak besar bagi pasien. Dengan melakukan salam dan sapa saja pasien sudah dapat merasakan kehangatan dari perawat yang memeriksanya. Hal ini tentu akan membangun kedekatan antara perawat dan pasien sehingga pasien tidak terlalu canggung ketika berkomunikasi dengan perawat.

3.4 Empati (*Empathy*)

Empati merupakan perhatian secara individual yang diberikan kepada pelanggan dan berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan (Ruslan, 2012: 284-285). Saat menerima pelayanan, responden menilai apakah mereka mendapatkan empati dari pegawai RS Pusat Pertamina.

Tabel di bawah ini menampilkan temuan penelitian mengenai *emphathy* di RS Pusat Pertamina Jakarta :

Tabel 3.11
Pendapat responden mengenai perhatian personal dari perawat
RS Pusat Pertamina
(N= 60)

Kategori	Jumlah	%
Sangat perhatian	7	11.7%
Perhatian	48	80%
Kurang perhatian	5	8.3%
Tidak perhatian	0	0%
	60	100%

(Sumber: Kuesioner no. 9)

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa responden menilai perhatian personal dari perawat di RS Pusat Pertamina termasuk baik. Hal ini sesuai dengan melihat jumlah persentase terbesar yaitu 80% memberi tanggapan perhatian yang diberikan oleh perawat. Perawat menanyakan kabar, perkembangan dan melayani pasien dengan baik agar pasien merasa nyaman dan senang saat melakukan pemeriksaan. Selain itu pula dengan memberikan perhatian personal kepada pasien dapat meningkatkan kedekatan terhadap perawat dengan pasien, hal ini dapat memicu pasien lebih terbuka terhadap perawat sehingga pasien tidak canggung ketika ingin menyampaikan sesuatu ke perawat.

Berkomunikasi dengan pasien dengan menanyakan pertanyaan-pertanyaan kecil dapat membuat pasien merasa sangat diperhatikan oleh perawat. Hal ini merupakan hal yang cukup penting karena dengan memberikan perhatian personal dari perawat merupakan salah satu cara agar tercapainya hubungan yang hangat antara perawat dan pasien. Dengan terjalinnya hubungan yang hangat, pasien akan merasakan kenyamanan tersendiri.

Tabel 3.12

Pendapat responden mengenai kualitas dokter RS Pusat Pertamina dalam mengecek kondisi pasien

(N= 60)

Kategori	Jumlah	%
Sangat baik	12	20%
Baik	48	80%
Kurang baik	0	0%
Tidak baik	0	0%
	60	100%

(Sumber: Kuesioner no. 10)

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa responden menilai sikap kualitas dokter di RS Pusat Pertamina dalam mengecek kondisi pasien termasuk baik. Hal ini sesuai dengan melihat jumlah persentase terbesar yaitu 80% memberi tanggapan baik terhadap cara dokter mengecek pasien. Dokter memberikan kualitas pemeriksaan karena diharapkan dengan memberikan kualitas yang baik pada saat pemeriksaan, dokter dapat langsung mendiagnosa dan memberikan tindakan selanjutnya yang terbaik untuk pasien agar pasien bisa cepat sembuh.

Cara berkomunikasi dokter pada saat mengecek kondisi pasien pun sangat perlu diperhatikan agar pasien tidak merasa tidak nyaman ataupun risih terhadap dokter. Contohnya pada saat dokter ingin memegang perut pasien, dokter harus meminta izin terlebih dahulu kepada pasien agar pasien dapat siap ketika perutnya dipegang. Karena jika dokter tidak meminta izin terlebih dahulu terhadap pasien, pasien bisa saja kaget dan merasa tidak nyaman.

3.5 Bukti langsung (*tangibles*)

Bukti langsung adalah kenyataan yang berhubungan dengan penampilan fisik gedung, ruang office lobby atau front office yang representatif, tersedia tempat parkir yang layak, kebersihan, kerapihan, aman dan kenyamanan di lingkungan perusahaan dipelihara secara baik (Ruslan, 2012: 284-285). Saat menerima pelayanan, responden menilai apakah bukti langsung di RS Pusat Pertamina Jakarta sudah sesuai dengan harapan.

Tabel di bawah ini menampilkan temuan penelitian mengenai *tangibles* di RS Pusat Pertamina Jakarta :

Tabel 3.13
Pendapat responden mengenai kebersihan di ruang radiologi
RS Pusat Pertamina
(N= 60)

Kategori	Jumlah	%
Sangat bersih	27	45%
Bersih	33	55%
Kurang bersih	0	0%
Tidak bersih	0	0%
	60	100%

(Sumber: Kuesioner no. 11)

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa responden menilai kebersihan ruang radiologi di RS Pusat Pertamina dalam keadaan baik. Hal ini sesuai dengan melihat jumlah persentase terbesar yaitu 55% memberi tanggapan bersih terhadap ruangan radiologi RS Pusat Pertamina. Ruang radiologi sebelum digunakan pasti selalu dibersihkan terlebih dahulu oleh pihak kebersihan, dan dikarenakan ruang radiologi bukan ruangan umum yang siapa saja bisa masuk maka yang datang ke ruang radiologi hanya pasien yang memang akan diperiksa sehingga kecil kemungkinan ruang radiologi mengalami kekotoran.

Hal ini dikarenakan adanya komunikasi yang baik antara atasan kebersihan dan para petugas kebersihan yang berada di ruangan. Jika atasan tidak memberikan komunikasi dan masukan ataupun perintah terhadap petugas kebersihan maka akan sangat mungkin ruangan radiologi sebelum dioperasikan tidak akan dibersihkan terlebih dahulu seperti sekarang ini.

Tabel 3.14

Pendapat responden mengenai kebersihan di toilet RS Pusat Pertamina

(N= 60)

Kategori	Jumlah	%
Sangat bersih	3	5%
Bersih	44	73.3%
Kurang bersih	13	21.7%
Tidak bersih	0	0%
	60	100%

(Sumber: Kuesioner no. 12)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa 73.3% atau sejumlah 44 responden menyatakan bahwa toilet di RS Pusat Pertamina bersih. Toilet bersih, wangi, tidak becek dan tidak ada bekas noda yang terjejak di lantai. Petugas kebersihan di RS Pusat Pertamina setiap ada yang menggunakan toilet langsung di pel agar tetap bersih, sehingga pengunjung merasa nyaman dan di dalam toilet disediakan wastafel, sabun untuk cuci tangan, tisu toilet dan tong sampah kecil di pojokan setiap toilet sehingga pengunjung dapat membuang sampah di tempatnya.

Sama seperti halnya ruang radiologi yang membutuhkan komunikasi penting antara atasan petugas kebersihan dengan petugas kebersihan toilet pun sangat perlu diperhatikan. Dikarenakan toilet merupakan tempat yang sangat rawan mengalami kekotoran, jadi petugas kebersihan harus tanggap terhadap apa yang akan terjadi. Selain itu pula, sapa yang selalu diberikan oleh petugas kebersihan terhadap pengunjung yang memakai toilet merupakan nilai tambah terhadap petugas itu sendiri.

Tabel 3.15

Pendapat responden mengenai kondisi lingkungan di RS Pusat Pertamina
(N= 60)

Kategori	Jumlah	%
Sangat bersih	12	20%
Bersih	47	78.3%
Kurang bersih	1	1.7%
Tidak bersih	0	0%
	60	100%

(Sumber: Kuesioner no. 13)

Berdasarkan tabel di atas, 78.3% responden menyatakan bahwa kondisi lingkungan di RS Pusat Pertamina tergolong bersih, meskipun terdapat 1 orang responden yang menyatakan kurang bersih. Hal ini dikarenakan tersedianya banyak tong sampah di sepanjang lingkungan RS Pusat Pertamina, tujuannya agar pengunjung tidak membuang sampah sembarangan sehingga lingkungan tetap bersih hal ini dikarenakan petugas kebersihan juga selalu sigap jika ada yang kotor untuk langsung dibersihkan. Bukan hanya kebersihan di dalam gedung yang diperhatikan, kebersihan luar gedung pun sangat diperhatikan oleh pihak RS Pusat Pertamina, hal ini dapat dilihat dari kebersihan taman yang bersih, rapi dan ditumbuhi tumbuhan yang hidup.

Kebersihan merupakan salah satu penilaian yang dapat dinilai oleh siapapun, dikarenakan kebersihan bisa dapat langsung dilihat oleh mata manusia. Jika lingkungan tidak bersih maka pasien pun merasa tidak nyaman berada di lingkungan RS Pusat Pertamina Jakarta. Kebersihan memerlukan komunikasi

yang baik juga agar para petugas kebersihan mendapatkan komando dari para atasannya.

Tabel 3.16
Pendapat responden kelengkapan fasilitas medik di RS Pusat Pertamina
(N= 60)

Kategori	Jumlah	%
Sangat lengkap	34	56.7%
Lengkap	23	38.3%
Kurang lengkap	3	5%
Tidak lengkap	0	0%
	60	100%

(Sumber: Kuesioner no. 14)

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa responden menilai kelengkapan fasilitas medik di RS Pusat Pertamina sangat baik. Hal ini sesuai dengan melihat jumlah persentase terbesar yaitu 56.7% memberi tanggapan sangat lengkap terhadap fasilitas medik di RS Pusat Pertamina. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pasien dari rumah sakit lain yang dirujuk ke RS Pusat Pertamina karena kelengkapan fasilitas mediknya. Adapun sejumlah 3 orang responden mengatakan kurang lengkapnya fasilitas dikarenakan fasilitas tersebut sedang penuh dipakai oleh pasien lain sehingga responden harus menunggu untuk menggunakan fasilitas tersebut.

Kelengkapan fasilitas ini juga tidak luput dari komunikasi para petugas medik dengan pihak manajerial. Para petugas medik memberikan masukan-masukan apa saja yang sekiranya alat yang dibutuhkan oleh RS Pusat Pertamina

untuk meningkatkan fasilitas yang ada. Dengan fasilitas yang lengkap dan memadai maka pasien pun akan mendapatkan pelayanan yang maksimal.

Tabel 3.17
Pendapat responden mengenai sarana parkir di RS Pusat Pertamina
(N= 60)

Kategori	Jumlah	%
Sangat memadai	21	35%
Memadai	37	61.7%
Kurang memadai	2	3.3%
Tidak memadai	0	0%
	60	100%

(Sumber: Kuesioner no. 15)

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa responden menilai sarana parkir di RS Pusat Pertamina dalam keadaan yang baik. Hal ini sesuai dengan melihat jumlah persentase terbesar yaitu 61.7% memberi tanggapan memadai terhadap fasilitas sarana parkir RS Pusat Pertamina. Sarana parkir di RS Pusat Pertamina memadai karena RS Pusat Pertamina sudah mempunyai gedung tersendiri dengan 8 lantai untuk parkir mobil dan untuk parkir motor RS Pusat Pertamina memberikan lahan parkir yang cukup luas di samping gedung.

Sarana parkir merupakan suatu hal yang penting dikarenakan banyak pasien maupun pengunjung yang membawa kendaraan pribadinya sendiri. Sarana parkir juga muncul akibat komunikasi dari para petugas parkir dengan pihak RS Pusat Pertamina. Karena pada saat gedung parkir belum ada, sarana parkir di RS

Pusat Pertamina sangat terbatas dan bisa dibilang tidak memadai dengan kendaraan yang datang ke RS Pusat Pertamina.

Tabel 3.18
Pendapat responden mengenai penampilan perawat RS Pusat Pertamina
(N= 60)

Kategori	Jumlah	%
Sangat rapi	21	35%
Rapi	39	65%
Kurang rapi	0	0%
Tidak rapi	0	0%
	60	100%

(Sumber: Kuesioner no. 16)

Berdasarkan tabel diatas 39 responden menyatakan penampilan perawat rapi, persentasenya sebesar 65%. Penampilan yang rapi serta sopan dapat memberikan kesan berupa pandangan dan penilaian positif dari pasien kepada petugas. Penampilan perawat rapi karena perawat selalu menggunakan seragam dan kerudung yang selaras yang sudah disediakan oleh pihak rumah sakit. Oleh karena itu, penampilan perawat di RS Pusat Pertamina dapat membuat kesan enak dipandang karena kerapiahannya.

Pihak RS Pusat Pertamina memberikan aturan seragam agar para perawatnya mendapatkan kesan yang rapi. Ini juga memerlukan komunikasi yang baik antara pihak RS Pusat Pertamina dengan para perawat agar para perawat

tidak memakai seragam yang salah dimana pada hari-hari tertentu sudah ditentukan seragamnya harus memakai yang mana.