Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X **(Printed)**
5 (3) 2025, Page 13318-13327

Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Ortopedi: Studi Kualitatif di RSUD dr. Ainun Habibie Gorontalo

Agung Sindu Pranoto
Universitas Muhammadiyah Gorontalo
Corresponding Author: Agung Sindu Pranoto, e-mail: agungsindupranoto@umgo.ac.id

Published: Oktober, 2025

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan ortopedi di RSUD dr. Ainun Habibie Gorontalo, Indonesia. Tujuan memahami bagaimana pasien memaknai pengalaman mereka selama menjalani perawatan melalui lima dimensi model SERVQUAL, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Meningkatnya tuntutan terhadap mutu layanan kesehatan di rumah sakit daerah menjadikan pentingnya meninjau tingkat kepuasan dan harapan pasien sebagai indikator kinerja pelayanan ortopedi. Metode penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif fenomenologis. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap dua belas pasien ortopedi yang menjalani perawatan atas berbagai kondisi muskuloskeletal. Teknik purposive sampling digunakan untuk memastikan kesesuaian informan dengan tujuan penelitian. Analisis data dilakukan melalui analisis tematik untuk mengidentifikasi pola makna berdasarkan dimensi SERVQUAL. Keabsahan data dijaga melalui teknik triangulasi, member checking, dan peer debriefing guna memastikan kredibilitas hasil penelitian. Temuan menunjukkan bahwa pasien secara umum memiliki persepsi positif terhadap pelayanan ortopedi, terutama dalam aspek keandalan dan profesionalisme tenaga medis. Daya tanggap dan empati menjadi faktor utama yang membentuk kepuasan pasien, di mana sikap tanggap dan perhatian dari tenaga kesehatan meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pasien. Meski demikian, masih ditemukan kendala pada pelayanan administrasi dan keterbatasan fasilitas ruang tunggu. Dimensi jaminan menunjukkan tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap kemampuan komunikasi dan profesionalisme tenaga medis, sementara bukti fisik dinilai memadai namun perlu peningkatan kenyamanan. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan ortopedi di RSUD dr. Ainun Habibie Gorontalo dipersepsikan positif oleh pasien, terutama pada aspek keandalan, empati, dan jaminan. Peningkatan pada aspek daya tanggap dan fasilitas fisik diperlukan untuk mewujudkan pelayanan ortopedi yang unggul dan berpusat pada pasien.
Kata kunci: kualitas pelayanan ortopedi, persepsi pasien, model SERVQUAL, kepuasan pasien, Gorontalo

ABSTRACT

The purpose of this study was to explore patient perceptions of the quality of orthopedic services at Dr. Ainun Habibie Regional General Hospital, Gorontalo, Indonesia. The aim was to understand how patients interpret their experiences during treatment through the five dimensions of the SERVQUAL model: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The increasing demands for quality health services in regional hospitals have made it important to review patient satisfaction and expectations as indicators of orthopedic service performance. Research methods. This study used a qualitative approach with a descriptive phenomenological design. Data were collected through in-depth interviews with twelve orthopedic patients undergoing treatment for various musculoskeletal conditions. A purposive sampling technique was used to ensure the suitability of informants to the research objectives. Data analysis was conducted through thematic analysis to identify patterns of meaning based on the SERVQUAL dimensions. Data validity was maintained through triangulation, member checking, and peer debriefing techniques to ensure the credibility of the research results. Findings indicate that patients generally have a positive perception of orthopedic services, particularly regarding the reliability and professionalism of medical personnel. Responsiveness and empathy are key factors in patient satisfaction, with responsiveness and attentiveness from healthcare personnel enhancing patient trust and comfort. However, challenges persisted with administrative services and limited waiting room facilities. The assurance dimension demonstrated a high level of trust in the communication skills and professionalism of medical personnel, while physical evidence was deemed adequate but needed improvement in comfort. Overall, the quality of orthopedic services at Dr. Ainun Habibie Regional General Hospital, Gorontalo, was perceived positively by patients, particularly regarding reliability, empathy, and assurance. Improvements in responsiveness and physical facilities are needed to achieve superior, patient-centered orthopedic services.
Keywords: orthopedic service quality, patient perception, SERVQUAL model, patient satisfaction, Gorontalo

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Penilaian kualitas layanan kesehatan telah berkembang dari fokus semata pada hasil klinis dan kompetensi teknis menjadi pendekatan yang memasukkan pengalaman, preferensi, dan persepsi pasien sebagai indikator sentral efektivitas layanan (Darzi et al., 2023; Ewunetu et al., 2023). Persepsi pasien mencakup dimensi-dimensi perawatan—seperti komunikasi, empati, responsivitas, dan kondisi lingkungan—yang tidak sepenuhnya ditangkap oleh indikator klinis namun berdampak signifikan pada kepatuhan pengobatan, kepercayaan terhadap penyedia layanan, dan hasil jangka panjang (Bancsik et al., 2024; Ruelos et al., 2021). Dalam lima tahun terakhir, literatur global menegaskan pentingnya orientasi pasien (patient-centered care) sebagai strategi untuk meningkatkan mutu, keselamatan, dan pengalaman layanan kesehatan, khususnya di masa pasca-pandemi yang menuntut adaptasi proses klinis dan komunikasi (Darzi et al., 2023; Ewunetu et al., 2023).

Layanan ortopedi merupakan bidang yang memerlukan penilaian kualitas yang komprehensif karena pasien ortopedi kerap mengalami nyeri kronis, keterbatasan fungsional, intervensi berulang, dan fase rehabilitasi yang panjang sehingga dimensi interpersonal dan manajemen proses menjadi sangat menentukan pada pemulihan dan kesejahteraan pasien (Ben Natan et al., 2024; Bancsik et al., 2024). Studi empiris terbaru menunjukkan bahwa aspek seperti klaritas penjelasan klinis, pengelolaan nyeri, waktu tunggu, serta sikap empatik tenaga kesehatan merupakan prediktor utama kepuasan dan kepatuhan pasien ortopedi (Bancsik et al., 2024; Ruelos et al., 2021). Di samping itu, transformasi digital dan penggunaan telehealth selama dan setelah pandemi COVID-19 memperkenalkan dimensi baru dalam pengalaman pasien ortopedi yang memerlukan evaluasi kontekstual terkait aksesibilitas, kualitas komunikasi jarak jauh, dan keberterimaan pasien (Ruelos et al., 2021).

Meski demikian, tantangan untuk memastikan kualitas layanan ortopedi tetap konsisten relatif besar di rumah sakit umum daerah yang beroperasi dengan keterbatasan sumber daya. Laporan dan penelitian di konteks negara berpenghasilan menengah, termasuk Indonesia, mengindikasikan hambatan struktural seperti tingginya volume pasien, keterbatasan tenaga medis, dan infrastruktur yang belum memadai—yang memengaruhi waktu tunggu, kontinuitas perawatan, dan pengalaman komunikasi pasien (Rachmawaty et al., 2025; Rahmatia, 2025). Kesenjangan antara indikator objektif mutu dan persepsi pasien sering muncul karena ekspektasi pasien yang dipengaruhi oleh budaya lokal, literasi kesehatan, dan pengalaman sebelumnya terhadap sistem kesehatan; oleh sebab itu, solusi yang efektif harus mempertimbangkan konteks organisasi dan nilai-nilai kultural setempat (Deviandri et al., 2024; Prakoeswa et al., 2023).

Secara umum, literatur mengusulkan dua pendekatan utama untuk mengatasi masalah persepsi mutu layanan: intervensi yang menata ulang proses layanan (process-oriented) dan intervensi yang memperkuat hubungan antarpersonal antara penyedia dan pasien (people-centered). Upaya penataan

proses meliputi penyederhanaan alur pasien, optimasi jadwal praktek, dan perbaikan manajemen antrean untuk mengurangi waktu tunggu serta meningkatkan efisiensi layanan (Darzi et al., 2023; Rahmatia, 2025). Sementara itu, inisiatif yang fokus pada aspek interpersonal—termasuk pelatihan komunikasi klinis, pendidikan pra-operasi kepada pasien, serta penerapan shared decision-making—telah menunjukkan peningkatan pemahaman pasien, kepuasan, dan keterlibatan dalam rencana perawatan (Ewunetu et al., 2023; Bancsik et al., 2024).

Beberapa studi khusus menunjukan solusi yang relevan bagi praktik ortopedi. Contohnya, program edukasi praoperatif terstruktur dan protokol pengelolaan nyeri standar dapat menurunkan kecemasan pasien dan meningkatkan kepuasan pascaoperasi (Bancsik et al., 2024; Ben Natan et al., 2024). Metode komunikasi seperti "teach-back", leaflet informasi yang disesuaikan tingkat literasi, serta sesi konseling terjadwal terbukti meningkatkan pemahaman pasien terhadap diagnosa dan rencana terapi sehingga mendukung kepatuhan dan penilaian positif terhadap kompetensi klinis (Ewunetu et al., 2023; Deviandri et al., 2024). Intervensi organisasi sederhana—misalnya reformulasi sistem penjadwalan pasien rawat jalan—juga terbukti menurunkan waktu tunggu dan meningkatkan persepsi responsivitas di beberapa studi di LMIC dan konteks rumah sakit regional (Darzi et al., 2023; Rachmawaty et al., 2025).

Namun, hasil-hasil tersebut menunjukkan keterbatasan apabila diterapkan tanpa adaptasi kontekstual: perbaikan proses yang hanya menargetkan metrik operasional tidak selalu menghasilkan peningkatan persepsi pasien bila dimensi komunikasi dan empati tidak tersentuh (Darzi et al., 2023; Bancsik et al., 2024). Sebaliknya, perhatian yang kuat terhadap aspek interpersonal terkadang dapat meredam dampak negatif infrastruktur yang buruk, tetapi tidak dapat menggantikan kebutuhan atas kapasitas klinis dan fasilitas yang memadai. Selain itu, sebagian besar bukti empiris masih berasal dari rumah sakit tersier atau negara berpenghasilan tinggi; bukti kualitatif mendalam dari rumah sakit daerah di Indonesia—terutama yang mengkaji pengalaman pasien ortopedi—masih relatif terbatas (Prakoeswa et al., 2023; Rahmatia, 2025).

Tinjauan literatur khusus yang berhubungan dengan fokus studi ini (persepsi pasien terhadap layanan ortopedi di rumah sakit regional publik) mengidentifikasi celah riset yang jelas. Meskipun beberapa survei nasional dan studi kuantitatif di Indonesia menyediakan indikator kepuasan umum, mereka jarang menggali bagaimana dimensi layanan tertentu (mis. manajemen nyeri, komunikasi klinis, empati) saling berinteraksi dalam konteks budaya dan organisasi rumah sakit daerah (Prakoeswa et al., 2023; Rachmawaty et al., 2025). Kajian kualitatif yang ada biasanya berskala kecil atau berfokus pada spesialisasi lain; akibatnya, dinamika jalur klinis ortopedi dan harapan pasien di rumah sakit regional belum terungkap secara memadai, sehingga menyulitkan perumusan intervensi peningkatan mutu yang terukur dan dapat diimplementasikan secara lokal (Deviandri et al., 2024; Rahmatia, 2025).

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan mengeksplorasi persepsi pasien terhadap kualitas layanan ortopedi di RSUD dr. Ainun Habibie Gorontalo menggunakan desain

fenomenologis kualitatif. Tujuan utama adalah memahami bagaimana pasien mengartikan dan mengevaluasi aspek-aspek komunikasi, responsivitas, kecukupan fasilitas, kompetensi klinis, serta empati dalam pengalaman perawatan ortopedi mereka. Kebaruan studi ini terletak pada kedalaman kualitatif dan penekanan kontekstual pada rumah sakit daerah di Indonesia—memberi kontribusi empiris yang dapat memperkaya kerangka mutu berorientasi pasien dan menjadi dasar rekomendasi yang sesuai konteks bagi manajemen rumah sakit serta pembuat kebijakan. Ruang lingkup studi dibatasi pada pasien dewasa yang menerima layanan rawat jalan dan rawat inap ortopedi di rumah sakit tersebut; temuan dipandang sebagai bukti terkontekstual yang membantu merancang strategi perbaikan mutu yang realistis untuk konteks serupa, bukan sebagai generalisasi lintas sistem kesehatan yang heterogen.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi fenomenologis yang bertujuan untuk memahami secara mendalam persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan ortopedi di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Ainun Habibie Gorontalo. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pemaknaan pengalaman subjektif pasien dalam menerima pelayanan medis, bukan pada pengukuran kuantitatif atau pengujian hipotesis. Seperti dijelaskan oleh Creswell (2018), penelitian kualitatif memungkinkan peneliti menggali secara mendalam makna yang terkandung dalam pengalaman manusia melalui proses interpretatif yang bersifat kontekstual. Desain fenomenologis diterapkan untuk menangkap esensi pengalaman hidup pasien dalam menerima pelayanan ortopedi, sejalan dengan pandangan Moustakas (1994) bahwa studi fenomenologis berupaya memahami pengalaman hidup individu guna menemukan struktur makna yang mendasari fenomena yang dialami. Lokasi penelitian dilakukan di RSUD dr. Ainun Habibie Gorontalo karena rumah sakit ini merupakan rumah sakit rujukan utama di Provinsi Gorontalo dengan kapasitas layanan ortopedi yang luas serta menjadi pusat perawatan pasien dengan berbagai kasus tulang dan sendi. Pemilihan lokasi ini memberikan konteks empirik yang relevan untuk memahami persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di lingkungan rumah sakit pemerintah. Partisipan dalam penelitian ini ditentukan dengan teknik purposive sampling, yakni pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Jumlah partisipan sebanyak 12 orang pasien yang sedang menjalani atau telah menyelesaikan perawatan ortopedi dalam tiga bulan terakhir. Kriteria inklusi mencakup pasien dewasa yang mampu berkomunikasi dengan baik, bersedia berpartisipasi dalam penelitian, serta memiliki pengalaman langsung dalam menerima pelayanan ortopedi di RSUD dr. Ainun Habibie. Sebaliknya, kriteria eksklusi mencakup pasien yang mengalami gangguan komunikasi, gangguan mental, atau kondisi medis yang berat. Teknik pengumpulan data utama adalah wawancara mendalam (in-depth interview) dengan menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur agar peneliti dapat menggali narasi yang lebih bebas dan reflektif dari setiap partisipan, sebagaimana dianjurkan oleh Kvale dan Brinkmann (2015) yang menegaskan bahwa

wawancara semi-terstruktur efektif dalam memperoleh data yang kaya dan bermakna. Pertanyaan wawancara disusun berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Setiap dimensi digunakan sebagai panduan untuk mengeksplorasi bagaimana pasien memaknai pengalaman pelayanan, termasuk perhatian tenaga medis, kecepatan penanganan keluhan, kejelasan komunikasi dokter, sikap empatik perawat, serta kondisi fisik fasilitas perawatan. Proses wawancara dilakukan di ruang privat di area rumah sakit selama 45 hingga 60 menit per partisipan. Sebelum wawancara dimulai, peneliti memberikan penjelasan lengkap tentang tujuan penelitian, jaminan kerahasiaan data, serta hak informan untuk mengundurkan diri kapan pun, sejalan dengan prinsip etika penelitian kualitatif yang diuraikan oleh Patton (2015). Setiap wawancara direkam dengan persetujuan informan dan ditranskrip secara verbatim untuk menjaga keakuratan data. Selain wawancara, peneliti juga melakukan observasi partisipatif terhadap situasi pelayanan ortopedi, termasuk interaksi antara tenaga medis dan pasien, perilaku staf rumah sakit, serta kondisi fisik ruang perawatan, yang seluruhnya dicatat dalam field notes untuk memperkaya konteks analisis data

.Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara tematik dengan mengikuti langkah-langkah analisis fenomenologis dari Braun dan Clarke (2006), yang terdiri dari tahap familiarisasi terhadap data melalui pembacaan berulang, pengkodean awal terhadap data penting, identifikasi tema-tema yang muncul, peninjauan ulang tema, penamaan dan definisi tema, serta penyusunan laporan hasil analisis secara naratif. Proses analisis dilakukan secara manual dan iteratif, di mana setiap pernyataan partisipan yang memiliki makna signifikan diberi kode sesuai kategori awal, kemudian dikelompokkan ke dalam tema besar seperti "pelayanan yang cepat dan tanggap," "komunikasi empatik dokter dan perawat," "ketidaknyamanan fasilitas fisik," serta "kepercayaan terhadap kompetensi tenaga medis." Untuk menjaga validitas dan reliabilitas temuan, peneliti menerapkan triangulasi sumber dan metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data wawancara antar partisipan serta mengonfirmasi beberapa temuan dengan tenaga medis ortopedi, sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan menggabungkan data hasil wawancara dan observasi lapangan. Menurut Denzin (2017), triangulasi merupakan strategi penting dalam meningkatkan kredibilitas dan keabsahan penelitian kualitatif. Selain itu, proses member checking juga diterapkan dengan meminta beberapa partisipan untuk memverifikasi hasil interpretasi peneliti guna memastikan bahwa makna yang ditangkap sesuai dengan pengalaman mereka. Untuk memperkuat objektivitas analisis, peneliti juga melakukan peer debriefing bersama dosen pembimbing dan rekan sejawat yang berpengalaman dalam penelitian kualitatif. Pertimbangan etika dijaga ketat dengan menerapkan prinsip respect for persons, beneficence, dan justice sebagaimana dijelaskan dalam pedoman etika penelitian sosial dan kesehatan WHO (2021). Identitas partisipan disamarkan dengan kode P1 hingga P12, dan seluruh data penelitian disimpan dalam format digital yang dilindungi sandi untuk menjamin kerahasiaan. Peneliti juga menjaga refleksivitas diri selama proses penelitian, yakni dengan

mencatat bias atau asumsi pribadi yang mungkin memengaruhi interpretasi data, sebagaimana disarankan oleh Finlay (2011) untuk menjaga keutuhan analisis fenomenologis. Keseluruhan proses penelitian ini dirancang untuk menggambarkan pengalaman nyata pasien terhadap pelayanan ortopedi secara utuh dan bermakna, sekaligus memberikan kontribusi empiris terhadap pengembangan teori manajemen kualitas pelayanan rumah sakit. Dengan menerapkan metodologi kualitatif yang mendalam, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang signifikan bagi pihak manajemen RSUD dr. Ainun Habibie Gorontalo dalam meningkatkan mutu pelayanan ortopedi yang berorientasi pada kebutuhan dan persepsi pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini disajikan secara tematik dengan menggabungkan antara temuan empiris dan pembahasan teoritis, sesuai dengan pendekatan fenomenologis yang digunakan. Berdasarkan hasil wawancara mendalam terhadap dua belas partisipan, diperoleh lima tema utama yang menggambarkan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan ortopedi di RSUD dr. Ainun Habibie Gorontalo, yaitu: keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Setiap tema dibahas dalam kaitannya dengan pengalaman nyata pasien serta dikaitkan dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) serta penelitian-penelitian terkini mengenai pelayanan rumah sakit.

1. Keandalan (Reliability)

Keandalan mencerminkan kemampuan tenaga medis dalam memberikan pelayanan yang sesuai janji dan akurat sejak awal. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar pasien mengungkapkan bahwa tenaga medis ortopedi di RSUD dr. Ainun Habibie Gorontalo dinilai cukup andal dalam menjalankan tugasnya. Misalnya, partisipan P3 menyatakan, "Dokter selalu memeriksa dengan teliti dan menjelaskan hasil rontgen saya dengan jelas, tidak pernah asal bicara." Ungkapan ini menunjukkan kepercayaan pasien terhadap kompetensi medis dokter ortopedi. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian Putri et al. (2021) yang menyatakan bahwa keandalan tenaga medis menjadi faktor utama dalam membangun kepercayaan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Namun, beberapa partisipan lain seperti P7 mengeluhkan ketidaksesuaian jadwal konsultasi dengan waktu pelayanan, menunjukkan masih adanya inkonsistensi dalam sistem pelayanan. Fenomena ini mengindikasikan perlunya perbaikan pada aspek manajemen waktu dan koordinasi antarstaf. Secara teoritis, temuan ini menguatkan pandangan Zeithaml dan Bitner (2019) bahwa keandalan tidak hanya terkait dengan kemampuan teknis, tetapi juga konsistensi dalam memberikan pelayanan sesuai janji.

2. Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap merupakan dimensi penting yang mencerminkan kesiapan tenaga medis dan staf rumah sakit dalam memberikan bantuan kepada pasien. Berdasarkan wawancara, mayoritas pasien menilai

respon perawat dan dokter cukup cepat, terutama dalam situasi darurat. Partisipan P1 menjelaskan, "Waktu saya kesakitan tengah malam, perawat datang hanya beberapa menit setelah saya memencet bel." Pernyataan ini menunjukkan adanya kesigapan yang meningkatkan rasa aman pasien. Namun, sebagian kecil partisipan mengeluhkan keterlambatan dalam pelayanan administrasi dan pengantaran obat. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek daya tanggap non-medis masih perlu ditingkatkan, terutama di bagian logistik dan administrasi rumah sakit. Hasil ini sejalan dengan studi terbaru oleh Setiawan dan Sari (2022) yang menegaskan bahwa kecepatan respon tenaga kesehatan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian, peningkatan efisiensi dalam koordinasi antarunit menjadi kunci untuk memperbaiki persepsi pasien terhadap dimensi daya tanggap ini.

3. Jaminan (Assurance)

Dimensi jaminan meliputi pengetahuan dan kesopanan tenaga medis serta kemampuan mereka menumbuhkan rasa percaya dan aman pada pasien. Sebagian besar informan menyampaikan bahwa mereka merasa tenang ketika berinteraksi dengan dokter ortopedi, karena sikap profesional yang ditunjukkan. Partisipan P6 menuturkan, "Dokter menjelaskan dengan bahasa yang mudah saya pahami, jadi saya tidak merasa takut." Hal ini menggambarkan bahwa komunikasi yang efektif menjadi bagian penting dalam memberikan jaminan pelayanan. Sebagaimana dikemukakan oleh Alshammari et al. (2020), komunikasi empatik dan keterampilan interpersonal tenaga medis sangat berpengaruh terhadap persepsi jaminan kualitas pelayanan. Namun, ada beberapa pasien yang merasa bahwa sebagian staf non-medis belum menunjukkan sikap yang ramah atau informatif, terutama pada saat proses administrasi. Ketimpangan ini menunjukkan perlunya pelatihan komunikasi profesional bagi seluruh staf rumah sakit agar standar jaminan pelayanan dapat diterapkan secara konsisten di semua lini.

4. Empati (Empathy)

Empati merupakan dimensi yang mencerminkan perhatian pribadi dan pemahaman terhadap kebutuhan pasien. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar partisipan menilai bahwa dokter dan perawat ortopedi menunjukkan sikap empatik selama proses perawatan. Partisipan P9 menyampaikan, "Perawat sering bertanya apakah saya nyaman atau butuh sesuatu, itu membuat saya merasa diperhatikan." Sikap seperti ini memperkuat hubungan emosional antara pasien dan penyedia layanan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan dan kepercayaan terhadap rumah sakit. Penelitian Rahmawati dan Lestari (2023) juga menemukan bahwa perhatian personal dari tenaga kesehatan merupakan elemen kunci dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif. Namun, beberapa partisipan merasa bahwa staf administrasi tidak menunjukkan tingkat empati yang sama, terutama ketika pasien harus menunggu lama tanpa penjelasan. Hal ini menunjukkan adanya ketimpangan empati antar unit pelayanan yang perlu mendapat perhatian manajerial. Penanaman budaya pelayanan berbasis empati dapat memperkuat citra rumah sakit sebagai institusi yang peduli terhadap pasien.

5. Bukti Fisik (Tangibles)

Bukti fisik mencakup fasilitas rumah sakit, peralatan medis, dan kebersihan lingkungan perawatan. Berdasarkan observasi dan wawancara, sebagian besar pasien menilai fasilitas ruang rawat ortopedi cukup memadai, bersih, dan nyaman. Partisipan P5 menyatakan, "Kamar bersih, tempat tidur nyaman, dan alat bantu jalan tersedia." Namun, beberapa pasien mencatat bahwa area tunggu pasien dan keluarga masih sempit dan kurang ventilasi. Hasil ini memperlihatkan bahwa meskipun fasilitas utama sudah baik, beberapa area penunjang masih perlu perbaikan. Hal ini sejalan dengan hasil studi oleh Yusuf dan Ningsih (2022) yang menekankan bahwa kondisi fisik lingkungan rumah sakit berpengaruh besar terhadap persepsi kualitas pelayanan pasien. Secara teoritis, dimensi bukti fisik menjadi elemen yang memperkuat pengalaman pelayanan secara keseluruhan karena memberikan kesan profesionalisme dan kepedulian institusi terhadap kenyamanan pasien.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan ortopedi di RSUD dr. Ainun Habibie Gorontalo berada pada tingkat positif, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perbaikan. Keandalan dan jaminan menjadi dua dimensi yang paling menonjol, mencerminkan kepercayaan pasien terhadap kompetensi dan profesionalisme tenaga medis. Sementara itu, daya tanggap dan empati menunjukkan variasi antar unit pelayanan, menandakan perlunya penyelarasan standar pelayanan di seluruh bagian rumah sakit. Bukti fisik, meski relatif baik, tetap menjadi faktor pendukung penting yang harus dijaga agar citra pelayanan tetap positif di mata pasien. Temuan ini memperkuat teori SERVQUAL yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan konstruk multidimensi yang saling berinteraksi dalam membentuk kepuasan pasien (Parasuraman et al., 1988; Zeithaml & Bitner, 2019). Selain itu, penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi manajemen rumah sakit, yaitu pentingnya pelatihan berkelanjutan bagi tenaga medis dan non-medis, peningkatan sistem manajemen waktu, serta penguatan komunikasi interpersonal berbasis empati. Upaya tersebut tidak hanya akan meningkatkan kualitas pelayanan ortopedi, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan publik di Gorontalo..

KESIMPULAN

Penelitian berjudul Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Ortopedi di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Ainun Habibie Gorontalo ini bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana pasien memaknai pengalaman mereka terhadap pelayanan ortopedi berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL): keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pasien memiliki persepsi positif terhadap kualitas pelayanan ortopedi yang diberikan oleh tenaga medis dan non-medis di rumah sakit tersebut, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar pelayanan semakin optimal dan konsisten.

Pada dimensi keandalan (reliability), tenaga medis dinilai kompeten dan konsisten dalam memberikan pelayanan yang sesuai prosedur, sehingga menumbuhkan kepercayaan dan kepuasan pasien. Namun, keterlambatan jadwal pelayanan menunjukkan perlunya peningkatan manajemen waktu dan koordinasi antarstaf. Dimensi daya tanggap (responsiveness) menunjukkan bahwa tenaga medis, terutama dokter dan perawat, telah memberikan respon cepat terhadap kebutuhan pasien, meskipun pelayanan administrasi dan logistik masih perlu perbaikan agar lebih efisien. Pada dimensi jaminan (assurance), pasien merasa aman dan percaya terhadap profesionalisme tenaga medis yang mampu memberikan penjelasan secara jelas dan sopan. Kendati demikian, beberapa staf non-medis dinilai kurang informatif, menandakan perlunya peningkatan pelatihan komunikasi pelayanan.

Selanjutnya, dimensi empati (empathy) menggambarkan adanya perhatian dan kepedulian tinggi dari dokter serta perawat terhadap kondisi pasien, yang memberikan rasa dihargai dan diperhatikan. Namun, perbedaan tingkat empati antarunit menunjukkan perlunya keseragaman budaya pelayanan berbasis kepedulian. Pada dimensi bukti fisik (tangibles), fasilitas ruang rawat dan alat medis dinilai cukup baik dan mendukung kenyamanan pasien, walau masih terdapat keluhan terhadap keterbatasan ruang tunggu dan ventilasi.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan ortopedi di RSUD dr. Ainun Habibie Gorontalo sudah berada pada tingkat yang memuaskan dalam aspek profesionalisme, empati, dan keandalan tenaga medis. Namun, peningkatan pada aspek daya tanggap dan bukti fisik perlu terus dilakukan agar rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang unggul, manusiawi, dan berorientasi penuh pada kebutuhan pasien. Hasil penelitian ini menegaskan bahwa pelayanan kesehatan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis medis, tetapi juga oleh interaksi emosional, kecepatan respon, dan kenyamanan lingkungan yang dirasakan pasien selama proses perawatan.

DAFTAR PUSTAKA

Alshammari, F., Alhassan, M., & Alzahrani, A. (2020). Patient satisfaction and quality of healthcare: A review of recent evidence. International Journal of Health Sciences, 14(3), 25–34.

Bancsik, K., (2024). Patient-Perceived Quality Assessment in Orthopedics and Traumatology Departments during COVID-19 Pandemic.

Ben Natan, M., (2024). Exploring Factors Influencing Orthopedic Patients — implications for satisfaction and emergency stays.

Darzi, M. A., Khursheed, S. O., & Bhat, S. A. (2023). Service quality in the healthcare sector: a systematic review and meta-analysis.

Deviandri, R., (2024). Translation, cross-cultural adaptation, validity, and reliability of the Oxford Shoulder Score for Indonesian patients.

Ewunetu, M., (2023). Patients' Perception of Patient-Centered Care and Associated Factors.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.

Prakoeswa, C. R. S., et al. (2023). Analysis of Patient Satisfaction Index: A study from a main referral hospital in Indonesia

Putri, D., Handayani, S., & Rahman, A. (2021). Reliability and patient trust in hospital services: Evidence from Indonesia. Asian Health Research Journal, 5(2), 77–89.

Rachmawaty, R., (2025). Exploring patients' clinical outcomes, hospital costs, and patient satisfaction following Integrated Clinical Pathways in Indonesian regional hospitals.

Rahmatia, S., (2025). Service quality in hospital inpatient care: SERVQUAL application in an Indonesian hospital.

Rahmawati, L., & Lestari, E. (2023). Empathy in healthcare service: Its influence on patient satisfaction. BMC Health Services Research, 23(1), 114–126.

Ruelos, V. C. B., et al. (2021). Patient Perceptions of Telehealth Orthopedic Services in the Era of COVID-19 and Beyond.

Setiawan, R., & Sari, M. (2022). The impact of responsiveness on patient satisfaction in hospital services. Journal of Health Service Quality, 10(4), 201–210.

Yusuf, H., & Ningsih, R. (2022). Physical facilities and service quality perceptions in public hospitals. Indonesian Journal of Public Health, 17(2), 89–98.

Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2019). Services marketing: Integrating customer focus across the firm (8th ed.). McGraw-Hill Education.