

BAB V

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK RAWAT INAP PADA RSUD KOTA DUMAI

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik pada instansi pemerintah kebutuhan dan harapan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk memberikan pelayanan yang mudah, efektif dan efisien berdasarkan kebutuhan masyarakat sebagai bentuk kewajiban pemerintah memenuhi kebutuhan dasar dan hak setiap Warga Negara dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas dengan mendayagunakan segala sumber daya yang tersedia dengan maksimal.

Dalam melakukan penilaian kualitas pelayanan publik pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai, penulis menyebarkan kuisisioner untuk melihat penilaian terhadap pelayanan yang diselenggarakan. Untuk melihat data responden dalam penelitian ini dilihat sebagai berikut:

1. Identitas Responden

Penelitian ini dilakukan Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai yang merupakan salah satu instansi pemerintahan dan berhubungan langsung dengan Pegawai. Dan sehubungan dengan penelitian yang penulis lakukan, maka terlebih dahulu penulis akan

memaparkan identitas responden dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai. Untuk melihat data responden dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

a. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam penelitian ini yang penulis lakukan terhadap Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai, penulis mengambil seluruh Pegawai rawat inap irna a sebagai objek penelitian termasuk honorer. Penulis dapat menggambarkan perbedaan jenis kelamin yang menjadi responden penelitian. Untuk lebih jelasnya tentang perbedaan jenis kelamin responden dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel V.1
Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Pegawai	Masyarakat	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	9	18	27	31,03
2	Perempuan	34	26	60	68,96
	Jumlah	43	44	87	100

Sumber Data:Hasil Olahan Data Lapangan 2023

Berdasarkan tabel V.1 di atas dapat dijelaskan bahwa jumlah responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 27 orang (31,03 %) yang terdiri dari 9 pegawai dan 18 masyarakat. Sedangkan jumlah responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 60 orang (68,96%) yang terdiri dari 34 pegawai dan 26 masyarakat.

b. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur

Perbedaan tingkat umur merupakan salah satu bahan pengetahuan dan informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan menentukan sikap kondisi layak dalam merespon sesuai kapasitas kebijakan usia yang matang sesuai umur responden yang bertingkat dari usia 20-60 tahun. Penulis dapat menggambarkan perbedaan tingkat umur yang menjadi responden penelitian. Untuk itu lebih jelasnya tentang perbedaan tingkat umur responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.2
Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur

No	Tingkat Umur	Pegawai	Masyarakat	Jumlah	Persentase (%)
1	21 - 30 Tahun	23	27	50	57,47
2	31 – 40 Tahun	16	6	22	25,28
3	41 – 50 Tahun	4	8	12	13,79
4	51 – 60 Tahun	-	3	3	3,44
Jumlah		43	44	87	100

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan 2023

Berdasarkan tabel V.2 diatas dapat dilihat responden pegawai dan masyarakat yang berusia relatif muda yaitu umur 21-30 tahun berjumlah 50 orang (57,47 %) yang terdiri dari 23 orang pegawai dan 27 orang masyarakat, responden pegawai dan masyarakat dengan umur 31-40 tahun yang berjumlah 22 orang (25,28%) yang terdiri dari 16 orang pegawai dan 6 orang masyarakat, kemudian untuk responden pegawai dan masyarakat dengan umur 41-50 tahun berjumlah 12 orang (13,79%)

yang terdiri dari 4 orang pegawai dan 8 orang masyarakat. Dan untuk responden pegawai dan masyarakat umur 51-60 hanya terdiri dari 3 orang masyarakat dengan persenan 3,44%.

c. Identitas Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Perbedaan tingkat pendidikan merupakan salah satu gambaran untuk bisa menilai kecakapan dan kemampuan dalam memahami kondisi proses penerima dan pemberi pelayanan dari pihak yang mengemban tanggung jawab. Dengan adanya perbedaan tingkat pendidikan dapat memberikan gambaran dalam mencari jawaban dari penelitian penulis untuk lebih jelasnya perbedaan tingkat pendidikan responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.3
Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat pendidikan	Pegawai	Masyarakat	Jumlah	Persentase (%)
1	Pasca sarjana (S2)	2	1	3	3,44
2	Strata satu (S1)	15	9	24	27,5
3	Diploma III (D3)	26	5	31	35,63
4	SLTA	-	29	29	33,33
Jumlah		43	44	87	100

Sumber Data:Hasil Olahan Data Lapangan 2023

Berdasarkan tabel V.3 diatas dapat dilihat tingkat pendidikan untuk pasca sarjana (S2) terdiri dari 2 orang pegawai dan 1 orang masyarakat dengan persentase (3,44 %), untuk tingkat pendidikan strata satu (S1)

berjumlah 15 orang (27,5%) yang terdiri dari 15 orang pegawai dan 9 orang masyarakat, untuk tingkat pendidikan Diploma III (D3) berjumlah 31 orang (35,63%) yang terdiri dari 26 orang pegawai dan 5 orang masyarakat, untuk tingkat SLTA berjumlah 29 orang (26,43%) yang terdiri dari 29 orang masyarakat,.

2. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai

Penelitian pada dasarnya adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Oleh karena itu untuk mencapai tujuan tersebut, maka pada bab ini akan penulis sajikan data hasil temuan selama dilapangan yang nantinya akan dilakukan penganalisaan sebagai upaya dalam menjawab permasalahan yang penulis paparkan pada bab I.

Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dalam penelitian ini Kualitas pelayanan publik yang diharapkan untuk memenuhi keinginan masyarakat, dalam kualitas pelayanan terdapat 5 indikator pelayanan yaitu, bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati

Adapun data-data yang diperoleh dari hasil penelitian pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai yang terpilih sebagai responden untuk memberikan tanggapan tentang kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai, diuraikan dibawah ini:

a. Bukti Langsung (Tangibles)

Bukti langsung merupakan fasilitas fisik yang harus ada dalam proses pelayanan proses pelayanan rawat yang ditujukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dalam berbagai bentuk pelayanan.

Untuk lebih jelasnya kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai yang diteliti melalui indikator Berwujud (Tangibles) pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Adanya kebersihan dan kerapian pegawai rawat inap irna a dalam memberikan pelayanan
2. Adanya fasilitas tempat tidur yang memadai pada kamar rawat inap irna a
3. Adanya kenyamanan tempat tunggu pasien dalam kamar rawat inap irna a

Adapaun kualitas pelayanan publik rawat inap irna a pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai yang diteliti melalui indikator bukti langsung (tangibles) pada penelitian ini sebagai berikut:

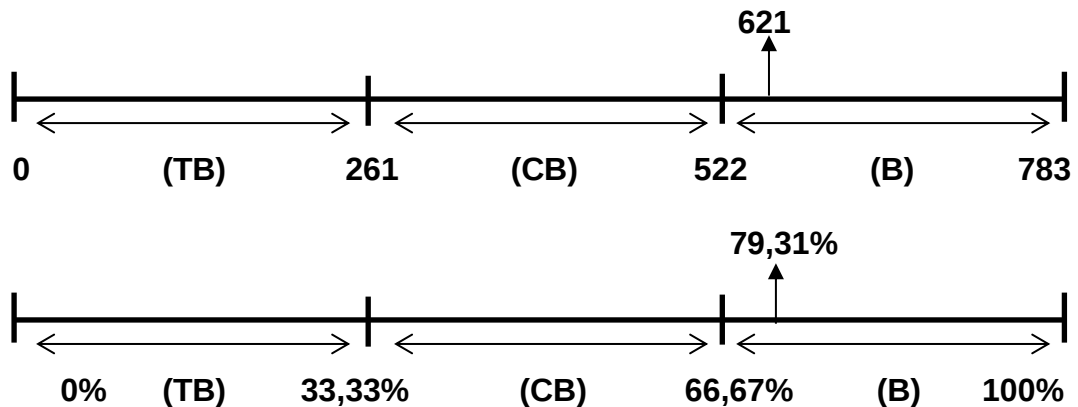
Tabel V.4
Tanggapan Responden Tentang Bukti Langsung (Tangibles)

No	Sub indicator	Skor
1	Adanya kebersihan dan kerapian pegawai rawat inap irna a dalam memberikan pelayanan	238
2	Adanya fasilitas tempat tidur yang memadai pada kamar rawat inap irna a	193
3	Adanya kenyamanan tempat tunggu pasien dalam kamar rawat inap irna a	190
Total Skor		621

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.4 diatas menunjukkan tanggapan responden tentang bukti langsung, dapat dilihat dari sub indikator tentang kebersihan dan kerapian pegawai rawat inap irna a dalam memberikan pelayanan skor 238, sub indikator tentang fasilitas tempat tidur yang memadai pada kamar rawat inap irna a dengan skor 190 dan sub indikator tentang kenyamanan tempat tunggu pasien dalam kamar rawat inap irna a dengan skor 190.

Secara keseluruhan total skor untuk tanggapan responden tentang bukti langsung adalah 621. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada garis kontinum dibawah ini:



Dari garis kontinum diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang bukti langsung (tangibles) yang diberikan dalam kualitas pelayanan publik rawat inap irna a pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dengan total skor 621 berada pada interval 523–783 dengan persentase 79,31%. Sehingga indikator bukti langsung (tangibles) berada pada **kategori baik**.

b. Kehandalan (Reliability)

Kehandalan meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya, terutama memberikan jasa secara tepat waktu, dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, tanpa melakukan kesalahan setiap kali.

1. Adanya kemampuan pegawai membantu pasien dalam proses pelayanan yang dibutuhkan
2. Adanya standar pelayanan yang jelas sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan pada rawat inap irna a

3. Adanya ketepatan waktu pegawai rawat inap irna a dalam melayani pasien

Untuk lebih jelasnya kualitas pelayanan publik rawat inap irna a pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai yang diteliti melalui indikator kehandalan (*reliability*) pada penelitian ini sebagai berikut:

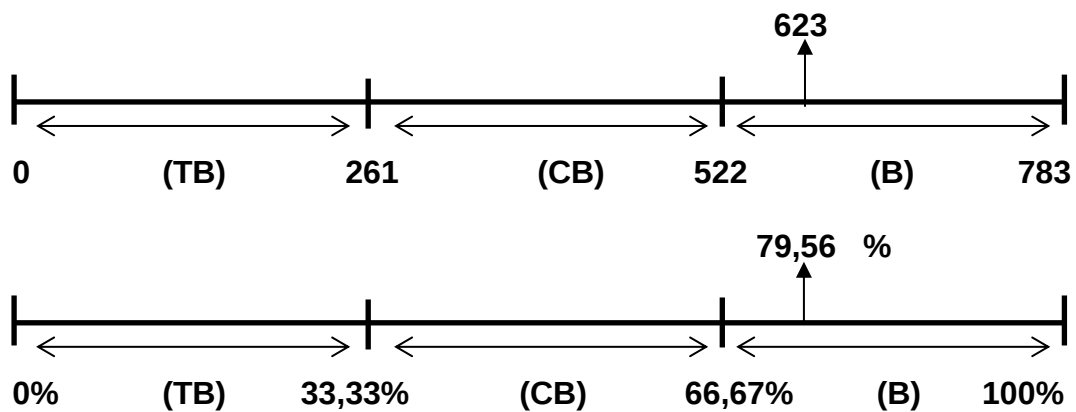
Tabel V.5
Tanggapan Responden Tentang Kehandalan (Realibility)

No	Sub Indikator	Skor
1	Adanya kemampuan pegawai membantu pasien dalam proses pelayanan yang dibutuhkan	223
2	Adanya standar pelayanan yang jelas sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan pada rawat inap irna a	214
3	Adanya ketepatan waktu pegawai rawat inap irna a dalam melayani pasien	186
Total Skor		623

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.5 diatas menunjukkan tanggapan responden tentang Kehandalan, dapat dilihat dari sub indikator adanya kemampuan pegawai membantu pasien dalam proses pelayanan yang dibutuhkan dengan skor 223, adanya standar pelayanan yang jelas sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan pada rawat inap irna a dengan skor 214 dan adanya ketepatan waktu pegawai rawat inap irna a dalam melayani pasien skor 186.

Secara keseluruhan total skor untuk tanggapan responden tentang kehandalan adalah 623. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada garis kontinum dibawah ini:



Dari garis kontinum diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang kehandalan (*reliability*) yang diberikan dalam kualitas pelayanan publik rawat inap irna a pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dengan total skor 623 berada pada interval 523–783 dengan persentase 79,56%. Sehingga indikator kehandalan berada pada **kategori baik**.

c. Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap dalam penelitian ini merupakan kemampuan petugas untuk membantu pasien rawat inap irna a dan dan memberikan pelayanan dengan cepat. Daya tanggap atau *responsivennes* dapat dilihat dari indikator berikut:

1. Adanya kemampuan pegawai irna a dalam merespon setiap pertanyaan dan keluhan pasien dengan cepat dan terbuka.

2. Adanya kemudahan akses untuk pasien mendapatkan informasi tentang jadwal perawatan prosedur medis dan kunjungan dokter rawat inap irna a
3. Adanya kemampuan pegawai rawat inap irna a untuk merespon setiap keluhan pasien dalam proses pelayanan

Untuk lebih jelasnya kualitas pelayanan publik rawat inap irna a pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai yang diteliti melalui indikator daya tanggap (*responsiveness*) pada penelitian ini sebagai berikut:

Tabel V.6
Tanggapan Responden Tentang Daya Tanggap (Responsiveness)

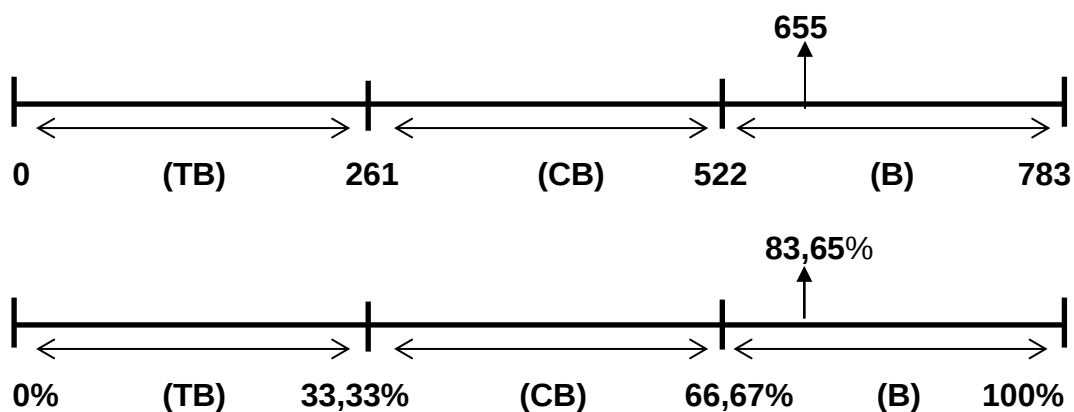
No	Sub Indikator	Skor
1	Adanya kemampuan pegawai irna a dalam merespon setiap pertanyaan dan keluhan pasien dengan cepat dan terbuka	219
2	Adanya kemudahan akses pasien untuk mendapatkan informasi tentang jadwal perawatan prosedur medis dan kunjungan dokter rawat inap irna a	219
3	Adanya kemampuan pegawai rawat inap irna a untuk merespon setiap keluhan pasien dalam proses pelayanan	217
	Total Skor	655

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.6 diatas menunjukkan tanggapan responden tentang daya tanggap, dapat dilihat dari sub indikator kemampuan pegawai irna a dalam merespon setiap pertanyaan dan keluhan pasien

dengan cepat dan terbuka dengan skor 219, sub indikator kemudahan akses pasien untuk mendapatkan informasi tentang jadwal perawatan prosedur medis dan kunjungan dokter rawat inap irna a skor 219 dan kemampuan pegawai rawat inap irna a untuk merespon setiap keluhan pasien dalam proses pelayanan sub indikator skor 217.

Secara keseluruhan total skor untuk tanggapan responden tentang biaya pelayanan adalah 655. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada garis kontinum dibawah ini:



Dari garis kontinum diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang daya tanggap dalam kualitas pelayanan publik rawat inap irna a pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai) dengan total skor 655 berada pada interval 523–783 dengan persentase 83,65%. Sehingga indikator daya tanggap berada pada **kategori baik**.

d. Jaminan (assurance)

Jaminan mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat di percaya yang di miliki para pegawai. Jaminan atau assurance dapat di lihat dari sub indikator berikut:

1. Adanya kemampuan pegawai rawat inap irna a dalam mempertanggungjawabkan mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien.
2. Adanya jaminan kesesuaian biaya pelayanan sesuai dengan standar biaya pelayanan
3. Adanya kemampuan pegawai rawat inap irna a dalam memberikan rasa aman dan nyaman bagi pasien

Untuk lebih jelasnya kualitas pelayanan publik rawat inap irna a pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai yang diteliti melalui indikator jaminan (*assurance*) pada penelitian ini sebagai berikut:

Tabel V.7
Tanggapan Responden Tentang Jaminan (*assurance*)

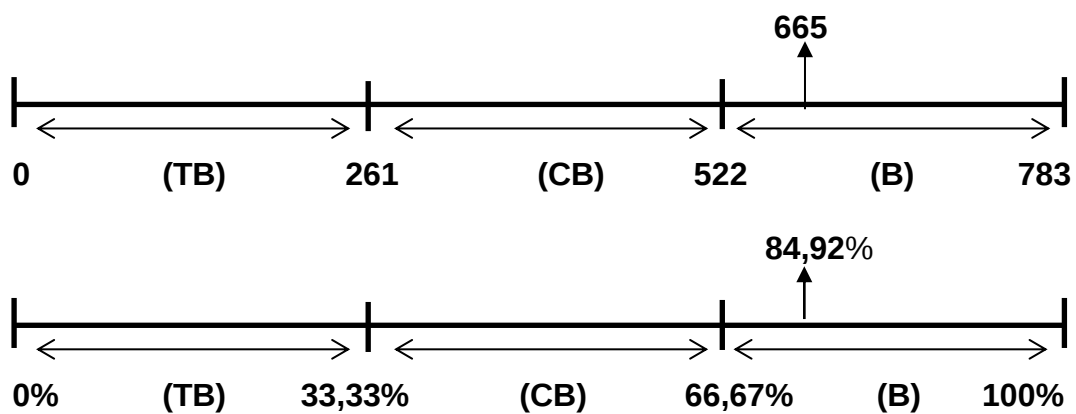
No	Sub Indikator	Skor
1	Adanya kemampuan pegawai rawat inap irna a dalam mempertanggungjawabkan mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien	216
2	Adanya jaminan kesesuaian biaya pelayanan sesuai dengan standar biaya pelayanan	224
3	Adanya kemampuan pegawai rawat inap irna a dalam memberikan rasa aman dan nyaman bagi pasien	225
Total Skor		665

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.7 diatas menunjukkan tanggapan responden tentang jaminan, dapat dilihat dari sub indikator kemampuan pegawai rawat inap irna a dalam mempertanggungjawabkan mutu pelayanan yang

diberikan kepada pasien dengan skor 216, sub indikator jaminan kesesuaian biaya pelayanan sesuai dengan standar biaya pelayanan dengan skor 224 dan sub indikator kemampuan pegawai rawat inap irna a dalam memberikan rasa aman dan nyaman bagi pasien dengan skor 225.

Secara keseluruhan total skor untuk tanggapan responden tentang Biaya Pelayanan adalah 665. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada garis kontinum dibawah ini:



Dari garis kontinum diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang jaminan (*assurance*) yang diberikan dalam kualitas pelayanan publik rawat inap irna a pada pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai) dengan total skor 665 berada pada interval 523–783 dengan persentase 84,92 %. Sehingga indikator jaminan berada pada **kategori baik**.

e. Empati (*emphaty*)

Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pasien. Empati atau *emphaty* dapat dilihat dari subindikator sebagai berikut:

1. Adanya kemampuan pegawai rawat inap irna a dalam mendengarkan keluhan pasien
2. Adanya kemampuan pegawai rawat inap irna a melayani pasien dalam proses pelayanan
3. Adanya komunikasi pegawai rawat inap irna a dalam merespon pasien dalam proses pelayanan

Untuk lebih jelasnya kualitas pelayanan publik rawat inap irna a pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai yang diteliti melalui indikator empati (*emphaty*) pada penelitian ini sebagai berikut:

Tabel V.8
Tanggapan Responden Tentang Empati

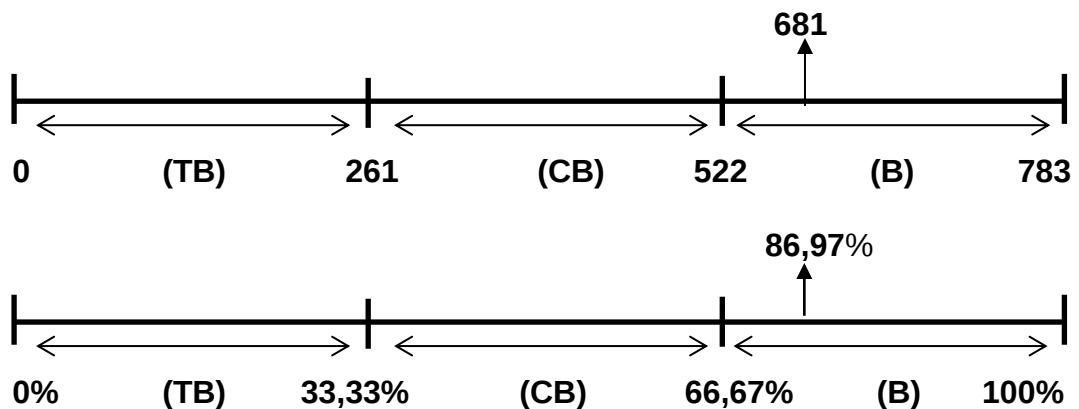
No	Sub Indikator	Skor
1	Adanya kemampuan pegawai rawat inap irna a dalam mendengarkan keluhan pasien	225
2	Adanya kemampuan pegawai rawat inap irna a melayani pasien dalam proses pelayanan	236
3	Adanya komunikasi pegawai rawat inap irna a dalam merespon pasien dalam proses pelayanan	220
Total Skor		681

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.8 diatas menunjukkan tanggapan responden tentang empati, dapat dilihat dari sub indikator kemampuan pegawai rawat inap irna a dalam mendengarkan keluhan pasien dengan skor 225, sub indikator kemampuan pegawai rawat inap irna a melayani pasien dalam proses pelayanan dengan skor 236 dan sub indikator komunikasi pegawai

rawat inap irna a dalam merespon pasien dalam proses pelayanan dengan skor 220.

Secara keseluruhan total skor untuk tanggapan responden tentang biaya pelayanan adalah 681. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada garis kontinum dibawah ini:



Dari garis kontinum diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang empati (*emphaty*) yang diberikan dalam kualitas pelayanan publik rawat inap irna a pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dengan total skor 681 berada pada interval 523– 783 dengan persentase 86,97%. Sehingga indikator empati berada pada **kategori baik**.

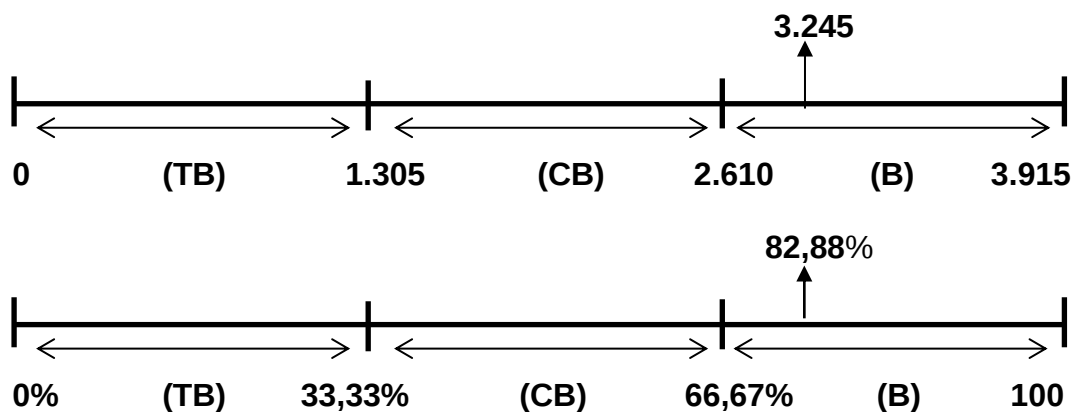
Tabel V.9
Rekapitulasi Indikator Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap
Pada Rumah Sakit Umum Kota Dumai

NO	Indikator	Jumlah (Skor)
1	Bukti Langsung	621
2	Kehandalan	623
3	Daya Tanggap	655
4	Jaminan	665
5	Empati	681
Total Skor		3.245

Sumber Data: Hasil Olahan Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan gambaran tabel V.9 diatas dapat dilihat bahwa Rekapitulasi Indikator Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Irna Kota Dumai dapat dilihat dari indikator bukti langsung dengan total skor 621, kehandalan 623, daya tanggap 655, jaminan 665, dan empati 681 dengan total keseluruhan 3.245.

Untuk mencari hasil rekapitulasi dari jumlah 5 indikator Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Irna a Kota Dumai secara keseluruhan dapat dilihat dari garis kontinum berikut:



Berdasarkan garis kontinum diatas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan publik rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dengan hasil rekapitulasi keseluruhan dari 5 indikator berjumlah 3.245 berada pada interval 2611-3.915 dengan persentase (82,88%). Sehingga hasil dari garis kontinum rekapitulasi kualitas pelayanan publik rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dari 5 indikator **dikategorikan baik**.

3. Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai

Setelah dilakukannya penelitian tentang Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai (RSUD), penulis menemukan beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Faktor Pendukung

Faktor pendukung adalah faktor yang mendukung, mengajak, dan bersifat untuk ikut serta dalam dukungan suatu kegiatan. Adapun indikator yang dijadikan sebagai faktor pendukung pada Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai adalah indikator jaminan dan empati. Berikut faktor pendukung pada Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai yaitu:

- a. Adanya rasa empati yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pasien

empati yang di berikan pegawai rawat inap irna a adalah adanya kemampuan pegawai rawat inap irna a dalam mendengarkan keluhan pasien, adanya kemampuan pegawai rawat inap irna a dalam melayani pasien, adanya komunikasi pegawai rawat inap irna a dalam mersepon pasien dalam proses pelayanan.

- b. Adanya jaminan yang mencangkup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang di miliki pegawai yang menjaminkan bebas dari bahaya resiko atau ragu-ragu. Jaminan yang di berikan oleh pegawai rawat inap irna a adalah adanya kemampuan pegawai rawat inap irna a dalam mempertanggung jawabkan mutu pelayanan, adanya jaminan kesesuaian biaya pelayanan sesuai dengan standar pelayanan, dan adanya kemampuan pegawai rawat inap irna a dalam memberikan rasa aman dan nyaman bagi pasien.

b. Faktor Penghambat

Faktor penghambat adalah faktor yang segala sesuatu hal memiliki sifat menghambat atau bahkan menghalangi dan menahan terjadinya sesuatu. Adapun indikator yang dijadikan sebagai faktor penghambat Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Irna a pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai (RSUD) adalah bukti langsung (tangibles) dan kehandalan (realibility). Berikut faktor penghambat pada Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai yaitu:

- a. Bukti langsung merupakan fasilitas yang harus ada dalam proses pelayanan, pelayanan yang di tujukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai. Adapaun Bukti langsung yang di berikan pegawai rawat inap irna a dapat dilihat kebersihan dan kerapian pegawai rawat inap irna a dalam memberikan pelayanan, fasilitas tempat tidur yang memadai pada kamar rawat inap irna a, kenyamanan tempat tunggu pasien dalam kamar rawat inap irna a.
- b. Kehandalan meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk di percaya terutama memberikan jasa secara tepat waktu, dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah di janjikan. adapun kehandalan yang di berikan adalah kemampuan pegawai dalam membantu pasien dalam proses pelayanan yang di butuhkan, standar pelayanan yang jelas sesuai dengan aturan yang telah di tetapkan, dan ketepatan waktu pegawai rawat inap irna a dalam melayani pasien.