

HUBUNGAN FASILITAS DENGAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP RSUD DR. A. DADI TJOKRODIPO BANDAR LAMPUNG

Ria Mu'alifah^{1*}, Aryanti Wardiyah², M. Ricko Gunawan³

¹⁻³Profesi Ners, Universitas Malahayati

Email Korespondensi: riamualifah17@gmail.com

Disubmit: 25 Agustus 2023

Diterima: 25 April 2024

Diterbitkan: 01 Mei 2024

Doi: <https://doi.org/10.33024/mnj.v6i5.11840>

ABSTRACT

Preliminary data from 15 patients found that 10 respondents (66.7%) were dissatisfied with the availability of service facilities at RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo, the patient said that if the nurse performed the infusion change and release the infusion without carrying a tray, the nurse would only bring a bowl and a container of alcohol cotton. In addition, patients also complain of hard patient beds, uncomfortable linens/sheets. Then 5 other respondents (33.3%) were satisfied with the facilities provided by the Hospital, including the availability of clean bathrooms, the availability of litter boxes, good ventilation and lighting. To determine the relationship between the facility and the level of patient satisfaction in the inpatient room of RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung. This type of research uses quantitative, the research design uses a survey with a cross sectional approach. P The population in this study were clients who were hospitalized in Room E4 RSUD DR. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung City in November as many as 320 respondents. The sampling technique uses purposive sampling. Univariate and bivariate data analysis The sample in this study used the slovin formula so that a sample of 178 respondents was obtained. This research was conducted in July 2023. Data analysis used the univariate and bivariate tests using the chi square test. Most of the respondents stated that the facilities were in the good category, 91 respondents (51.1%). Most of the respondents stated patient satisfaction in the satisfied category as many as 100 respondents (56.2%). The results of data analysis using the chi square test obtained a p-value = 0.000 (<a 0.05), which means that there is a relationship between facilities and the level of patient satisfaction in the inpatient room of RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung. It is also hoped that medical personnel and paramedics need to provide appropriate services according to establi

Keywords: Facilities, Satisfaction Level, Patients

ABSTRAK

Data pendahuluan dari 15 pasien ditemukan 10 responden (66,7%) memiliki rasa kurang puas dengan ketersediaan fasilitas pelayanan di RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo, pasien menyebutkan jika perawat melakukan tindakan penggantian infus dan pelepasan infus tanpa membawa baki, perawat hanya membawa bengkok dan wadah kom kapas alkohol. Selain itu pasien juga mengeluhkan bed

pasien yang keras, laken/ sprei yang tidak nyaman. Kemudian 5 responden lainnya (33,3%) memiliki rasa puas dengan fasilitas yang diberikan oleh Rumah Sakit, meliputi tersedianya kamar mandi yang bersih, tersedianya kotak sampah, ventilasi dan pencahayaan yang baik. Untuk mengetahui hubungan fasilitas dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung. Jenis penelitian menggunakan kuantitatif, rancangan penelitian menggunakan *survey* dengan pendekatan *cross sectional*. P Populasi dalam penelitian ini adalah klien yang melakukan rawat inap di Ruang E4 RSUD DR. A. Dadi Tjokrodipo Kota Bandar Lampung pada bulan November sebanyak 320 responden. Teknik sampling menggunakan *purposive sampling*. Analisa data univariat dan bivariat Sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin sehingga didapat sampel 178 responden. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juli tahun 2023. Analisa data menggunakan uji univariate dan bivariate menggunakan *uji chi square*. Sebagian besar responden menyatakan fasilitas dengan kategori baik sebanyak 91 responden (51,1%). Sebagian besar responden menyatakan kepuasan pasien dengan kategori puas sebanyak 100 responden (56,2%). Hasil analisa data menggunakan uji chi square didapat nilai $p\text{-value} = 0.000$ ($< \alpha 0,05$) yang artinya ada hubungan fasilitas dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung. Diharapkan pula, bagi tenaga medis dan para medis perlu memberikan pelayanan yang tepat sesuai prosedur yang ditetapkan seperti memberikan perhatian kepada setiap pasiennya dan memberi informasi kesehatan yang jelas kepada pasien.

Kata Kunci: Fasilitas, Tingkat Kepuasan, Pasien

PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. (Permenkes RI, 2019). Rumah Sakit statis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan Rumah Sakit yang didirikan di suatu lokasi dan bersifat permanen untuk jangka waktu lama untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Dalam rangka menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan, maka salah satu aspek yang perlu mendapatkan perhatian adalah kualitas pelayanan keperawatan (Permenkes RI, 2019) .

Rumah sakit merupakan tempat untuk menyelenggarakan salah satu upaya kesehatan yaitu pelayanan kesehatan. Rumah sakit sebagai sarana kesehatan memegang peranan penting untuk meningkatkan derajat kesehatan. Pada hakekatnya rumah sakit berfungsi sebagai tempat penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan dan fungsi dimaksud memiliki makna tanggung jawab yang seyogyanya merupakan tanggung jawab pemerintah dalam meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat (Triwibowo, 2012) .

Ruang pasien rawat inap merupakan ruang untuk pasien yang memerlukan asuhan dan pelayanan keperawatan dan pengobatan secara berkesinambungan lebih dari 24 jam

(Direktorat Bina Pelayanan Penunjang Medik dan Sarana Kesehatan, 2012) .

Manajemen merupakan seni atau proses dalam menyelesaikan suatu rencana yang berkaitan dengan pencapaian suatu tujuan dalam sebuah organisasi. Seperti halnya melakukan sebuah pelayanan dalam sebuah organisasi harus memiliki rencana dengan menggunakan fungsi manajemen agar dapat melakukan pelayanan dengan baik dan dapat menghasilkan tujuan yang efektif dan efisien (Jumria, 2021) .

Mutu pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, semakin sempurna kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, maka semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh proses pemberian pelayanan. Oleh karena itu, dalam peningkatan mutu faktor-faktor kualitas sarana fisik, tenaga yang tersedia, obat dan alat kesehatan termasuk sumber daya manusia dan profesionalisme sangat dibutuhkan agar pelayanan kesehatan yang bermutu dan pemerataan pelayanan kesehatan dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat (Amary, 2021) .

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan

kesehatan rumah sakit (Ritonga, 2020) .

Kepuasan menurut Ridwan, A. (2007) menyebutkan kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktifitas dan suatu produk sesuai harapannya. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah perbandingan atas persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (koler,2005) .

Penyebab terjadinya ketidakpuasan pasien dipengaruhi oleh banyak faktor antara lain yang berhubungan dengan kualitas produk dan jasa, harga, emosional, kinerja, estetika, karakteristik penduduk, pelayanan, lokasi, fasilitas, komunikasi, suasana, desain visual (Nursalam, 2014) .

Kepuasan pasien juga tergantung pada mutu atau kualitas pelayanan keperawatan. Pengukuran tingkat kepuasan pasien erat hubungannya dengan kualitas pelayanan keperawatan. Kinerja dan *service quality* berhasil apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, harapan pelanggan dapat terpenuhi (Nursalam, 2018) 8 .

Upaya yang dilakukan untuk mempertahankan fasilitas kesehatan ruang rawat inap di Rumah Sakit bahwa dalam memberikan fasilitas kesehatan pada pasien harus sama tidak membeda-bedakan pasien dan sesuai dengan standar fasilitas kesehatan dan melayani pasien dengan sepenuh hati sehingga pelayanan pada pasien tetap memuaskan. Upaya yang dilakukan yaitu dengan cara mengukur kepuasan pasien secara terus menerus (Novitasari, 2020) . Fasilitas merupakan sesuatu yang sengaja yang disediakan oleh Rumah Sakit yang dipakai dan dinikmati oleh pasien yang mempunyai tujuan

untuk memberikan kenyamanan dan tingkat kepuasan yang maksimal.

Menurut Kotler (2008) Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu alat atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah daerah atau masyarakat. Standar fasilitas ruang rawat inap Rumah Sakit tipe B kelas 3 tempat tidur pasien ada penghalangnya, almari pasien, meja pasien, kursi pengunjung, kipas angin dan jendela, kamar mandi, tirai dan tempat sampah dan alat kesehatan yang harus ada kursi roda, urinal, pispot dan tabung oksigen

Keberadaan fasilitas kesehatan yang paling utama adalah rumah sakit. Rumah sakit menjadi sangat penting bagi masyarakat di suatu wilayah terutama daerah padat penduduk. Di fasilitas kesehatan tersebutlah masyarakat berharap sembuh dan kembali pulih atas masalah kesehatan yang dialaminya. Namun dalam segi pelayanan, sejumlah rumah sakit terutama yang dikelola oleh pemerintah sering dikeluhkan masyarakat (Novitasari, 2020). Fasilitas sifatnya yang mempermudah pasien untuk melakukan aktivitas-aktivitasnya. Fasilitas mempunyai keberadaan penunjang pelayanan kesehatan.

Fasilitas rumah sakit juga merupakan hal yang harus di perhatikan dalam memenuhi kepuasan pasien. Fasilitas yang baik dan memadai akan mengeliminasi semua faktor yang menimbulkan resiko terhadap semua pemakai baik pasien, pengunjung dan pegawai itu sendiri. Fasilitas pelayanan kesehatan yang didesain secara cermat dan baik dapat mengurangi resiko cedera pasien akibat terjatuh, infeksi nosokomial dan kesalahan medis. Peran fasilitas diibaratkan seperti wajah bagi rumah sakit yang

menentukan apakah pasien bisa mempercayai pengobatannya kepada rumah sakit tersebut. Fasilitas yang buruk akan membuat pasien ragu untuk melakukan pengobatan di rumah sakit. Fasilitas yang lengkap dan canggih juga mempunyai tujuan untuk menarik pasien-pasien untuk berobat di rumah sakit dan memberikan perasaan nyaman ketika berobat (Darmawan,2021) .

Dengan demikian kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Namun pelayanan yang diberikan masih belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pasien dan kepuasan pasien masih belum sesuai dengan standar. Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan.

Data kepuasan pasien di Rumah Sakit dari Dunia seperti Negara China paling sedikit masyarakat yang mendapat perawatan kesehatan saat dibutuhkan. Alasan utama masyarakat adalah biaya untuk menuju akses sebagai penghalang utama, dengan negara terendah adalah Afrika Selatan dan Rusia (kurang dari 2%) dan negara lain India (35%), Meksiko (40%) dan Ghana 47% (Seumokil, 2021) .

Data kemnakes RI tahun 2018 Sekitar 60% Rumah Sakit di Indonesia belum memenuhi kebutuhan pelayanan yang efisien dan belum menerapkan standar pelayanan yang mampu diterima dan dijangkau oleh setiap masyarakat. Dirjen Bina Pelayanan Medik 2010, mengatakan masih dalam tahap pemenuhan kebutuhan pelayanan yang memadai untuk seluruh masyarakat. Direktur Jenderal Bina Pelayanan Medik Kementerian Kesehatan, mengatakan kurang lebih 20% hingga 40% dari 1.000 lebih rumah sakit

yang belum memadai dalam peningkatan kualitas pelayanan atau belum menerapkan standar minimal pelayanan (Seumokil, 2021)

Data kepuasan dengan pelayanan perawat di Provinsi Lampung tahun 2022 sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Andini, R. U., Fannya, P., Widjaja, L., & Indawati, L. (2023). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sanggi Tanggamus Lampung Tahun 2022. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat inap yaitu 48 responden (50%) menyatakan puas dan 48 responden (50%) menyatakan tidak puas.

Menurut Saptro (2015) dalam penelitiannya terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien diantaranya: Pelayanan petugas rumah sakit memenuhi harapan pasien, Fasilitas rumah sakit sudah tersedia sesuai dengan kebutuhan pasien, Lokasi rumah sakit terjangkau, Pelayanan yang diberikan petugas dapat membantu dalam mendapatkan pelayanan yang sesuai.

Hasil pengisian kuesioner kepada pasien rawat inap untuk melihat fasilitas dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD DR. A. Dadi Tjokrodipo Kota Bandar Lampung, dari 15 pasien didapat 10 responden (66,7%) menyatakan kurang puas dengan ketersediaan fasilitas pelayanan, pasien menyebutkan jika perawat melakukan tindakan penggantian infus dan pelepasan infus tanpa membawa baki, perawat hanya membawa bengkok dan wadah kom kapas alkohol. Selain itu pasien juga mengeluhkan bed pasien yang keras, laken/ sprei yang tidak nyaman. Sedangkan 5 responden lainnya (33,3%) menyatakan puas dengan fasilitas yang diberikan oleh Rumah Sakit, meliputi tersedianya kamar mandi yang bersih,

tersedianya kotak sampah, ventilasi dan pencahayaan yang baik.

KAJIAN PUSTAKA

Manajemen keperawatan merupakan pelimpahan pekerjaan melalui anggota staf keperawatan untuk memberikan pelayanan asuhan keperawatan secara profesional. Pelaku manajemen keperawatan atau manajer keperawatan diharapkan mampu menjalankan fungsi manajemen meliputi: merencanakan, mengorganisir, memimpin, dan mengevaluasi sarana dan prasarana yang tersedia untuk dapat memberikan pelayanan asuhan keperawatan yang efektif dan efisien bagi individu, keluarga, dan masyarakat (Bakri, 2017).

Mutu Pelayanan keperawatan adalah suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh profesi keperawatan dalam pemenuhan kebutuhan pasien dalam mempertahankan keadaan dari segi biologis, psikologis, sosial, dan spiritual pasien (Suarli dan Bahtiar, 2012). Mutu pelayanan keperawatan adalah asuhan keperawatan professional yang mengacu pada 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu, (reability, tangibles, assurance, responsiveness, dan empathy).

Mutu adalah gambaran karakteristik langsung dari suatu produk. Kualitas bisa diketahui dari segi bentuk, penampilan, performa suatu produk, dan juga bisa dilihat dari segi fungsinya serta segi estetisnya (Nursalam, 2018).

Kepuasan berasal dari bahasa latin yaitu "satis" yang berarti cukup baik atau memadai dan "facto" berarti melakukan atau membuat (Tjiptono, 2014; Badriya, 2021). Menurut Kamus Bahasa Indonesia, kepuasan adalah puas, senang, perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan, dan

sebagainya). Sehingga kepuasan dapat diartikan sebagai rasa puas, rasa senang, dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa (Aaker, 2013; Badriya, 2021).

Sedangkan kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam; 2018). Kotler (dalam Nursalam; 2018) menyebutkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Fasilitas adalah dimana kebutuhan dan harapan pelanggan, baik yang bersifat fisik maupun psikologis untuk memberikan kenyamanan. Salah satu pendukung fasilitas dengan bentuk fasilitas fisik organisasi yang digunakan sebagai alat komunikasi pelayanan terhadap konsumen. Perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para pelanggan dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya, Sehingga kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang

berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung. Pelanggan harus memang dipuaskan, sebab jika tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing. Hal ini menyebabkan penurunan penjualan (Sundana, 2021).

Masalah Dan Rumusan Pertanyaan

Alasan saya memilih tempat penelitian di Ruang Rawat Inap RSUD DR. A. Dadi Tjokrodipo Kota Bandar Lampung Tahun 2023 adalah untuk tujuan bersama dari kegiatan ini Diketuinya hubungan fasilitas dengan tingkat kepuasan pelayanan keperawatan di ruang rawat inap rsud dr. a. dadi tjokrodipo bandar lampung

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian menggunakan kuantitatif, rancangan penelitian menggunakan survey analitik, dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah klien yang melakukan rawat inap di ruang E4 yaitu Bedah dan RPD di RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Kota Bandar Lampung pada bulan Desember 2022 hingga Januari 2023 sebanyak 320 responden. Sampel berjumlah 178 responden Teknik sampling menggunakan purposive sampling. Analisa data univariat dan bivariat menggunakan Uji analisis uji chi square.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1

Karakteristik Responden Di Ruang Rawat Inap RSUD DR. A. Dadi Tjokrodipo Kota Bandar Lampung Tahun 2023

Usia	Jumlah	Persentase (%)
Remaja Akhir (17-25 Tahun)	21	11,8
Dewasa Awal (26-35 Tahun)	106	59,6
Dewasa Akhir (36-45 Tahun)	43	24,2

Pra Lansia (>45 Tahun)	8	4,5
Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	76	42,7
Perempuan	102	57,3
Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
D3	10	5,6
S1	22	12,4
SD	11	6,2
SMA	99	55,6
SMP	36	20,2
Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Buruh	47	26,4
Ibu Rumah Tangga	58	32,6
PNS	32	18,0
Wiraswasta	41	23,0
Total	178	100,0

Berdasarkan tabel 1 diketahui persentase responden dengan persentase terbanyak adalah usia dewasa awal (26-35 tahun) 106 responden (59,6%). Jenis kelamin

perempuan 102 responden (57,3%), pendidikan SMA 99 responden (55,6%), pekerjaan ibu rumah tangga 58 responden (32,6%).

Analisa Univariat

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Fasilitas Di Ruang Rawat Inap RSUD DR. A. Dadi Tjokrodipo Kota Bandar Lampung

Fasilitas	Jumlah	Persentase (%)
Baik	91	51,1
Tidak Baik	87	48,9
Total	178	100,0

Dari tabel 2 diatas dapat dilihat dari 178 responden fasilitas dengan kategori baik sebanyak 91

responden (51,1%) dan fasilitas dengan kategori tidak baik sebanyak 87 responden (48,9%).

Tabel 3
Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD DR. A. Dadi Tjokrodipo Kota Bandar Lampung

Kepuasan Pasien	Jumlah	Persentase (%)
Puas	78	43,8
Tidak Puas	100	56,2
Total	178	100,0

Dari tabel 3 diatas dapat dilihat dari 178 responden kepuasan pasien dengan kategori puas

sebanyak 78 responden (43,8%) dan kepuasan dengan kategori tidak puas sebanyak 100 responden (56,2%).

Analisa Bivariat

Tabel 4
Hubungan Fasilitas Dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung

Fasilitas	Kepuasan				Total		P-Value	OR CI 95%
	Puas		Tidak		N	%		
	N	%	N	%				
Baik	65	36,5	26	14,6	91	51,1	0,000	14,23 1
Tidak Baik	13	7,3	74	41,6	87	48,9		
Total	78	43,8	100	56,2	178	100,0		

Dari tabel 4 diatas didapat hasil dari 91 responden yang fasilitas baik dan memiliki tingkat kepuasan kategori puas sebanyak 65 responden (36,5%), responden yang menyatakan fasilitas baik dan memiliki tingkat kepuasan kategori tidak puas sebanyak 26 responden (14,6%). Selanjutnya dari 87 responden yang menyatakan fasilitas tidak baik dan memiliki tingkat kepuasan kategori puas sebanyak 13 responden (7,3%), responden yang menyatakan fasilitas tidak baik dan memiliki tingkat kepuasan kategori

tidak puas sebanyak 74 responden (41,6%).

Hasil analisa data menggunakan uji chi square didapat nilai $p\text{-value} = 0.000$ ($< \alpha 0,05$) yang artinya ada hubungan fasilitas dengan tingkat kepuasan pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung, dengan nilai $OR = 14,231$ yang artinya responden menyatakan fasilitas tidak baik akan 16 kali beresiko memiliki tingkat kepuasan dengan kategori tidak puas.

PEMBAHASAN

Karakteristik Demografi Responden

Diketahui persentase responden dengan persentase terbanyak adalah usia dewasa awal (26-35 tahun) 106 responden (59,6%). Dalam setiap usia perkembangan, pasien dewasa dalam teori Psikologi keperawatan menurut Endang Ekowarni, merasa ketika mereka sakit dan harus dirawat, akan menimbulkan perasaan terbebani dibatasi oleh kondisinya yang sedang sakit, sehingga tidak dapat bergerak bebas dan leluasa. Sebagai seorang pasien, mereka menganggap penyakit yang datang sebagai faktor penghambat aktivitas mereka. Hal tersebut dikarenakan jadwal kehidupannya lebih banyak terstruktur oleh pekerjaan-pekerjaan rutin, target-

oriented, yang lebih banyak menghabiskan waktu hanya untuk bekerja untuk mengejar kemapanan hidup, tanpa mempedulikan kondisi fisiknya.

Jenis kelamin perempuan 102 responden (57,3%). Penelitian ini sejalan dengan penelitian Semedi (2013), dan Chaerani (2001). Menurut Trisnantoro (2005), menyebutkan hasil penelitian di lakukan di Amerika Serikat, demand terhadap pelayanan kesehatan oleh wanita ternyata lebih tinggi dibandingkan laki-laki, hal ini dikarenakan angkatan kerja wanita lebih rendah dibandingkan laki-laki sehingga ketersediaan waktu untuk pergi ke pelayanan kesehatan lebih besar dibandingkan laki-laki, disamping itu perempuan lebih

rentan terkena penyakit, khususnya penyakit yang hanya diderita oleh perempuan. Oleh karena itulah, perempuan lebih banyak kemungkinannya bersentuhan dengan pelayanan kesehatan.

Pendidikan SMA 99 responden (55,6%). responden yang berpendidikan SLTA ini menempati urutan tertinggi bila dibandingkan responden yang berpendidikan dibawah SLTA. Hal ini kemungkinan disebabkan bahwa responden yang berpendidikan SLTA atau yang lebih tinggi mempunyai pengetahuan tentang kesehatan yang lebih baik dibandingkan dengan responden yang berpendidikan dibawahnya. Menurut Trisnantoro (2015), orang yang mempunyai berpendidikan tinggi cenderung mempunyai demand lebih tinggi terhadap pelayanan kesehatan, karena mereka lebih memperhatikan kesehatannya. Kesadaran akan pentingnya kesehatan dipahami oleh responden, sehingga responden dengan pendidikan SLTA/pendidikan tinggi menempati urutan terbanyak dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan seperti rumah sakit. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Chaerani (2011), dan Nova (2010).

Pekerjaan ibu rumah tangga 58 responden (32,6%). Responden paling banyak jumlahnya adalah pada kategori tidak bekerja. Yang termasuk kategori tidak bekerja adalah pensiunan, ibu rumah tangga dan tidak bekerja. Sesuai dengan kondisi di lapangan bahwa rumah sakit memberikan pelayanan yang baik dengan tidak membedakan antara pasien satu dengan yang lain sehingga baik pasien bekerja maupun tidak bekerja dapat merasakan kepuasan yang sama.

Analisis Univariat

Distribusi Frekuensi Fasilitas Di Ruang Rawat Inap RSUD DR. A. Dadi Tjokrodipo Kota Bandar Lampung Tahun 2023

Dari 178 responden fasilitas dengan kategori baik sebanyak 91 responden (51,1%) dan fasilitas dengan kategori tidak baik sebanyak 87 responden (48,9%).

Penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019) Fasilitas dalam keperawatan adalah seluruh alat dan bahan yang digunakan sebagai sarana dalam memberikan asuhan keperawatan bagi pasien baik dilingkup dalam dan luar rumah sakit. (Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016) mendefinisikan fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fadilah, A., & Yusianto, W. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah Di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien adalah dewasa akhir (26-60 tahun) 66 orang (89,2%), jenis kelamin perempuan 40 orang (54,1%), status perkawinan sudah menikah 59 orang (79,7%), pendidikan SD 23 orang (31,1%), pekerjaan wiraswasta 31 orang (41,9%), kualitas pelayanan keperawatan kategori baik 48 orang (64,9%), dan kepuasan pasien kategori puas 41 orang (55,4%).

Salah satu jenis pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit adalah pelayanan rawat inap. Pelayanan rawat inap merupakan salah satu unit pelayanan di rumah sakit yang memberikan pelayanan secara komprehensif untuk membantu menyelesaikan masalah yang dialami oleh pasien, dimana

unit rawat inap merupakan salah satu *renew center* rumah sakit sehingga tingkat kepuasan pelanggan atau pasien bisa dipakai sebagai salah satu indikator mutu pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian dengan melihat skor terendah jawaban responden yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah poin kelengkapan perabot ruang perawatan, seperti *wastafel* bangsal tunggu perawatan serta alat-alat saat melakukan pemeriksaan kepada pasien.

Menurut peneliti, fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah daerah atau masyarakat.

Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD DR. A. Dadi Tjokrodipo Kota Bandar Lampung Tahun 2023

Dari 178 responden kepuasan pasien dengan kategori puas sebanyak 78 responden (43,8%) dan kepuasan dengan kategori tidak puas sebanyak 100 responden (56,2%).

Sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Tjiptono (2014; Badriya, 2021) Kepuasan berasal dari bahasa latin yaitu "satis" yang berarti cukup baik atau memadai dan "facto" berarti melakukan atau membuat. Menurut Kamus Bahasa Indonesia, kepuasan adalah puas, senang, perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan, dan sebagainya). Sehingga kepuasan dapat diartikan sebagai rasa puas, rasa senang, dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa (Aaker, 2013; Badriya, 2021)

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fadilah, A., &

Yusianto, W. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah Di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien adalah dewasa akhir (26-60 tahun) 66 orang (89,2%), jenis kelamin perempuan 40 orang (54,1%), status perkawinan sudah menikah 59 orang (79,7%), pendidikan SD 23 orang (31,1%), pekerjaan wiraswasta 31 orang (41,9%), kualitas pelayanan keperawatan kategori baik 48 orang (64,9%), dan kepuasan pasien kategori puas 41 orang (55,4%).

Pada penelitian ini kepuasan pasien dilihat dari kuesioner dengan skor terendah adalah poin perawat perhatian dan memberi dukungan moral terhadap keadaan Anda (menanyakan dan berbincang-bincang tentang keadaan Anda). Perhatian perawat sangat mempengaruhi kualitas kepuasan pasien. Pasien yang merasa di berikan perhatian ekstra akan merasakan kenyamanan dan ketenangan saat menjalani perawatan.

Menurut peneliti, kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan walaupun subyektif tetap ada dasar objektifnya, artinya walaupun penilaian itu dilandasi oleh pengalaman masa lalu pasien, pendidikan pasien, situasi psikis waktu itu dan pengaruh lingkungan waktu itu. Kepuasan pasien pada dasarnya memuaskan pasien dengan harapan dan memahami kebutuhan pasien. Pasien lama yang berkunjung kembali ke rumah sakit dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan. Pasien dikatakan puas jika pelayanan yang diterima oleh pasien sesuai dengan harapan pasien atau melampaui harapan yang pasien inginkan dan jika pelayanan yang diterima oleh pasien tidak sesuai

harapan maka sebaliknya pasien tidak puas.

Analisis Bivariat

Hubungan Fasilitas Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung Tahun 2023

Hasil analisa data menggunakan uji chi square didapat nilai $p\text{-value} = 0.000$ ($< \alpha 0,05$) yang artinya ada hubungan fasilitas dengan tingkat kepuasan pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung, dengan nilai $OR = 14,231$ yang artinya responden menyatakan fasilitas tidak baik akan 16 kali beresiko memiliki tingkat kepuasan dengan kategori tidak puas.

Penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Pohan (2006; Badriya, 2021) Kepuasan pasien merupakan perasaan yang dimiliki pasien dan timbul sebagai hasil dari kinerja layanan kesehatan setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Dengan terciptanya kepuasan pada pasien, maka dapat memberikan manfaat yakni hubungan perusahaan dengan pelanggan (pasien) menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan (pasien), membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut, dan laba yang diperoleh meningkat (Tjiptono, 2003; Badriya, 2021) dan kesetiaan pelanggan (pasien) yang tinggi (Kotler; Badriya, 2021).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Darmin, D. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Interna Rsd Kota Kotamobagu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan asuhan keperawatan

dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Interna RSUD Kota Kotamobagu dengan hasil $p\text{-Value} = 0,000$.

Pada penelitian ini fasilitas baik memiliki tingkat kepuasan kategori tidak puas sebanyak 26 responden (14,6%). Kepuasan pasien merupakan perasaan yang muncul dari pasien baik itu senang atau kecewa setelah membandingkan persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapannya

Responden yang menyatakan fasilitas tidak baik dan memiliki tingkat kepuasan kategori puas sebanyak 13 responden (7,3%). Kepuasan pasien dapat dicapai atau tidak dapat dilihat dari awal yaitu tujuan rumah sakit, yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga mempunyai dampak yang baik kepada pasien, salah satunya membuat pasien merasa nyaman melakukan rawat inap di rumah sakit tersebut. Setelah itu rumah sakit harus mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan dari pasien sehingga rumah sakit dapat memenuhi apa yang menjadi harapan pasien. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit sesuai dengan harapan pasien maka tingkat kepuasan pasien akan tercapai.

Kelengkapan fasilitas merupakan segala sesuatu yang mempermudah pasien dalam memperoleh jasa yang diberikan oleh rumah sakit berupa tempat parkir, ruang tunggu, dan ruang rawat inap. Apabila rumah sakit menyediakan fasilitas yang memadai bagi konsumennya lalu konsumen merasa puas dan nyaman dengan jasa yang diberikan maka hal tersebut akan dapat mempengaruhi minat pasien dalam melakukan pembelian, artinya salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah fasilitas yang

diberikan oleh rumah sakit sehingga fasilitas yang diberikan mempermudah konsumen dalam proses pembelian jasa, apabila pasien merasa nyaman dan mudah mendapatkan jasa yang diberikan oleh rumah sakit maka pasien akan merasa puas.

Menurut pendapat peneliti, Fasilitas merupakan segala sesuatu untuk mendukung kenyamanan konsumen yang disediakan/disiapkan oleh penjual jasa/instansi yaitu berupa peralatan fisik. Kepuasan Pasien merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Penyediaan Fasilitas Pelayanan Kesehatan merupakan tanggung jawab Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan yang menyatakan bahwa Pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan Fasilitas Pelayanan Kesehatan bagi masyarakat untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

KESIMPULAN

Hasil analisa data menggunakan uji chi square didapat nilai $p\text{-value} = 0.000$ ($< \alpha 0,05$) yang artinya ada hubungan fasilitas dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung.

Saran

Diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian dengan melihat faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien tentang kualitas pelayanan Keperawatan, selain yang telah dilakukan dalam penelitian ini

yaitu antara lain: harga, lokasi dan fasilitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 5(2), 165-181.
- Ardiputra, S., & Prawira, M. R. (2020). Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571: Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571. *PubBis: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 4(2), 136-146.
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Putri, A. O., & Hadianor, H. (2019). Hubungan usia, tingkat pendidikan, fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien di puskesmas muara laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2).
- Butar-Butar, J., & Simamora, R. H. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*, 6(1), 50-63.
- Darmin, D. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Interna RSUD Kota Kotamobagu. *MIRACLE Journal*, 1(2), 29-35.
- Faisal, T. (2020). Sanitasi Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Langsa. *Jurnal Edukes:*

- Jurnal Penelitian Edukasi Kesehatan*, 3, 254-259.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian diapotek. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 3 tahun 2020 tentang klasifikasi dan perizinan rumah sakit.
- Kementerian Kesehatan RI. (2018). Hasil Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) 2018. Jakarta: Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Kementerian RI.
- Khamida, K., & Mastiah, M. (2015). Kinerja Perawat Dalam Memberikan Asuhan Keperawatan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Journal of Health Sciences*, 8(2)
- Krisnawati, T., Utami, N. W., & Lasri, L. (2017). Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Panti Waluya Malang. *Nursing News: Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 2(2).
- Nursalam, D. (2014). Manajemen Keperawatan" Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional.
- Nursalam, M. K. (2018). Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. Salemba Medika, Jakarta.
- Nursalam, P. D. (2016). Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional (PP Lestari (ed.).
- Permenkes, R. I. (2020). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Rumah Sakit. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*
- Prima, A., & Achadi, A. (2022). Kepuasan Pengguna Alat Ortotik Prostetik: Systematic Literatur Review. *Journals of Ners Community*, 13(5), 568-576.
- Pulungan, R. M., Fithri, N. K., Priyambodo, R., Novitasari, S., & Wiradati, M. (2021). Gambaran Kondisi Kesehatan Berdasarkan Data Program Indonesia Sehat dengan Pendekatan Keluarga (PIS-PK) di Kota Bekasi. *Afiasi: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(1), 30-44.
- Rachman, A. (2017). *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Kompensasi Terhadap Komitmen Organisasi (Studi kasus pada PT. BPR Syariah Shadiq Amanah)* (Doctoral dissertation, Program Studi Magister Manajemen S2 Pasca Sarjana Universitas Widyatama).
- Ritonga, I. L., & David, M. (2020). Hubungan Layanan Asuhan Keperawatan Oleh Perawat Pelaksana Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Sakura RumahSakitUmum Imelda Pekerja Indonesia Medan. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Imelda*, 6(2), 128-135.
- Sudiby, A. R. (2014). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di RSIA Srikandi IBI JemberTahun 2014.
- Suwuh, M. K., Maramis, F. R., & Wowor, R. E. (2018). Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara. *Kesmas*, 7(3).

- Tugi, G., Mm, P., Fuadi, D. U., & Banten, D. S. (2020). Vol. 16 No. 1 Februari 2020 Issn: 1693-9549 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Tambahan Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Kapal Penyebrangan Di Pt. *Trisakti Lautan Mas Cabang Bakauheni, Lampung*, 75, 75-83.
- Walukow, D. N., Rumayar, A. A., & Kandou, G. D. (2019). Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa. *Kesmas*, 8(4).
- Yanti, N. (2013). Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Fasilitas dan Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara. *Skripsi Sarjana Tidak Diterbitkan. Makassar: FIK UIN [Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Islam Negeri] Sultan Alauddin. Tersedia secara online juga di: http://repositori.uin-alauddin.ac.id/3131/1/Nur%20Yanti_70300109053_Keperawatan_Fikes_opt.pdf [diakses di Wamena, Papua, Indonesia: 9 Februari 2018].*