

HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP KELENGKAPAN FASILITAS RUANGAN DI RUMAH SAKIT

Silvia Adi Putri*, Vio Fransisca, Marizki Putri

¹Fakultas Kesehatan Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit
UM Sumatera Barat, Jl. By Pass Aur Kuning No. 1, Kota Bukittinggi

e-mail: silviaadiputri86@gmail.com ,viofransisca1998@gmail.com

Artikel Diterima : 02 Februari 2023, Direvisi : 21 Maret 2023, Diterbitkan : 28 Maret 2023

ABSTRAK

Pendahuluan: Kelengkapan fasilitas di ruangan rawat inap rumah sakit Muhammad Natsir Solok masih ada ditemukan beberapa fasilitas yang tidak terawat dengan baik, jika hal tersebut tidak segera di atasi maka kepuasan pasien terhadap rumah sakit bisa menurun. **Tujuan:** Tujuan Penelitian ini adalah hubungan kepuasan pasien rawat inap terhadap kelengkapan fasilitas ruangan di Rumah Sakit M. Natsir Solok Tahun 2022. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dengan jumlah sampel sebanyak 30 responden yang berada di ruangan rawat inap menggunakan metode *Chi-Square*. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 30 responden terdapat 13 responden (43,3%) yang menyatakan bahwa fasilitas yang diberikan oleh rumah sakit sudah memadai dan sebagian besar responden yaitu 17 responden (56,7%) sisanya menyatakan bahwa fasilitas yang diberikan oleh pihak rumah sakit kurang lengkap yang mana hal tersebut berhubungan terhadap kepuasan pasien di ruangan rawat inap, yang mana hal tersebut menunjukkan bahwa kelengkapan fasilitas berhubungan terhadap kepuasan pasien di ruangan rawat inap. Kepuasan pasien di ruangan rawat inap Rumah Sakit Muhammad Natsir Solok dikatakan masih baik karena dari 30 responden terdapat 15 responden (50%) yang puas dengan pelayanan yang diberikan. **Diskusi:** Kelengkapan fasilitas di ruangan rawat inap dikatakan belum memenuhi kebutuhan pasien karena dari 30 responden terdapat lebih dari sebagian yaitu 17 responden (56,7%) menyatakan bahwa fasilitas tidak lengkap. Terdapat hubungan antara kepuasan pasien dan kelengkapan fasilitas karena hasil p value kecil dari 0,05% yaitu 0,027%. Rumah sakit perlu menambahkan fasilitas berupa tempat duduk di ruangan rawat inap, mengendalikan vektor atau serangga pengganggu. Melakukan perbaikan terhadap fasilitas yang rusak atau perlu di ganti dan pembersihan rutin terhadap kamar mandi karena masih ada beberapa ruangan yang kamar mandinya kotor.

Kata kunci : kepuasan, pasien, fasilitas, rawat inap

ABSTRACT

Background: Complete facilities in the inpatient room of the Muhammad Natsir Solok hospital, there are still some facilities that are not well maintained, if this is not resolved immediately, patient satisfaction with the hospital can decrease. **Objective:** The aim of this study is the relationship between inpatient satisfaction and the completeness of room facilities at M. Natsir Solok Hospital in 2022. **Method:** The research method used is descriptive with a quantitative approach, with a total sample of 30 respondents who are in the inpatient room using Chi-Square method. **Result:** The results showed that out of 30 respondents there were 13 respondents (43.3%) who stated that the facilities provided by the hospital were adequate and most of the respondents namely 17 respondents (56.7%) the rest stated that the facilities provided by the hospital incomplete which is related to patient satisfaction in the inpatient room, which shows that the completeness of the facility is related to patient satisfaction in the inpatient room. Patient satisfaction in the inpatient room of Muhammad Natsir Solok Hospital is said to be still good because out of 30 respondents there were 15 respondents (50%) who were satisfied with the services provided. **Discussion:** The completeness of the facilities in the inpatient room is said to have not met the needs of the patients because of the 30 respondents there were more than half, namely 17 respondents (56.7%) stated that the facilities were not complete. There is a relationship between patient satisfaction and the completeness of the facilities because of the p value results smaller than 0.05%, namely 0.027%. Hospitals need to add facilities in the form of seats in inpatient rooms, controlling vectors or annoying insects. Make repairs to facilities that are damaged or need to be replaced and routine cleaning of bathrooms because there are still several rooms where bathrooms are dirty.

Keywords : satisfaction, patients, facilities, hospitalization

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah organisasi sosial dan kesehatan yang berfungsi utamanya penyedia pelayanan paripurna, penyembuhan penyakit, dan pencegahan penyakit kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medic (*World Health Organization*). Rumah sakit adalah lembaga pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Undang-Undang No.47 tahun 2021).

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 (Safrida, 2019).

Pelayanan untuk Pasien dan Keluarga Tamu Rumah sakit mempengaruhi jumlah atau frekuensi pasien yang datang ke rumah sakit tahun demi tahun di rumah sakit, di mana tren pelayanannya berikan pasien dan keluarga pasien apa yang menurut mereka baik dan memuaskan kunjungan akan meningkat. Sama dengan sarana dan prasarana pendukung yang memadai Sumber Daya Manusia atau tenaga kesehatan yang berkualitas baik spesialis medis dan paramedis di bidangnya, namun pada kenyataannya ketersediaan sarana dan prasarana tidak berbanding lurus dengan tingkat kepuasan pasien yang tentunya berpengaruh terhadap angka kunjungan

pasien ke rumah sakit tersebut (Dezolla, 2017).

Kepuasan sebagai tingkat keadaan yang dirasakan seseorang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungan dengan harapan seseorang. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Safrida, 2019).

Aspek kepuasan pasien harus mendapat perhatian serius. Perbedaan-perbedaan dimensi sering menimbulkan kekecewaan pasien, meskipun petugas sudah menerapkan standar operasional prosedur dengan baik. Sebagai penyedia jasa yang memberikan berbagai macam pelayanan bagi konsumen, maka kepuasan konsumen merupakan tujuan utama yang harus dipenuhi perusahaan. Jadi untuk meningkatkan kepuasan pasiennya, pihak rumah sakit, peranan dokter, dan perawat baik medis dan non medis sangat menentukan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Safrida, 2019).

Rumah Sakit Nasional yang ada di Indonesia merupakan Rumah Sakit rujukan tertinggi (*top reveral hospital*), yang telah memakai kelengkapan fasilitas ruang rawat inap kelas 1, 2 dan kelas 3 sesuai dengan standar kemenkes, diantaranya sebagai berikut (Direktorat Pelayanan Kesehatan, 2020) :

Kelas 1: Jumlah tempat tidur maksimal 2 TT dengan pengaman, 2 crank manual atau otomatis, satu tempat duduk per tempat tidur, 1 buah kamar mandi pasien, satu nakas pertempat tidur, satu over bad table pertempat tidur, satu unit TV atau ruangan, menu makanan sesuai yang ditetapkan rumah

Kelas 2: Jumlah tempat tidur maksimal 4 TT dengan pengaman, 2 crank manual atau otomatis, satu tempat duduk per tempat tidur, 1 buah kamar mandi pasien, satu nakas pertempat tidur, satu over bad table pertempat tidur, menu makanan sesuai yang ditetapkan rumah sakit, ukuran minimal 2,4 m x 3 m untuk 1 tempat tidur.

Kelas 3: Jumlah tempat tidur maksimal 6 TT dengan pengaman, satu tempat duduk per tempat tidur, 1 buah kamar mandi pasien, satu nakas pertempat tidur, satu unit TV atau ruangan, menu makanan sesuai yang ditetapkan rumah sakit, ukuran minimal 2,4 m x 3 m untuk 1 tempat tidur.

Berdasarkan hasil penelitian Lestari (2016) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul, dalam skripsinya terkait dengan faktor penentu tingkat kepuasan pasien didapatkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap di Rumah Sakit berdasarkan perhitungan dikategorikan belum sesuai harapan, *tangibles* 50 %, *reliability* 56,67%, *responsiveness* 60 %, *assurance* 56,7 % dan *emphaty* 53, 3 %.

Survey awal yang penulis lakukan pada bulan Maret 2022 di Rumah Sakit M. Natsir Solok, ditemukan bahwa untuk kelengkapan fasilitas di ruangan rawat inap sudah memenuhi standar peraturan yang berlaku akan tetapi dibeberapa ruangan masih ditemukannya fasilitas yang tidak terawat dengan baik dan perlu diganti.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Kelengkapan Fasilitas Ruangan di Rumah Sakit”.

Adapun tujuan umum dari penelitian ini yaitu Diketuinya Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Kelengkapan Fasilitas Ruangan di Rumah Sakit.

Tujuan Khusus penelitian ini yaitu untuk mengetahui distribusi frekuensi kepuasan pasien rawat inap kelas 3 sebagai berikut:

1. Diketuinya distribusi kepuasan pasien rawat inap kelengkapan fasilitas Rumah Sakit M. Natsir Solok.
2. Diketuinya distribusi kelengkapan fasilitas Rumah Sakit M. Natsir Solok.
3. Diketuinya hubungan antara kepuasan dan kelengkapan fasilitas.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian telah dilaksanakan di Rumah Sakit M. Natsir Solok, dan waktu penelitian di lakukan pada tanggal 11 – 17 April Tahun 2022. Dengan jumlah sampel sebanyak 30 responden yang berada di ruangan rawat inap menggunakan metode *Chi-Square*.

Sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah berupa data primer seperti, hasil penyebaran kusioner yang disebarkan dan data sekunder pada penelitian ini yaitu jumlah kunjungan pasien Rawat Inap Rumah Sakit M. Natsir Solok Tahun 2022 dalam kurun waktu 3 bulan terakhir yaitu sebanyak 286 pasien dan profil rumah sakit.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis data univariat dan bivariat. Data yang telah diperoleh diolah secara manual dan dianalisa secara kuantitatif yaitu analisa data univariat dan bivariat, dimana data yang digunakan dalam penelitian ini berkaitan dengan data numerik.

HASIL

1. Hasil Analisa Univariat

Karakteristik Pasien Rawat Inap di RS M. Natsir Solok 2022

Tabel 1

Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Karakteristik	f	%
Usia		
17-25	7	23,3
26-35	6	20,0
36-45	3	10,0
46-55	1	3,3
56-60	7	23,3
>60	6	20,0
Pendidikan		
SD	11	36,7
SMP	4	13,3
SMA	12	40,0
PT	2	6,7
Tidak Sekolah	1	3,3
Pekerjaan		
IRT	12	40,0
Buruh Tani	4	13,3
Pensiunan	6	20,0
Wiraswasta	4	13,3
Mahasiswa	3	10,0
Karyawan	1	3,3
Total	30	100

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa dari total 30 responden, diketahui pasien yang berumur 17-25 tahun sebanyak 7 orang (23,3%), pasien yang berumur 26-35 tahun sebanyak 6 orang (20,0%), pasien yang berumur 36-45 tahun sebanyak 3 orang (10,0%), pasien yang berumur 46-55 tahun sebanyak 1 orang (3,3%), pasien yang berumur 56-60 tahun sebanyak 7 orang (23,3%), dan pasien yang berumur >66 tahun sebanyak 6 orang (20,0%).

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa dari total 30 responden, diketahui pasien dengan pendidikan SD sebanyak 11

orang (36,7%), pasien dengan pendidikan SMP sebanyak 4 orang (13,3%), pasien dengan pendidikan SMA sebanyak 12 orang (40,0%), pasien dengan pendidikan PT sebanyak 2 orang (6,7%), pasien dengan pendidikan tidak sekolah sebanyak 1 orang (3,3%).

Berdasarkan tabel di atas bisa dilihat bahwa dari total 30 responden, diketahui pasien dengan pekerjaan IRT sebanyak 12 orang (40,0%), pasien dengan pekerjaan Buruh/Tani sebanyak 4 orang (13,3%), pasien dengan pekerjaan Pensiunan sebanyak 6 orang (20,0%), pasien dengan pekerjaan Wiraswasta sebanyak 4 orang (13,3%), pasien dengan kategori Mahasiswa sebanyak 3 orang (10,0%), pasien dengan pekerjaan Karyawan sebanyak 1 orang (3,3%).

Kepuasan pasien

Kepuasan pasien meliputi Kelengkapan sarana prasarana seperti tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, dan ruang rawat inap, sehingga rumah sakit juga perlu memberikan perhatian terhadap fasilitas di rumah sakit (Niranjan Banik, Adam Koesoemadinata, Charles Wagner, Charles Inyang, 2013).

Tabel 2

Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS M. Natsir Solok Tahun 2022

Kepuasan pasien	f	%
Kurang puas	15	50,0
Puas	15	50,0
Total	30	100%

Berdasarkan tabel di atas bisa dilihat bahwa dari total 30 responden, diketahui kepuasan pasien yang kurang puas sebanyak 15 orang (50,0%), kepuasan pasien yang puas sebanyak 15 orang (50,0%).

Kelengkapan Fasilitas

Kelengkapan fasilitas merupakan segala sesuatu yang mempermudah pasien dalam memperoleh jasa yang diberikan oleh rumah sakit.

Tabel 3

Kelengkapan Fasilitas Ranap Di RS M. Natsir Solok Tahun 2022

Kelengkapan Fasilitas	<i>f</i>	%
Kurang Lengkap	17	56,7%
Lengkap	14	43,3%
Total	30	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa dari total 30 responden, diketahui sebanyak 17 orang menyatakan fasilitas kurang lengkap (56,7%), dan sebanyak 13 orang menyatakan fasilitas lengkap (43,3%).

2. Hasil Analisa Bivariat

Tabel 4

Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Kelengkapan Fasilitas Di RS M. Natsir Solok Tahun 2022

Kepuasan pasien	Kelengkapan fasilitas				Total		P value
	Lengkap		Tidak lengkap				0,027
	F	%	f	%	F	%	
Puas	10	66,7	5	33,3	15	100	
Tidak puas	3	20,0	12	80,0	15	100	
Total	13	43,3	17	56,7	30	100	

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa dari 30 responden (100%) terdapat 13 (43,3%) responden yang menyatakan bahwa fasilitas yang diberikan rumah sakit lengkap dan terdapat 17 responden (56,7%) yang menyatakan bahwa fasilitas tidak lengkap.

Kemudian berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa dari 15 responden (50%) yang kurang puas terdapat 12 responden (40%) yang menyatakan bahwa fasilitas ruangan rawat inap tidak lengkap, lalu dari 15 responden (50%) yang menyatakan puas terdapat 5 responden (16,7%) menyatakan bahwa fasilitas tidak lengkap. maka dapat dilihat bahwa kelengkapan fasilitas merupakan salah faktor yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien di ruangan rawat inap RS M. Natsir Solok.

Nilai P value yang didapatkan pada hasil penelitian berfungsi untuk melihat apakah terdapat hubungan antara variabel yang satu dengan variabel lainnya, penelitian dikatakan berhubungan jika hasil dari P value nya < 0,05 (Ghozali, 2018).

PEMBAHASAN

1. Pembahasan Analisa Univariat Kepuasan pasien

Berdasarkan tabel 5.2 bisa dilihat bahwa dari total 30 responden, diketahui pasien yang kurang puas terhadap kelengkapan fasilitas di ruangan rawat inap sebanyak 15 orang (50,0%), dan pasien yang menyatakan puas terhadap fasilitas yang diberikan oleh rumah sakit sebanyak 15 orang (50,0%). Dari 15 responden yang menyatakan tidak puas pada umumnya menyatakan ketidakpuasan nya terhadap kelengkapan perabot di ruang perawatan seperti lemari yang tidak tersedia, tempat duduk kurang, kipas angin perlu diganti, dan kamar mandi yang tidak bersih.

Dalam hal ini, fasilitas yang dimaksud mengarah ke segala sesuatu yang memudahkan pasien dalam memperoleh jasa yang di berikan oleh rumah sakit dan kelengkapan peralatan medis sehingga pasien tidak di rujuk ke rumah sakit lain.

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 (Rizky Wahyudi, 2021).

Kepuasan pasien meliputi Kelengkapan saran prasarana seperti tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, dan ruang rawat inap, sehingga rumah sakit juga perlu memberikan perhatian terhadap fasilitas di rumah sakit, 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 (Niranjan Banik, Adam Koesoemadinata, Charles Wagner, Charles Inyang, 2013).

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ritonga, 2019) yang mendapatkan hasil bahwa secara parsial salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di RSUD Rantaupraptat adalah kelengkapan fasilitas di ruangan rawat inap.

Berdasarkan penelitian di atas peneliti berasumsi bahwa kepuasan pasien di ruangan perawatan kelas 3 di RS M. Natsir Solok tergolong baik karena dari 30 responden (100%) terdapat 15 responden (50%) yang menyatakan puas terhadap kelengkapan fasilitas di ruangan.

1. Kelengkapan fasilitas

Berdasarkan tabel di 5.3 dapat dilihat bahwa dari total 30 responden, diketahui sebanyak 17 orang menyatakan fasilitas kurang lengkap (56,7%), dan sebanyak 13 orang menyatakan fasilitas

lengkap (43,3%). Dari 17 responden yang menyatakan tidak puas terhadap fasilitas yang diberikan di ruangan perawatan pada umumnya menyatakan ketidakpuasan nya terhadap fasilitas seperti Kamar mandi tidak ada, Kipas angin tidak ada, tempat duduk yang tersedia hanya 1 untuk setiap bed sehingga jika ada keluarga yang membesuk kadang berdiri atau duduk di luar dan pemeliharaan terhadap fasilitas yang telah disediakan seperti kipas angin yang rusak, lantai kamar mandi yang kotor, serangga dan lalat yang masih banyak dan beberapa lemari perlu diganti.

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 (Niranjan Banik, Adam Koesoemadinata, Charles Wagner, Charles Inyang, 2013).

Kelengkapan fasilitas rumah sakit merupakan suatu sarana prasarana dan peralatan yang terdiri dari alat medis, non medis dan mebel air, beban cost secara keseluruhan operasional rumah sakit akan bertambah jika pengelolaan fasilitas yang ada tidak dilakukan dengan baik (Rizky Wahyudi, 2021)

Hasil penelitian yang peneliti lakukan di RS M. Natsir Solok

mendapatkan hasil bahwa kelengkapan fasilitas mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien di ruangan rawat inap sebesar 6,8% yang mana hal tersebut menunjukkan terdapat hubungan antara kelengkapan fasilitas dengan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh penelitian yang dilakukan oleh Wahyuningrum tahun 2011 di RSUD Ungaran bahwa fasilitas mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien sebesar 6,81%, yang mana hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara fasilitas dengan kepuasan pasien di RSUD Ungaran yaitu jika semakin memadai fasilitas yang diberikan terhadap pasien maka akan membuat pasien merasa puas (Wahyuningrum, 2011)

Berdasarkan penelitian di atas peneliti berasumsi bahwa kelengkapan fasilitas di ruangan rawat inap kelas 3 RS M. Natsir Solok masih belum memadai karena dari 30 responden (100%) terdapat lebih dari sebagian yaitu 17 responden (56,7%) menyatakan bahwa fasilitas di ruangan rawat inap tidak lengkap dan masih terdapat beberapa ruangan yang tidak dilengkapi dengan fasilitas.

2. Pembahasan Analisa Bivariat

Hubungan kepuasan pasien terhadap kelengkapan fasilitas

Berdasarkan tabel 5.4 dapat dilihat bahwa dari 15 responden yang kurang puas terhadap fasilitas yang diberikan terdapat 3 responden (10%) yang menyatakan bahwa fasilitas di rumah sakit lengkap dan 12 responden (40%) menyatakan bahwa fasilitas yang diberikan di ruangan rawat inap tidak lengkap, lalu dari 15 responden (50%) yang menyatakan puas terhadap fasilitas terdapat 10 responden (33,3%) yang menyatakan bahwa fasilitas di rumah

sakit lengkap dan 5 responden (16,7%) menyatakan bahwa fasilitas tidak lengkap.

Penelitian yang peneliti lakukan di ruangan rawat inap kelas 3 rumah sakit M. Natsir Solok mendapatkan hasil bahwa 15 responden merasa puas dan 15 sisanya merasa tidak puas terhadap fasilitas yang diberikan oleh rumah sakit di ruangan rawat inap. Dari 15 responden yang merasa puas terdapat 5 responden yang tidak puas dan menyatakan bahwa fasilitas yang diberikan masih belum sesuai dengan harapan, seperti kamar rawat inap yang tidak ada kipas angin dan kamar mandi yang tidak bersih.

Kemudian dari 15 responden yang merasa tidak puas terhadap fasilitas yang diberikan oleh rumah sakit terdapat 12 responden diantaranya yang menyatakan tidak puas dengan fasilitas yang telah diberikan, Pada umumnya kelengkapan fasilitas merupakan salah satu faktor yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam menerima jasa dari rumah sakit dan dari 12 responden tersebut tidak merasa puas karena beberapa fasilitas yang tidak tersedia seperti tidak tersedia kamar mandi di ruangan rawat inap, tidak tersedia AC atau kipas angin, tidak terdapat lemari, hanya terdapat 1 kursi untuk setiap bed, ruangan rawat inap masih terdapat nyamuk atau serangga yang mengganggu kenyamanan dan administrasi yang lamban.

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 (Rizky Wahyudi, 2021)

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 konsumen nya 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 (Niranjan Banik, Adam Koesoemadinata, Charles Wagner, Charles Inyang, 2013).

Penelitian yang peneliti lakukan di ruangan rawat inap tentang hubungan kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan pasien di RS M. Natsir Solok mendapatkan hasil p value sebesar 0,02 menggunakan uji chi-square test yang mana jika hasil penelitian tidak melewati nilai 0,05 maka penelitian tersebut di katakan berhubungan, maka berdasarkan hal tersebut peneliti berasumsi bahwa penelitian yang dilakukan terdapat hubungan antara kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh penelitian yang dilakukan oleh Wahyuningrum tahun 2011 di RSUD Ungaran bahwa fasilitas mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien sebesar 6,81%, yang mana hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara fasilitas dengan kepuasan pasien di RSUD Ungaran yaitu jika semakin memadai fasilitas yang diberikan terhadap pasien maka akan membuat pasien merasa puas (Wahyuningrum, 2011)

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Hariani pada Tahun 2019 dengan judul Analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Rantaupraptat yang mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan, harga dan fasilitas secara bersama – sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Rantaupraptat (Ritonga, 2019).

Berdasarkan penelitian di atas peneliti berasumsi bahwa kelengkapan fasilitas merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien di ruangan rawat inap, dapat dilihat bahwa pasien yang merasa tidak puas di ruangan rawat inap disebabkan oleh fasilitas yang tidak lengkap dan tidak terawat dengan baik, sehingga terdapat hubungan antara kepuasan pasien dengan kelengkapan fasilitas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dari tanggal 25 Mei – 7 Juni 2022 tentang “Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kelengkapan Fasilitas Ruangan di Rumah Sakit M. Natsir Solok tahun 2022” diperoleh kesimpulan yaitu: kepuasan pasien di ruangan rawat inap kelas 3 Rumah Sakit M. Natsir Solok dikatakan masih baik karena dari 30 responden terdapat 15 responden (50%) yang puas dengan pelayanan yang diberikan. Kelengkapan fasilitas di ruangan rawat inap kelas 3 Rumah Sakit M. Natsir Solok dikatakan belum memenuhi kebutuhan pasien karena dari 30 responden terdapat lebih dari sebagian yaitu 17 responden (56,7%) menyatakan bahwa fasilitas tidak lengkap. Terdapat hubungan antara kepuasan pasien terhadap kelengkapan fasilitas di ruangan rawat inap kelas 3 Rumah Sakit M. Natsir Solok. Untuk nilai p value yang didapatkan pada penelitian ini yaitu kecil dari 0,05 yang mana hal tersebut menunjukkan bahwa variabel penelitian memiliki hubungan.

SARAN

Rumah sakit perlu menambahkan fasilitas berupa tempat duduk di ruangan rawat inap, menambahkan kipas angin bagi ruangan yang belum terdapat penyejuk ruangan. Pihak rumah sakit harus mengendalikan vektor atau serangga pengganggu dengan cara memastikan bahwa

serangga berupa nyamuk atau lalat tidak ada di ruangan karena hal tersebut sangat mengganggu kenyamanan pasien. Perlu dilakukan pengecekan berkala terhadap pendingin ruangan yang rusak sehingga bisa diperbaiki dengan cepat karena udara yang panas dapat mengganggu kenyamanan pasien. Perlu dilakukan pembersihan rutin terhadap kamar mandi karena masih ada beberapa ruangan yang kamar mandi nya kotor.

KEPUSTAKAAN

- Dezolla, D. (2017). *Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan, word of mouth, dan minat berkunjung kembali di poliklinik spesialis ambun pagi rsup dr. m. djamil padang*.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Lestari. 2016. *Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Bantul*. Jkki- Jurnal Kesehatan Dan Kedokteran Indonesia.
- Niranjana Banik, Adam Koesoemadinata,

Charles Wagner, Charles Inyang, H. B. (2013). *No Title Стационарная медицинская помощь (основы организации)*.
<https://doi.org/10.1190/segam2013-0137.1>

- Puji Wahyuningrum, (2011) *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ungaran*. Under Graduates Thesis, Universitas Negeri Semarang (Unnes). Rosita, R., & Soepardi, J. (2011). *Pusat Data dan Informasi Profil Kesehatan Indonesia 2010*. In *Direktorat Jendral Kesehatan Ibu dan Anak*. <http://www.depkes.go.id>
- Safrida, M. D. (2019). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Bhayangkara Banda Aceh*. *Program Studi SI Farmasi Fakultas Farmasi Dan Kesehatan Institut Kesehatan Helvetia Medan*, 8. <http://repository.helvetia.ac.id/2748/>
- Wahyudi, Rizki. (2021). *Pengaruh kelengkapan fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit*. Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah.