

ISSN: 2830-6309

Penerbit: LPPM STIKES Amanah Makassar

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP BADAN PENGELOLA RUMAH SAKIT UMUM****ARIFIN NU'MANG KABUPATEN SIDRAP**Nikita Annisa Wijayanti Burhanuddin<sup>1</sup>, Muhammad Ilyas Nur<sup>2</sup>, Muhammad Khadafi<sup>3</sup>**Abstrak**

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan dipengaruhi oleh kepuasan terhadap pelayanan (medis, keperawatan, gizi, laboratorium, radiologi, administrasi), lingkungan dan fasilitas yang tersedia. Semakin baik pelayanan kesehatan yang diberikan oleh sebuah Rumah Sakit maka diharapkan semakin memuaskan pasien sebagai penerima layanan, meskipun pada dasarnya kepuasan klien atas pelayanan yang diberikan merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan diterima oleh klien. Meskipun nilai subjektif ini sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor akan tetapi kepuasan klien tetap akan didasari oleh kebenaran dan kenyataan objektif yang dialami oleh klien saat menerima pelayanan di Rumah Sakit.

Rumah Sakit sebagai penyedia layanan keperawatan perlu terus melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan karena jika pelayanan yang diberikan dianggap tidak memuaskan oleh pasien maka ada kemungkinan pasien tersebut akan mencari Rumah Sakit lain yang dianggap lebih baik mengingat jumlah sarana pelayanan kesehatan juga semakin lama semakin bertambah.

Tujuan Penelitian: Mengetahui secara umum tentang Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Badan Pengelola Rumah Sakit Umum Arifin Nu'mang Sidrap.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Dalam penelitian ini jumlah sampel yang digunakan sebanyak 60 Responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik non probability sampling. instrumen pengumpulan data menggunakan kuisioner untuk menilai kepuasan pasien, pelayanan, fasilitas dan lingkungan Rumah Sakit.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada umumnya pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, pelayanan umumnya dianggap baik, lingkungan Rumah Sakit umumnya baik dan ketersediaan fasilitas cukup. Uji statistik dilakukan dengan menggunakan chi square dengan  $\alpha = 0,05$  maka didapatkan korelasi  $p = 0,000$  untuk hubungan pelayanan dengan kepuasan pasien,  $p = 0,001$  untuk hubungan lingkungan Rumah Sakit dengan kepuasan pasien serta  $p = 0,008$  untuk hubungan fasilitas Rumah Sakit dengan kepuasan pasien.

Kesimpulan dari penelitian ada hubungan yang bermakna antara pelayanan Rumah Sakit dengan kepuasan pasien, ada hubungan yang bermakna antara ketersediaan fasilitas Rumah Sakit dengan kepuasan pasien, serta ada hubungan yang bermakna antara lingkungan Rumah Sakit dengan kepuasan pasien di Badan Pengelola Rumah Sakit Umum Arifin Nu'mang.

Kata kunci : Analisis, Faktor, Kepuasan, Pasien

## PENDAHULUAN

Rumah Sakit Umum Arifin Nu'mang merupakan salah satu Rumah Sakit Daerah yang berada di wilayah Kabupaten Sidrap dengan lokasi tepat di pinggir jalan Propinsi. Kondisi ini dari segi lokasi memudahkan untuk dijangkau sehingga masyarakat dapat saja dengan mudah memanfaatkan pelayanan yang disediakan oleh Rumah Sakit tersebut. Akan tetapi karena Rumah Sakit Umum Arifin Nu'mang tersebut berada juga dekat dengan beberapa Rumah Sakit di kota tersebut, maka hal ini merupakan tantangan dalam memberikan pelayanan. Jika pelayanan yang diberikan dianggap kurang memuaskan oleh pengguna layanan maka, dapat saja pasien-pasien yang ada justru lebih memilih Rumah Sakit yang berada di kota pare-pare karena jaraknya tidak begitu jauh dan mudah dijangkau apalagi jika pelayanan yang diberikan dianggap lebih baik dan memuaskan.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif yaitu menjelaskan sesuatu atau beberapa keadaan (Azwar & Prihartono, 2013). Penelitian ini menggunakan rancangan cross sectional yaitu mengungkapkan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen (Nursalam & Pariani, 2001). Penelitian ini dilakukan untuk melihat Analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di ruang rawat inap Badan Pengelola Rumah Sakit Umum Arifin Nu'mang Kabupaten Sidrap

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini telah dilaksanakan melalui tahapan pengumpulan data dan analisa data menggunakan statistik sehingga didapatkan hasil penelitian mengenai Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Badan Pengelola Rumah Sakit Umum Arifin Nu'mang Kabupaten Sidrap.

### A. Hasil Penelitian

#### 1. Data Demografi

Setelah dilakukan pengumpulan data maka didapatkan data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, kelompok umur dan tingkat pendidikan sebagai berikut :

**Tabel 4.1**

**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur dan Pendidikan di Ruang Rawat Inap Badan Pengelola Rumah Sakit Umum Arifin Nu'mang Kabupaten Sidrap**

DATA	KRITERIA	n	%
<b>Jenis kelamin</b>	Laki-laki	28	46,7
	Perempuan	32	53,3
<b>Umur</b>	16-25 Tahun	13	21,7
	26-35 Tahun	15	25
	36-45 Tahun	15	25
	46-55 Tahun	7	11,5
	56- 65 Tahun	3	5
	≥ 66 Tahun	7	11,7
<b>Pendidikan</b>	SD	21	35
	SMP	9	15
	SMA	28	46,7
	S1	2	3,3

Sumber data : Data Primer

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa dari 60 responden lebih banyak berjenis kelamin perempuan (53,3%) dibandingkan dengan laki-laki (46,7%).

Umumnya responden berumur 26-35 tahun dan 36-45 tahun masing-masing 25%. Responden yang paling sedikit berumur antara 56-65 tahun (5%). Terdapat juga responden berusia  $\geq 66$  tahun sebanyak 11,7%. Menurut kategori tingkat pendidikan, yang terbanyak adalah pendidikan SD (35%), SMP (15%), SMA (46,7%), dan S1 (3,3%).

## 2. Kepuasan Pasien

Hasil pengumpulan data mengenai kepuasan pasien yang dirawat di ruang rawat inap Badan Pengelola Rumah Sakit Umum Arifin Nu'mang Kabupaten Sidrap didapatkan data sebagai berikut :

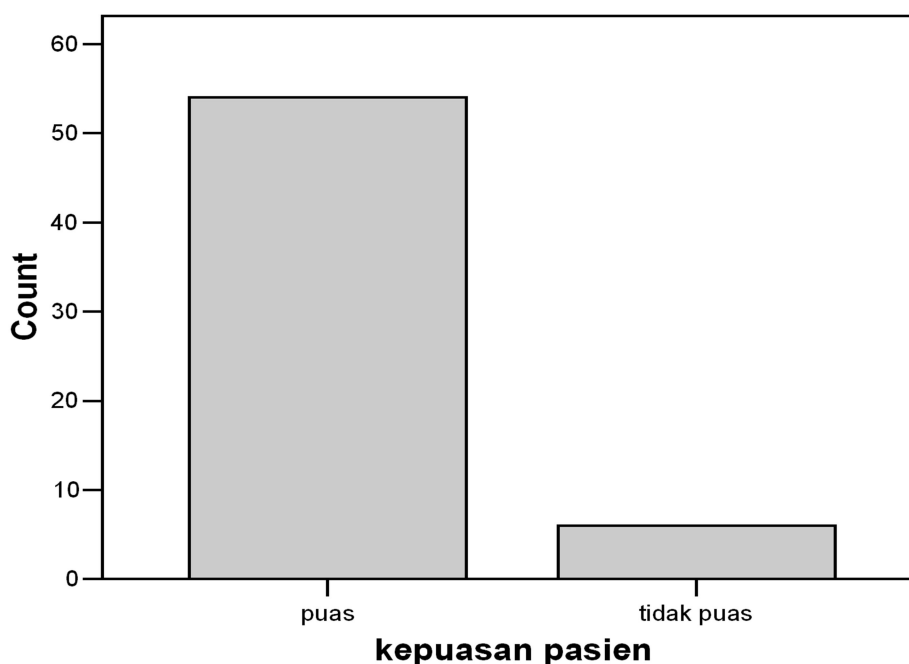
**Tabel 4.2**  
**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien yang di rawat di Ruang Rawat Inap Badan Pengelola Rumah Sakit Umum Arifin Nu'mang Kabupaten Sidrap**

KEPUASAN PASIEN	N	%
Puas	54	90
Tidak Puas	6	10
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Sumber data :Data Primer

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa pada umumnya responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan di Badan Pengelola Rumah Sakit Umum Arifin Nu'mang Kabupaten Sidrap dengan nilai puas 90% dan tidak puas 10%. Data ini dapat pula dilihat dalam grafik sebagai berikut ;

**Grafik 4.2**  
**Grafik kepuasan pasien rawat di Ruang Rawat Inap Badan Pengelola Rumah Sakit Umum Arifin Nu'mang Kabupaten Sidrap**



### 3. Pelayanan Rumah Sakit

Hasil pengumpulan data mengenai penilaian responden terhadap pelayanan yang diberikan di Ruang Rawat Inap Pengelola Rumah Sakit Umum Arifin Nu'mang Kabupaten Sidrap tergambar pada tabel berikut ini :

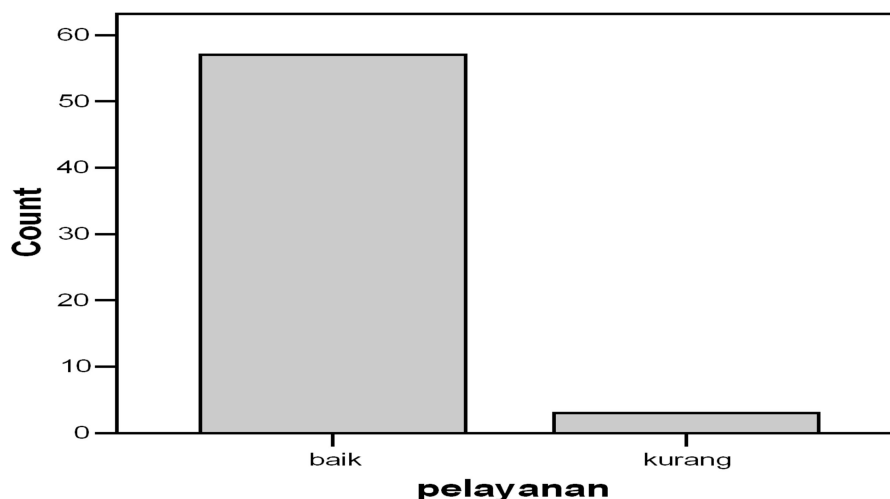
**Tabel 4.3**  
**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Penilaian Pelayanan yang di berikan di Ruang rawat Inap Badan Pengelola Rumah Sakit Umum Arifin Nu'mang Kabupaten Sidrap**

PELAYANAN RUMAH SAKIT	n	%
Baik	57	95
Kurang	3	5,0
Total	60	100

Sumber data :Data Primer

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa pada umumnya responden menyatakan pelayanan Rumah Sakit Arifin Nu'mang Kabupaten Sidrap baik (95%) meskipun ada juga yang menyatakan pelayanan masih kurang (5,0%). Data ini dapat juga dilihat dalam grafik berikut ini ;

**Grafik 4.3**  
**Grafik Pelayanan di Ruang Rawat Inap Badan Pengelola Rumah Sakit Umum Arifin Nu'mang Kabupaten Sidrap**



### 4. Lingkungan Rumah Sakit

Setelah dilakukan pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner untuk mengetahui penilaian responden terhadap lingkungan Rumah Sakit sebagai salah satu faktor yang terkait dengan pelayanan di Rumah Sakit maka didapatkan hasil sebagai berikut sebagaimana tercantum dalam tabel dibawah ini :

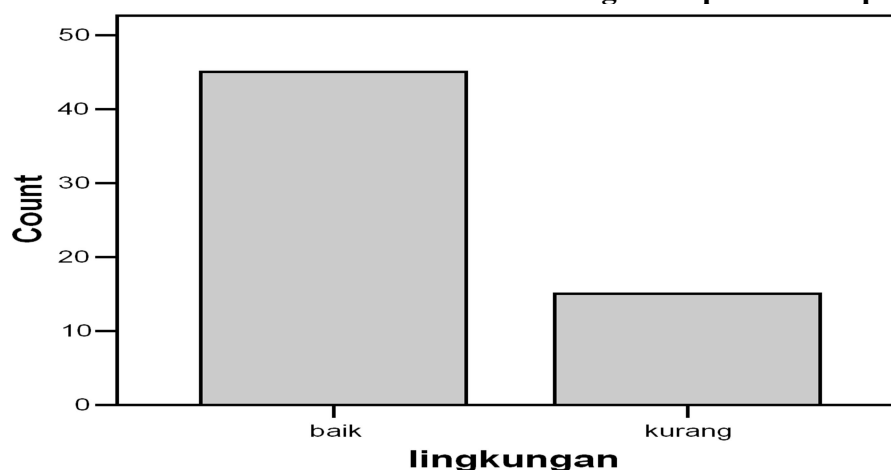
**Tabel 4.4**  
**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Penilaian Terhadap Lingkungan di Ruang Rawat Inap Badan Pengelola Rumah Sakit Umum Arifin Nu'mang Kabupaten Sidrap**

LINGKUNGAN RUMAH SAKIT	n	%
Baik	45	75
Kurang	15	25
Total	60	100

Sumber data : Data Primer

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui bahwa penilaian responden terhadap lingkungan Rumah Sakit pada umumnya baik (75%). Sebagian responden juga menilai lingkungan Rumah Sakit kurang (25%). Data ini dapat juga dilihat dalam bentuk grafik dibawah ini ;

**Grafik 4.4**  
**Grafik lingkungan Ruang Rawat Inap Badan Pengelola Rumah Sakit Umum Arifin Nu'mang Kabupaten Sidrap**



#### 4. Fasilitas Rumah Sakit

Hasil pengumpulan data mengenai penilaian responden terhadap fasilitas Rumah Sakit tergambar dalam tabel berikut ini :

**Tabel 4.5**  
**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Penilaian Terhadap Fasilitas di Ruang Rawat Inap Badan Pengelola Rumah Sakit Umum Arifin Nu'mang Kabupaten Sidrap**

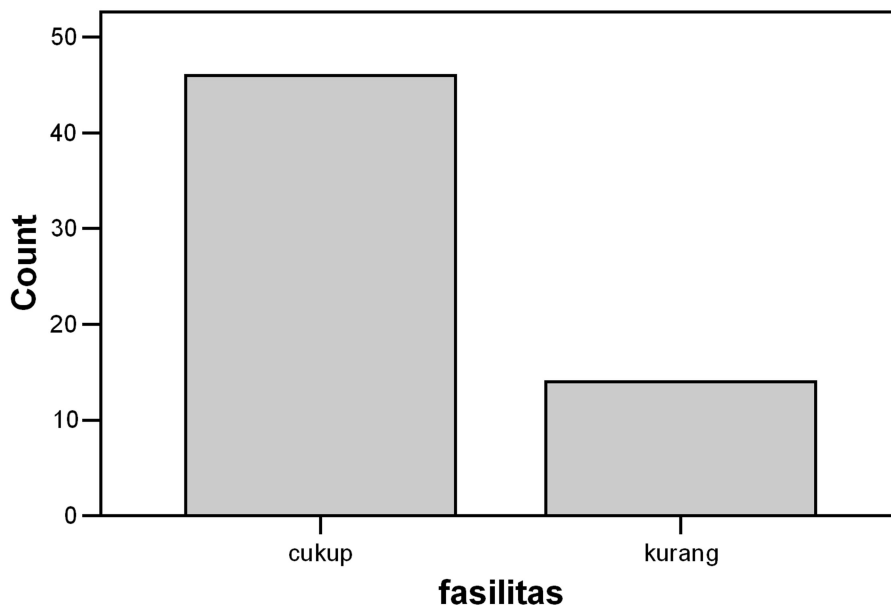
FASILITAS RUMAH SAKIT	n	%
Cukup	46	76,7
Kurang	14	23,3
Total	60	100

Sumber data :Data Primer

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui bahwa pada umumnya responden menilai fasilitas Rumah Sakit cukup (76,7%). Sebagian responden menilai fasilitas Rumah Sakit kurang (23,3%). Data tersebut juga dapat dilihat dalam grafik sebagai berikut ;

**Grafik 4.5**

**Grafik Fasilitas di Ruang Rawat Inap Badan Pengelola Rumah Sakit  
Umum Arifin Nu'mang Kabupaten Sidrap**



**6. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien merupakan hal yang bersifat subjektif. Dalam penelitian ini digunakan tiga faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien meliputi faktor pelayanan Rumah Sakit, lingkungan Rumah Sakit dan fasilitas Rumah Sakit.

Hasil pengumpulan data dan analisa data menunjukkan hubungan berbagai hal yang berkaitan dengan kepuasan pasien yang dirawat di ruang rawat inap Badan Pengelola Rumah Sakit Umum Arifin Nu'mang Kabupaten Sidrap dalam tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.6**

**Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap  
Badan Pengelola Rumah Sakit Umum Arifin Nu'mang Kabupaten Sidrap**

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN		KEPUASAN PASIEN					
		PUAS		TIDAK PUAS		TOTAL	
		n	%	N	%	N	%
PELAYANAN RS	Cukup	54	90	3	5	57	95
	Kurang	0	0	3	5	3	5
LINGKUNGAN RS	Baik	44	73	1	1,6	45	75
	Kurang	10	16,6	5	8,3	15	25
FASILITAS RS	Cukup	44	73	2	3,3	46	76,7
	Kurang	10	16,6	4	6,7	14	23,3

Sumber data :Data Primer

Berdasarkan tabel 4.6 didapatkan data bahwa dalam pelayanan rumah sakit umumnya responden yang menyatakan pelayanan Rumah Sakit cukup juga menyatakan puas (90%) dan ada juga yang menyatakan pelayanan cukup tetapi tidak puas (5%). Yang menyatakan pelayanan kurang juga tidak puas (5%).

Responden yang menyatakan lingkungan Rumah Sakit baik umumnya juga menyatakan puas

(73%) meskipun ada juga yang menyatakan lingkungan Rumah Sakit baik tetapi tidak puas serta lingkungan kurang tapi menyatakan puas.

Penilaian terhadap fasilitas Rumah Sakit menunjukkan bahwa umumnya yang menyatakan fasilitas baik juga puas (73%) tetapi ada juga yang berpendapat fasilitas kurang tetapi puas dengan pelayanan (3,3%). Selain itu terdapat juga responden yang menyatakan pelayanan kurang tetapi tetap puas dengan pelayanan (16,6%).

### KESIMPULAN

1. Ada hubungan yang bermakna antara pelayanan Rumah Sakit dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Badan Pengelola Rumah Sakit Umum Arifin Nu'mang Kabupaten Sidrap
2. Ada hubungan yang bermakna antara lingkungan Rumah Sakit dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Badan Pengelola Rumah Sakit Umum Arifin Nu'mang Kabupaten Sidrap
3. Ada hubungan yang bermakna antara ketersediaan fasilitas Rumah Sakit dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Badan Pengelola Rumah Sakit Umum Arifin Nu'mang Kabupaten Sidrap
4. Secara umum pasien yang dirawat di ruang rawat inap Badan Pengelola Rumah Sakit Umum Arifin Nu'mang Kabupaten Sidrap mengatakan puas dengan pelayanan yang diberikan

### DAFTAR PUSTAKA

- Muninjaya. G.A. 2010. *Manajemen Kesehatan*. Edisi 2. Penerbit Buku Kedokteran. Jakarta. EGC
- Nursalam. 2011. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pedoman Skripsi. Tesis dan Instrumen Penelitian Keperawatan*. Edisi pertama. Jakarta. Salemba Medika
- Nursalam & Pariani. 2011. *Pendekatan Praktis Metodologi Riset Keperawatan*. Jakarta. CV. Sagung Seto
- Notoatmodjo S. 2008. *Metode Penelitian*. Jakarta. Rineka Cipta
- Rangkuti F. 2019. *Measuring Customer Satisfaction Gaining Customer Relation Strategy*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama
- Suciati. 2010. *Teori Belajar dan Motivasi*. Jakarta. Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.
- Sugiyono. 2019. *Statistika Untuk Penelitian*. CV Alfabeta Bandung
- Sugiyono, 2010. *Statistik Non Parametris Untuk Penelitian*. Bandung. CV Alfabeta
- Sitorus, Ratna. 2011. *Penerapan Manajemen Keperawatan Profesional*. Jakarta. EGC
- Tjiptono Fandi. 2011. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Andi Offset