

**FAKTOR – FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP
RUMAH SAKIT PANTI RAPIH YOGYAKARTA**

Emiliana Hesti Purwantiningsih¹, Agustina Sri Oktri Hastuti², Agnes Mahayanti³

¹STIKes Panti Rapih Yogyakarta, Jl. Tantular No 401, Condongcatur, Depok, Sleman, Yogyakarta, Indonesia, email: dewanta08@gmail.com

²STIKes Panti Rapih Yogyakarta, Jl. Tantular No 401, Condongcatur, Depok, Sleman, Yogyakarta, Indonesia, email: oktri_hastuti@stikespantirapih.ac.id

³STIKes Panti Rapih Yogyakarta, Jl. Tantular No 401, Condongcatur, Depok, Sleman, Yogyakarta, Indonesia, email: agnes_mahayanti@stikespantirapih.ac.id

ABSTRAK

Latar Belakang: Kepuasan pasien adalah perasaan yang dirasakan dan di ungkapkan oleh pasien setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan setelah mendapatkan pelayanan. Pelayanan yang berkualitas memberikan dorongan kepada pasien untuk menjalin hubungan kuat dengan rumah sakit. Kepuasan pasien pada akhirnya berpengaruh terhadap kesetiaan pasien pada rumah sakit yang memberikan kualitas yang memuaskan.

Tujuan: Mengetahui faktor – faktor yang berhubungan dengan kepuasan terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap rumah sakit panti rapih yogyakarta.

Metode : Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian korelasi dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Pengambilan sampling dengan menggunakan *purposive sampling*. Populasi pada penelitian ini adalah pasien yang dirawat di Rumah Sakit Panti Rapih di ruang Carolus 5, Elisabet 1 dan Elisabet 4, sampel berjumlah 188 responden Pengumpulan data menggunakan alat ukur kuisioner, kemudian data dianalisa dengan menggunakan uji statistic *Spearman rho*.

Hasil: Terdapat hubungan yang signifikan antara faktor fasilitas, kinerja, pelayanan, suasana dan komunikasi dengan kepuasan pasien dengan nilai $p\ value = 0,000$.

Simpulan : Terdapat hubungan yang signifikan antara faktor fasilitas, kinerja, pelayanan, suasana dan komunikasi dengan kepuasan pasien dengan nilai $p\ value = 0,000$.

Saran: Bagi Kepala Bidang Rumah Sakit: membuat perencanaan untuk pengawasan terhadap pelaksanaan SOP secara berkala, kepada karyawan tentang tindakan keperawatan, agar pasien merasakan kinerja perawat yang professional, untuk perawat pelaksana: Perawat pelaksanaan menerapkan SOP (standar operasional prosedur) setiap tindakan keperawatan secara benar, pada saat pre interaktif khusus dalam komunikasi perkenalan bahwa penting perawat memperkenalkan diri, diberikan pembekalan *service excelent* kepada karyawan yang baru. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Rapih Faktor – faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien belum semua di teliti, hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai data awal untuk melakukan penelitian lebih lanjut, dengan metode yang lain dan responden yang lebih banyak.

Kata kunci : Fasilitas, pelayanan, kinerja, komunikasi, suasana, kepuasan pasien

ABSTRACT

Background : Patient satisfaction is the feeling that is felt and expressed by the patient after comparing expectations with expectations after getting service. Quality care gives patients permission to have a strong

relationship with the hospital. Patient satisfaction ultimately affects patient loyalty to a hospital that provides satisfactory quality

Objective : Knowing the factors that are related to satisfaction with nursing services in the inpatient room of the hospital, Yogyakarta neat nursing.

Methods : The research design used was a correlation study using a cross sectional approach. Taking sampling using purposive sampling. The population in this study were patients who were hospitalized in the neat nursing home room Carolus 5, Elisabet 1 and Elisabet 4, a sample of 188 respondents. Data collection used a questionnaire measuring tool, then the data were analyzed using the Spearman's rho statistical test.

Results : There is a significant relationship between facilities, performance, service, atmosphere and communication factors with patient satisfaction with p value = 0.000

Conclusion : There is a significant relationship between facilities, performance, service, atmosphere and communication factors with patient satisfaction with p value = 0.000

Suggestion: For the Head of Hospital: make plans for monitoring the implementation of SOPs regularly, for employees about nursing actions, so that patients feel the professional performance of nurses, for implementing nurses: Implementing nurses apply SOPs for every nursing action correctly, at pre interactive specifically in introductory communication, it is important that nurses introduce themselves, provided provisioning excellent service to new employees. For the College of Health Sciences, Panti Rapih, the factors related to patient satisfaction have not all been examined, the results of this study can be used as initial data to conduct research further, with other methods and more respondents

Keywords : *Facilities, services, performance, communication, atmosphere, patient satisfaction*

PENDAHULUAN

Menurut Permenkes Nomer 4 Tahun 2018

Rumah Sakit adalah instansi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.. Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang di perlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di rumah sakit (Undang-undang Nomer 29 Tahun 2004 tentang kewajiban rumah sakit dan kewajiban pasien).

Pelayanan yang berkualitas memberikan dorongan kepada pasien untuk menjalin hubungan kuat dengan rumah sakit. Pengalaman pasien yang baik terhadap rumah

sakit, mendorong rumah sakit untuk memahami

dengan seksama kebutuhan dan harapan pasien. Kepuasan pasien pada akhirnya berpengaruh terhadap kesetiaan pasien pada rumah sakit yang memberikan kualitas yang memuaskan (Nursalam, 2016).

Menurut Tulangow (2015) demi mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik dan bermutu, hakekat dasar dari rumah sakit yaitu dengan cara memenuhi kebutuhan dan tuntutan pasien. Pasien mengharapkan penyelesaian masalah kesehatan yang di hadapi. Pasien mengharap mendapatkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap, nyaman dengan keluhan yang di rasakan ataupun penyakit yang di alami.

Rumah Sakit menetapkan suatu regulasi, atau alur dan instrumen yang di pergunakan untuk mengukur kepuasan pasien dan untuk menjaga mutu pelayanan tetap terjamin (Tjiptono yang disitasi oleh Yahya, 2013). Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan, pelayanan adalah semua upaya yang di lakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan di berikan (Purwaningrum, 2020). Suatu pelayanan di katakan baik oleh pasien, di tentukan oleh kenyataan apakah jasa yang di berikan bisa memenuhi kebutuhan pasien dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang di terima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan) (Purwaningrum, 2020).

Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien menurut Nursalam (2016) adalah kualitas produk atau jasa, harga, emosional, kinerja, estetika, karakteristik produk, pelayanan, lokasi, fasilitas, kominikasi, suasana, dan desain visual.

Rumah Sakit Panti Rapih adalah rumah sakit swasta tipe B di kelola oleh Yayasan Panti Rapih di Jogjakarta, terletak di Jalan Cik Ditiro 30, mempunyai kapasitas 380 tempat tidur dan 16..jenis pelayanan. Untuk mengetahui kepuasan pasien, rumah sakit melakukan survey kepada pasien yang menjalani rawat inap lebih dari 3 hari di ruang perawatan. Kegiatan survey ini dilakukan dengan cara

memberikan angket kepuasan pasien. Rumah Sakit Panti Rapih menetapkan hasil survey kepuasan pasien melebihi dari standar yang di tetapkan Depkes yaitu dengan nilai $\geq 95\%$. Hasil dari survey kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Panti Rapih adalah: tahun 2017 adalah 95,13 %, tahun 2018 adalah 92,95 %, tahun 2019 adalah 91, 57 % (indikator mutu Rumah Sakit Panti Rapih 2020). Melihat data tersebut kepuasan pasien mengalami penurunan. Hal ini ditunjang dengan data angka komplain selama tahun 2019 – 2020 menunjukkan pada tahun. tahun 2019 trimester I sebanyak 29,9%, trimester II sebanyak 23,1%, trimester III sebanyak 21,6% dan trimester 4 sebanyak 27,4%. Tahun 2020 trimester I sebanyak 64%, trimester II sebanyak 16% dan trimester III sebanyak 19%.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan penelitian deskriptif analitik yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variable dimana bentuk hubungan antara faktor fasilitas, kinerja, pelayanan, komunikasi dan suasana dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.

Tujuan umum penelitian mengetahui faktor – faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di rauang rawat inap Rumah Sakit Panti Rapih, Tujuan khusus mengetahui

gambaran karakteristik responden berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, mengetahui gambaran kepuasan pasien di rawat Inap Rumah Sakit Panti Rapih, mengetahui hubungan faktor fasilitas, faktor kinerja, faktor pelayanan, faktor komunikasi dan faktor suasana terhadap kepuasan pasien.

Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan rumus *isaac michael*, dengan jumlah sampel 188 responden, Pengumpulan data dilakukan dengan pengisian

kuisisioner, yang terdiri 2 bagian yaitu kuisisioner instrumen kepuasan dan instrumen kualitas pelayanan, sebelumnya kuisisioner tersebut sudah lakukan uji instrument dan dinyatakan valid dan reliabel. Uji statistik menggunakan uji korelasi non parametrik yaitu Spearman. Setelah data terkumpul selanjutnya dilakukan pengolahan data dengan tahapan dimulai dengan *editing, coding, entry data* dan *tabulating data*. Prinsip etika penelitian tetap

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1
Gambaran karakteristik responden di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta
10 Januari – 24 Februari 2021

Karakteristik	n	%
Jeis Kelamin		
Laki – laki	92	48,9
Perempuan	96	51,1
Jumlah	188	100
Umur		
17-25	13	6.9
26-35	23	12.2
36-45	23	12.2
46-55	48	25.5
56-65	45	23.9
Lebih 65	36	19.1
Jumlah	188	100
Tingkat pendidikan		
SD	0	0
SMP	6	3.2
SMA	85	45.2
Jumlah	188	100
Diploma / Sarjana	97	51.6
Jumlah	188	100
Pekerjaan	n	
Tidak / Belum Berkerja	26	13.8
Pensiunan	30	16.0
Karyawan	49	26.1
PNS	35	18.6
Wiraswasta	48	25.5

Jumlah	188	100
--------	-----	-----

Sumber : Data primer tahun 2021

Berdasarkan tabel 1 karakteristik jenis kelamin : jumlah responden paling banyak adalah berjenis kelamin perempuan yaitu 96 responden (51,1 %), sedangkan yang berjenis kelamin laki-laki sejumlah 92 responden (48,9%). Berdasarkan tabel diatas, karakteristik responden berdasarkan usia responden yang terbanyak adalah usia lansia awal (46-55) yaitu 48 Responden (25.5%). Berdasarkan tabel diatas karakteristik tingkat pendidikan

responden yang paling banyak adalah diploma / sarjana sebanyak 97 responden (51,6%) dan yang paling sedikit adalah SMP yaitu 6 responden (3,2%) dan untuk tingkat pendidikan SD tidak ada. Berdasarkan tabel diatas karakteristik pekerjaan yang paling banyak adalah sebagai karyawan yaitu 49 responden (26,1%) dan paling sedikit adalah tidak / belum bekerja adalah 26 responden (13,8%) yang terdiri dari ibu rumah tangga dan mahasiswa.

Tabel 2
Gambaran kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta 10 Januari – 24 Februari 2021

Kepuasan pasien	n	%
Tidak puas	0	0
Puas	10	5,3
Sangat puas	178	94,7
Jumlah	188	100

Sumber : Data primer tahun 2021

Berdasarkan tabel 2 terlihat gambaran kepuasan pasien di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta menunjukkan hampir seluruhnya responden memiliki kepuasan sangat puas

(94.7%) dan sebagian kecil memiliki kepuasan (5,3%), ada 10 responden yang merasa puas.

Tabel 3
Gambaran faktor fasilitas di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta 10 Januari – 24 Februari 2021

Faktor fasilitas	n	%
Tidak puas	0	0
Puas	7	3,7
Sangat puas	181	96,3
Jumlah	188	100

Sumber : Data primer tahun 2021

Berdasarkan tabel 3, pada fasilitas hampir seluruhnya responden merasa sangat puas

(96,3%), dan sebagian kecil, merasa puas (3,7%).

Tabel 4
Gambaran faktor kinerja di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta

Emiliana Hesti purwantiningsih, Agustina Sri Oktri Hastuti, Agnes Mahayanti
 Faktor – Faktor yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di
 Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta

10 Januari – 24 Februari 2021

Faktor kinerja	n	%
Tidak puas	0	0
Puas	10	5,3
Sangat puas	178	94,7
Jumlah	188	100

Sumber : Data primer tahun 2021

Berdasarkan tabel 4, pada kinerja hampir (94,7%), dan sebagian kecil merasa puas seluruhnya responden, merasa sangat puas (5,3%).

Tabel 5
Gambaran faktor pelayanan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta
10 Januari – 24 Februari 2021

Faktor Pelayanan	n	%
Tidak puas	0	0
Puas	9	4,8
Sangat puas	179	95,2
Jumlah	188	100

Sumber : Data primer tahun 2021

Berdasarkan tabel 5, pada pelayanan hampir seluruhnya (95,2%) merasa sangat puas, dan sebagian kecil merasa puas (4,8%).

Tabel 6
Gambaran factor komunikasi di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta
10 Januari – 24 Februari 2021

Faktor Komunikasi	n	%
Tidak puas	0	0
Puas	8	4,3
Sangat puas	180	95,7
Jumlah	188	100

Sumber : Data primer tahun 2021

Berdasarkan tabel 6, pada komunikasi hampir seluruhnya merasa sangat puas (95,7%) dan yang merasa puas (4,3%).

Tabel 7
Gambaran faktor suasana di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta
10 Januari – 24 Februari 2021

Faktor Suasana	N	%
Tidak puas	0	0
Puas	5	2,7
Sangat puas	183	97,3
Jumlah	188	100

Sumber : Data primer tahun 2021

Berdasarkan tabel 7 pada suasana hampir semua respoden merasa sangat puas (97,3%) dan yang merasa puas (2,7%).

Tabel 8

**Hubungan fasilitas dengan kepuasan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta
10 Januari – 24 Februari 2021**

		Kepuasaan Pasien	
Fasilitas	R	0.579	
	P	0.000	
	N	188	

Sumber : Data primer tahun 2021

Berdasarkan 8, terdapat hubungan yang signifikan antara fasilitas dengan kepuasan pasien dengan nilai Pvalue 0.000 dengan kekuatan korelasi (r) sedang dan arah korelasi positif atau searah artinya semakin meningkat fasilitas maka kepuasaan pasien meningkat

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Nuryanti 2013, dengan judul Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap fasilitas dan pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara, Dari hasil penelitian terdapat 34 responden (85,0%) yang menyatakan puas terhadap fasilitas yang diberikan. Dalam hal ini, fasilitas yang dimaksud adalah segala sesuatu yang mempermudah pasien dalam memperoleh jasa yang diberikan rumah sakit. Tampilan Fisik adalah: ketersediaan fasilitas fisik peralatan dan

bentuk atau keadaan yang ada adalah kemampuan suatu institusi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.

Hasil penelitian hubungan antara fasilitas dan kepuasan pasien di Rumah Sakit untuk memberikan kepuasan pelanggan hal yang bisa di lakukan adalah selalu menjaga kebersihan, kelengkapan, kesiapan alat dan fasilitas yang ada, melakukan inovasi agar bisa mengikuti perkembangan jaman, sehingga pelanggan tidak meninggalkan Rumah Sakit Panti Rapih untuk mencari pelayanan dengan fasilitas yang lebih lengkap dan lebih baik.

Walaupun hal ini tidak vital menentukan penilaian kepuasan pasien, namun institusi pelayanan kesehatan perlu memberikan perhatian pada fasilitas dalam penyusunan strategi untuk menarik konsumen.(Nursalam, 2014).

Tabel 9

**Hubungan kinerja dengan kepuasan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta
10 Januari – 24 Februari 2021**

		Kepuasaan Pasien	
Kinerja	r	0.472	
	p	0.000	
	n	188	

Sumber : Data primer tahun 2021

Emiliana Hesti purwantiningsih, Agustina Sri Oktri Hastuti, Agnes Mahayanti
 Faktor – Faktor yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di
 Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta

Berdasarkan tabel 9, terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja dengan kepuasan pasien dengan nilai pvalue 0.000 dengan kekuatan korelasi (r) sedang dan arah korelasi positif atau searah artinya semakin meningkat kinerja maka kepuasan pasien meningkat.

Menurut penelitian Aulia Putri & Heru Adita Putra dengan judul, Faktor – Faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita di RSUD DR. Achmad Mochtar Bukit Tinggi tahun 2014. Pasien menilai kemampuan perawat dari tindakan yang dilakukan. Pasien bisa menilai apakah kinerja perawat baik atau tidak dari kinerja yang sesuai dengan harapan pelanggan

yaitu ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan (Nursalam, 2017).

Kinerja yang dilakukan perawat, dilakukan sesuai SOP, dan perawat yang tidak melaksanakan tindakan sesuai dengan SOP akan mempengaruhi kepuasan pasien. Bila kinerja perawat baik, perawat yang melakukan pekerjaan dengan terampil, cekatan dan tidak canggung saat membantu pasien.

Tabel 10

Hubungan pelayanan dengan kepuasan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta 10 Januari – 24 Februari 2021

		Kepuasan Pasien	
Pelayanan	r	0.613	
	p	0.000	
	n	188	

Sumber : Data primer tahun 2021

Berdasarkan tabel 10 terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan dengan kepuasan pasien dengan pvalue 0.000 dengan kekuatan korelasi (r) kuat dan arah korelasi positif atau searah artinya semakin meningkat pelayanan maka kepuasan pasien meningkat.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Junita Butar – Butar, Raymond H Simamora, dengan judul Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan pasien

Rawat Inap Di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah, tahun 2016, mutu pelayanan keperawatan adalah derajat yang memberikan pelayanan secara efisien dan efektif sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien yang diberikan oleh perawat.

Dari hasil penelitian di Rumah Sakit Panti Rapih Pelayanan yang baik adalah kemauan perawat untuk memenuhi kebutuhan pasien

dengan cepat, tanggap, dan memberikan pelayanan dengan terbuka dan tulus. Pelayanan yang menjadi unggulan diharapkan dapat memenuhi kriteria yaitu: kecepatan, ketepatan,

keramahan, dan kenyamanan. Dengan memenuhi kebutuhan pasien secara utuh yaitu bio,psiko, sosial, dan spiritual.

Tabel 11

Hubungan komunikasi dengan kepuasan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta 10 Januari – 24 Februari 2021

		Kepuasan Pasien	
Komunikasi	r	0.537	
	p	0.000	
	n	188	

Sumber : Data primer tahun 2021

Berdasarkan tabel 11 terdapat hubungan yang signifikan antara faktor komunikasi dengan kepuasan dengan pvalue 0.000 dengan kekuatan korelasi (r) sedang dan arah korelasi positif atau searah artinya semakin meningkat pelayanan maka kepuasan pasien meningkat.

Hajriani (2013), dalam judul Hubungan Komunikasi Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Yang Dirawat di ruang Perawatan Bedah RSUD Haji Makassar, kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien, mencakup pengetahuan, ketrampilan, kesopanan, mampu menumbuhkan kepercayaan pasiennya.

Hasil penelitian di Rumah Sakit Panti Rapih responden merasa sangat puas dengan

komunikasi yang dijalin dengan perawat, Komunikasi dalam pelayanan keperawatan adalah komponen yang utama, memerlukan ketrampilan teknis karena yang dihadapi perawat adalah manusia/pasien yang unik. Komunikasi sudah terjalin dengan baik antar perawat dan pasien hal ini akan menimbulkan kepercayaan pasien sehingga pasien akan jujur, terbuka, saling menghargai dan memahami, terbina hubungan saling percaya. Hal ini bisa mempengaruhi ketepatan dalam perawatan dan pengobatan. Cara berkomunikasi perawat yang benar memperhatikan intonasi/ nada bersuara, bahasa tubuh, pemilihan kata yang tepat, sangat mempengaruhi keberhasilan dalam berkomunikasi.

Tabel 12

Hubungan suasana dengan kepuasan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta 10 Januari – 24 Februari 2021

		Kepuasan Pasien	
Suasana	r	0.550	
	p	0.000	

n	188
---	-----

Sumber : Data primer tahun 2021

Berdasarkan tabel 12 terdapat hubungan yang signifikan antara faktor suasana dengan kepuasan pasien dengan nilai Pvalue 0.000 dengan kekuatan korelasi (r) sedang dan arah korelasi positif atau searah artinya semakin meningkat pelayanan maka kepuasan pasien meningkat.

Menurut penelitian Muh.Pasca Rivaldi, Erlin Syahril, Rasfayanah F. Matto, dalam Jurnal analisis Tingkat Kepuasan pelayanan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar tahun 2018, Kenyamanan berkaitan erat dengan lingkungan yang asri, kebersihan ruangan, kebersihan WC, kelengkapan ruangan, peralatan medis dan kebersihan, kebersihan WC yang lebih bersih dan penampilan ruangan yang lebih baru karena menurut mereka penampilan warna ruangan .Karena sesungguhnya suasana yang bagus secara tidak langsung berpengaruh dalam tingkat kepuasan pasien terhadap rumah sakit.

Hasil penelitian ini menunjukkan Suasana yang di butuhkan adalah suasana yang nyaman, aman, indah, dan menyenangkan, mulai dari perabotan, pencahayaan, sirkulasi. Suasana yang nyaman, mendukung pasien merasa nyaman dan berefek pasien tenang, nyaman bisa istirahat di saat pasien sedang menjalani perawatan di rumah sakit.istirahat yang cukup akan mempercepat proses penyembuhan pasien,

sehingga pasien puas terhadap pelayanan keperawatan. Suasana, meliputi keamanan dan keakraban. Suasana yang tenang, nyaman, sejuk dan indah akan sangat mempengaruhi kepuasan pasien dalam proses penyembuhannya. Selain itu tidak hanya bagi pasien saja yang menikmati suasana akan tetapi orang lain yang berkunjung akan sangat senang dan memberikan pendapat yang positif sehingga akan terkesan bagi pengunjung institusi pelayanan kesehatan tersebut. .(Nursalam, 2014).

SIMPULAN DAN SARAN

Karakteristik responden dari pengumpulan data di dapatkan responden berdasarkan jenis kelamin laki – laki sebesar 48,9% perempuan 51,1%, berdasarkan tingkat pendidikan responden pendidikan sarjana/diploma sebanyak 51,6% dan tingkat pendidikan SMP sebanyak 3,2% berdasarkan karakteristik pekerjaan responden, pekerjaan karyawan sebanyak 26,1% dan responden yang tidak bekerja /belum bekerja 13,8%, Usia responden yang terbanyak adalah usia lansia awal (46-55) sebanyak 48 Responden (25.5%)

Gambaran faktor fasilitas, faktor kinerja, faktor pelayanan, faktor komunikasi dan faktor suasana adalah faktor fasilitas hampir seluruhnya responden merasa sangat puas

(96,3%), faktor kinerja hampir seluruhnya responden, merasa sangat puas (94,7%), faktor pelayanan hampir seluruhnya (95,2%) merasa sangat puas, faktor komunikasi hampir seluruhnya merasa sangat puas (95,7%) dan faktor suasana hampir semua responden merasa sangat puas (97,3%).

Terdapat hubungan yang signifikan dengan *pvalue* 0.000 antara faktor fasilitas, kinerja pelayanan, suasana, dan komunikasi dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Panti Rapih.

SARAN

a. Bagi Kepala Bidang Perawatan

Membuat perencanaan untuk pengawasan terhadap pelaksanaan SOP secara berkala, kepada karyawan tentang tindakan keperawatan, agar pasien merasakan kinerja perawat yang professional

Bagi perawat

Perawat pelaksanaan menerapkan SOP setiap tindakan keperawatan secara benar, pada saat pre interaktif khusus dalam komunikasi perkenalan bahwa penting perawat memperkenalkan diri

Diberikan pembekalan *service excelent* kepada karyawan yang baru.

b. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Rapih

Faktor – faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien belum semua diteliti, hasil

penelitian ini bisa digunakan sebagai data awal untuk melakukan penelitian lebih lanjut, dengan metode yang lain dan responden yang lebih banyak.

DAFTAR PUSTAKA

- 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, Vol.6 No.1*
- Hajriani (2013), Hubungan Komunikasi Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Yang dirawat Di Ruang Perawatan Bedah RSUD Haji Makassar. *Skripsi Fakultas Ilmu Kesehatan UIN Alauddin Makassar*
- Nursalam (2014) *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam praktik Keperawatan Profesioana* edisi 1, Penerbit Salemba Medika.
- Putri A, Putra HA, (2014) Faktorr – Faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di Ruang rawat Inap Inetrne Pria dan wanita RSUD DR.Achmad Mochtar Gukit Tinggi.
- Purwaningrum, R. (2020). Analisa mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit pertamina bintang amin bandar lampung. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan. (7)1*
- Rivaldi, M.P, Syahril, E., Matto, R.,F., (2018) Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar. *Umi Medical Journal, Jurnal Kdokteran, Vol. 4 No. 1*
- Tulangow,J. T, Rattu, A.J.M, Mandey, S. L (2015). *Analisis Faktor – Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap F RSUP Prof.Dr.R.D. Kandou Manado, JIKMU, Vol. 5, No.2a.*
- Yahya,SZ, (2013). Pengaruh Kualitas pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan PasienDi Ruang Rawat Terpadu (RINDU) RSUP H.Adam Malik Medan. *Tesis Program Studi Magester Ilmu Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Sumatera Utara Medan (2013).*