

Pengaruh Fasilitas, Layanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Al-Islam H.M Mawardi Krian Di Sidoarjo

Siti Julaika¹, M. Munir Rachman², Suharyanto³
Universitas PGRI AdiBuana Surabaya^{1,2,3}
abbyalfrz@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pasien terjadi dikarenakan faktor fasilitas dan layanan perawatan. Fasilitas yang mendukung pasien yang sedang sakit akan membantu pasien dalam proses penyembuhan. Pelayanan juga harus ditingkatkan karena pasien yang sakit pasti membutuhkan perhatian lebih dari seluruh pihak Rumah Sakit. Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Al-Islam H.M Mawardi Krian, Sidoarjo dijadikan populasi dan diambil sampel sebanyak 90 responden. Sampel jenuh dijadikan sebagai teknik pengambilan sampel. Kuesioner disebar dan hasil jawaban responden dianalisis data dengan regresi linier berganda. Ditemukan hasil variabel fasilitas dan layanan memiliki pengaruh secara parsial dan simultan pada variabel kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Al-Islam H.M Mawardi Krian di Sidoarjo.

Kata kunci : Fasilitas, Layanan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Patient satisfaction occurs due to facility and care service factors. Facilities that support patients who are sick will help patients in the healing process. Services must also be improved because sick patients certainly need more attention from all parties of the Hospital. Inpatients of Al-Islam H.M Mawardi Krian Hospital, Sidoarjo were made into a population and 90 samples were taken. Saturated samples are used as a sampling technique. Questionnaires were distributed and the results of respondents' answers were analyzed with multiple linear regression data. It was found that the results of facility and service variables had a partial and simultaneous influence on the variable satisfaction of inpatients at the H.M Mawardi Krian Hospital in Sidoarjo.

Keywords: Facilities, Services, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Rumah sakit merupakan tempat atau ruang inap bagi pasien yang sedang sakit baik itu sakit ringan atau keras. rumah sakit sendiri di Indonesia khususnya di Sidoarjo banyak didirikan. Namun masih ada rumah sakit yang masih belum memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pasiennya. Padahal pasien yang diRumah sakit merupakan pasien yang butuh pendampingan khusus untuk kesembuhannya. Oleh karena itu rumah sakit dituntut untuk terus meningkatkan kepuasan pasiennya. Salah satunya di Rumah Sakit Al-Islam H.M Mawardi Krian di Sidoarjo.

Rumah sakit ini terus melakukan peningkatan kepuasan pasiennya baik yang rawat jalan atau rawat inap. Salah satu faktor untuk meningkatkan kepuasan pasien yaitu fasilitas yang mendukung.

Fasilitas sendiri diartikan sebagai sebuah kelengkapan pendukung fisik dari sebuah bangunan khususnya rumah sakit. Fasilitas rumah sakit haruslah lengkap. Segala peralatan pendukung pasien harus ada dan steril. Bagi pasien yang menginap juga perlu disediakan kamar inap yang bersih dan layak. Seperti tersedianya pendingin ruangan, toilet dalam dan lain-lain. Pasien akan puas jika pihak rumah sakit memfasilitasi kebutuhan yang diperlukan pasien dalam proses penyembuhan. Tak hanya itu faktor lain yang menjadi pendukung kepuasan yaitu layanan perawat yang cepat dan ramah.

Pelayanan perawat rumah sakit haruslah orang yang benar-benar memiliki keahlian dalam membantu menyembuhkan pasien. Perawat juga harus tepat waktu dalam mengontrol atau mengecek keadaan pasien sesuai waktu yang ditentukan. Perawat juga harus tanggap dan cekatan dalam mengurus pasien. Hal ini agar pasien merasa ditangani dengan penuh kasih sayang.

Dengan hal diatas yaitu fasilitas dan kualitas pelayanan akan mendorong meningkatnya kepuasan pasien khususnya pasien rawat inap.fasilitas yang mendukung dan pelayanan yang cepat, tepat dan handal akan membantu pasien dalam proses penyembuhan.

TINJAUAN PUSTAKA

Landasan Teori

Fasilitas

Lupioadi, (2008: 148) Fasilitas diartikan sebagai sebuah tampilan dan keahlian dari lingkungan yang ada disekitar misalnya kelengkapan pendukung dan gedung-gedung.

Fasilitas juga diartikan sebagai kemudahan yang membantu konsumen ketika mempergunakan suatu jasa atau gedung. (Tjiptono, 2012).

Ditarik kesimpulan fasilitas yaitu sebuah kelengkapan pendukung yang ada disekitar lingkungan sehingga akan mempermudah seseorang dalam melakukan aktivitas.

Suwithi (2010) indikator fasilitas yaitu:

a) Tempat parkir

Adanya tempat menaruh kendaraan pribadi yang luas akan membuat pengunjung leluasa dalam menaruh kendaraannya sehingga tidak perlu mencari lahan untuk parker lagi.

b) Ruang lobby

Lobby digunakan agar seseorang yang berkunjung bisa menunggu dengan nyaman dan tenang disitu.

c) Ruang kamar

Sarana pendukung khususnya di Rumah Sakit dan tempat penginapan akan disediakan ruang menginap yang difasilitasi pendingin ruangan dan peralatan pendukung lainnya. Hal ini ditujukan agar pengunjung atau pasien merasa tenang dan nyaman.

Layanan

Asubonteng (1999) kualitas layanan diartikan sebagai persepsi dari konsumen mengenai fasilitas atau pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan atau yayasan.

Parasuraman (1988) kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sebuah pendapat dan pengevaluasian oleh konsumen tentang service yang diberikan.

Kualitas layanan berarti sebuah pemanfaatan kemudahan oleh konsumen dengan menciptakan pengalaman atau kesan ketika menerima layanan. (Goodman, 2005).

Sugiarto, (2002:36) Pelayanan diartikan sebagai sebuah sikap dengan tujuan pemenuhan kebutuhan konsumen sehingga konsumen tersebut merasa puas.

Ditarik kesimpulan pelayanan yaitu sebuah sikap memuaskan konsumen dengan cara memberi fasilitas pendukung kebutuhan konsumen.

Menurut Zeithamel (1990) dalam Hardiansyah (2011:41) Indikator Layanan yaitu sebagai berikut :

1. Perwujudan

Layanan pada konsumen harus nyata dan memuaskan.

2. Handal

Kehandalan pegawai harus handal dan cekatan dalam membantu melayani kebutuhan konsumen.

3. Respon

Respon yang cepat dan tepat sesuai dengan keinginan konsumen akan menjadikan layanan konsumen terpuaskan.

4. Asuransi

Jaminan layanan pada konsumen harus baik dan memiliki garansi agar konsumen merasa puas akan kinerja layanan yang diberikan.

5. Empati

Pegawai harus selalu memberi perhatian dan loyal pada konsumen agar konsumen merasa diperhatikan dan dihargai.

Kepuasan

Kotler (2016) kepuasan diartikan sebagai rasa gembira atau sedih yang dirasakan konsumen pada hasil kinerja suatu produk.

Tjiptono (2012:349) kepuasan pelanggan diartikan sebagai ukuran dari konsumen setelah membeli produk atau jasa dimana konsumen akan merasakan manfaat yang diberikan produk tersebut atau tidak.

Kepuasan pasien sendiri diartikan sebagai sebuah perasaan puas atau sedih yang diterima pasien saat menerima pelayanan ketika sakit (Azwar, 2006:38).

Ditarik simpulan kepuasan yaitu kejadian perasaan konsumen setelah menerima atau menggunakan pelayanan dari suatu tempat.

Pohan (2007:144-154) Kepuasan pasien diukur dengan indikator yaitu:

1. puas atas akses layanan kesehatan

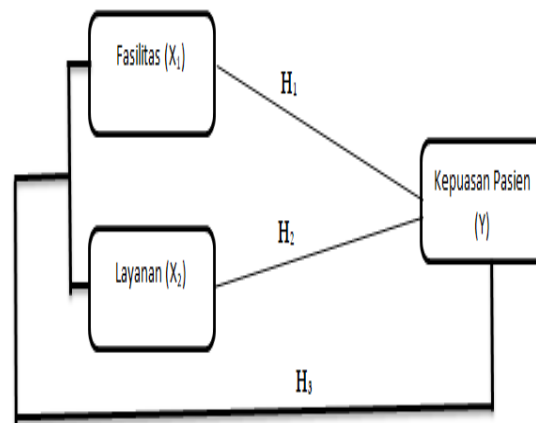
Kepuasan pasien atas akses layanan harus diberi kelancaran dalam mengakses semua layanan yang ada di Rumah Sakit.

2. puas pada mutu layanan kesehatan
mutu layanan kesehatan harus terjamin. Hal ini menyangkut kepuasan dan kesembuhan pasien.
3. puas pada proses layanan kesehatan
proses penerimaan sampai kesembuhan pasien harus dibuat lancar dan tidak berbelit-belit.
4. puas pada system layanan kesehatan
system layanan kesehatan harus disesuaikan dengan kebutuhan pasien yang sakit.

Kerangka Konseptual

Berikut kerangka konseptual akan dipaparkan dibawah:

Gambar 1. kerangka konseptual



Hipotesis

Variabel (X₁) memiliki pengaruh pada variabel (Y) Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Al-Islam H.M Mawardi Krian Di Sidoarjo.

H₁= Variabel (X₂) memiliki pengaruh pada variabel (Y) Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Al-Islam H.M Mawardi Krian Di Sidoarjo.

H₂= Variabel (X₁) dan (X₂) memiliki pengaruh secara simultan pada variabel (Y) Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Al-Islam H.M Mawardi Krian Di Sidoarjo.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Pasien rawat inap di RS. AL-Islam H.M Mawardi Sidoarjo dijadikan populasi dan diambil sampel 90 responden. Sampel jenuh dijadikan sebagai teknik pengambilan sampel. Kuesioner disebar dan hasil jawaban responden dianalisis data dengan analisis regresi linier berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Validity Test

Berikut validity test akan dipaparkan sebagai berikut:

Tabel 1.
Validity Test

(V)	R _{hitung}	R _{tabel}
X ₁	.679	> 0.3
	.733	
	.398	
	.321	
	.488	
	.505	
	.660	
	.461	
	.475	
	.840	
	.670	
	.614	
X ₂	.558	> 0.3
	.510	
	.454	
	.803	
	.703	
	.754	
	.822	
	.688	
	.825	
Y	.677	> 0.3
	.749	
	.810	
	.439	
	.445	
	.556	
	.600	
	.781	
	.700	

Dapat dilihat diatas R_{hitung} > dari R_{tabel} artinya semua pernyataan pada variabel valid.

Reliability Test

Berikut akan dipaparkan hasil realibility test:

Tabel 2.
Realibility Test

(V)	Cronbach Alpha	Nilai Kritis
(X ₁)	.762	.60
	.615	
	.710	
(X ₂)	.839	.60
	.691	
	.871	
	.882	

(Y)	.865	.60
	.667	
	.832	

Dilihat dari tabel diatas nilai *cronbach alpha* > .60. artinya pernyataan pada semua variabel reliable.

Normality Test

Berikut akan dipaparkan hasil realibility test:

Tabel 3.
Normality Test

	Unstandardised Residual
N	90
Uji Statistik	.079
Asymp.sig(2-tailed)	.200 ^c

Apabila nilai asymp.sig .200 > .05 diartikan variabel berdistribusi normal.

Multicolinierity Test

Berikut hasil multicolinierity test akan disajikan lewat tabel berikut:

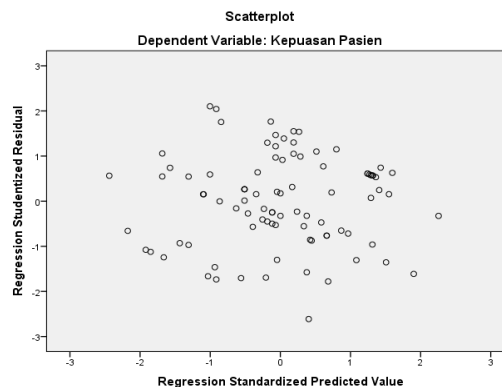
Tabel 4.
Multicolinierity Test

(V)	(Tolerance)	(VIF)
(X ₁)	.920	1.087
(X ₂)	.920	1.087

Nilai tolerance (>.10) dan (VIF<10.) Maka data diatas tidak terjadi multikolinieritas.

Heteroskedastisity Test

Berikut akan dipaparkan hasil heteroskedastisity test:



Gambar 2.
Heteroskedastisity Test

Dilihat hasil diatas titik tersebar acak dan rata serta tidak ada bentuk pola tertentu artinya tidak terjadi heteroskedastisitas

Autocorelation Test

Berikut hasil autocorrelation test akan disajikan lewat tabel berikut:

Tabel 6.
Autocorelation Test

(DW)
1.948

Nilai (DW 1.948 > (DU 1.726) artinya tidak terjadi autokorelasi.

(Uji T)

Hasil uji t akan disajikan berikut ini:

Tabel 7.
(Uji T)

Koefisien Standar	(T)	(Sig)
(X ₁)	2.252	.027
(X ₂)	4.888	.000

Dari perhitungan diatas diketahui jika:

1. Variabel (X₁) t_{hitung} 2.252 dengan nilai sig .027. Sehingga (.027 < .05) artinya variabel X₁ mempunyai pengaruh pada variabel Y.
2. Variabel (X₂) t_{hitung} 4.888 dengan nilai sig .000. Sehingga (.000 > .05) artinya variabel X₂ tidak mempunyai pengaruh pada variabel Y.

(Uji F)

Hasil uji f akan disajikan berikut:

Tabel 8.
(Uji F)

(Model)	(F)	(Sig)
Regresi	19.125	.000

Dari hasil uji f diatas nilai f_{hitung} 19.125 dengan nilai sig .000 < .05 artinya variabel (X₁) dan (X₂) mempunyai pengaruh seacara bersama-sama pada variabel Y.

SIMPULAN

1. Variabel (X₁) mempunyai pengaruh pada variabel (Y).
Artinya fasilitas yang mendukung pasien dalam proses penyembuhan akan menjadikan pasien tersebut puas dengan fasilitas yang ada. Fasilitas sendiri meliputi ketersediaannya ruang kamar yang bersih, toilet dalam, pendingin ruangan serta fasilitas pendukung lainnya. Fasilitas ruang informasi juga dibutuhkan pasien dan pngunjung agar ketika ada pengunjung yang menjenguk pasien yang sakit akan mengetahui letak pasien dirawat. Kebersihan dan keindahan didalam dan diluar rumah sakit juga harus terus dijaga karena kebersihan perlu dan dibutuhkan pasien ketika di rawat.
2. Variabel (X₂) memiliki pengaruh pada variabel (Y).
Artinya layanan perawat harus diperhatikan agar tercipta kepuasan pasien. Perawat harus terus stand by dan cepat dalam mengangani pasien yang membutuhkan pertolongan. Kesabaran dan kehandalan juga diperlukan pada saat penagnganan pasien. Fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, kursi roda dan lainnya akan membantu melayani pengunjung atau pasien yang dirawat. Perawat harus memilik sikap empati atau perhatian pada pasien. Pasien dalam proses penyembuhan harus terus diperhatikan dan di layani dengan sepenuh hati.

3. Variabel (X1) dan (X2) memiliki pengaruh simultan pada variabel (Y).
Artinya kepuasan pasien terjadi karena pasien tersebut terfasilitasi dan menerima layanan yang terbaik dari tenaga medis.

IMPLIKASI

Pihak rumah sakit Al-Islam H.M Mawardi Krian di Sidoarjo harus terus meningkatkan fasilitas dan layanan perawatan. Fasilitas harus terus ditingkatkan dan dibangun. Misalnya parker kendaraan yang luas akan membantu pengunjung menempatkan kendaraannya tanpa menunggu pengunjung lainnya pulang terlebih dahulu. Ruang tunggu dan informasi harus ditingkatka agar pasien dan pengunjung ketika membutuhkan informasik akan mudah dan tidak ribet. Fasilitas pendukung lainnya yaitu adanya tempat ibadah yang luas seperti Musholla atau Masjid. Hal ini ketika ada pengunjung yang datang cukup banyak dan mereka mau ibadah bisa tertampung semua. Kebersihan dan keindahan rumah sakit harus terus dijaga karena kebersihan menjadi hal wajib dirumah sakit.

Pelayanan tenaga medis atau kesehatan harus cepat dan cekatan karena pasien wajib membutuhkan penanganan yang tepat dalam proses penyembuhan. Perawat dan dokter harus memiliki sikap empati pada pasien dan pengunjung. Karena pengunjung perlu diperhatikan dan dilayani dengan setulus hati. Pasien juga harus dilayani dan selalu diberikan makanan yang bergizi dan obat pendukung kesembuhan pasien.

Kepuasan pasien juga tidak dikarenakan faktor fasilitas dan layanan perawat saja. Akan tetapi masih ada faktor lain yang mendukung terciptanya kepuasan pasien. Misalnya keterjangkauan harga perawatan dan loyalitas perawat dalam merawat pasien.

KETERBATASAN PENELITIAN

Masih dijumpai responden yang menjawab kuisisioner tanpa memperhatikan pernyataan terlebih dahulu. Waktu, biaya, dan tenaga yang terbatas menjadi kendala dalam proses pengambilan data.

DAFTAR RUJUKAN

- Asubonteng, P., Mc Clearly, K.J. and Swan, J.E., (1999), *Servqual Revisited: A Critical Review Of Service Quality*, *The Journal of Services Marketing*, vol. 10, no. 6, p. 62-81.
- Goodman, John, (2005), *Treating Your Customers as Your Media Reps*, www.brandweek.com
- Hardiyansyah, (2011), *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, Philip dan Keller, K. L, (2016), *Marketing Manajemen*, Edisi 15, Person Education.Inc.
- Lupiyoadi, Rambat. Dkk., (2008), *Kualitas Pelayanan Pelanggan*, Edisi Kedua, Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L., (1988), *Servqual: a MultipleItem Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, Vol. 64, Spring, pp. 12-40.
- Pohan, Imbolo, (2007), *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, Penerbit Buku Kedokteran ECG, Jakarta.
- Sugiarto, (2002), *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet

- Surasdiman, dkk, (2019), *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Pengetahuan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng, Jurnal of Manajemen, Vol. 2 No. 1.*
- Suwithi, wayan. (2010), *Pengelolaan Hotel Training*, Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2012). *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.