

## HUBUNGAN FASILITAS RUANG RAWAT INAP DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG VANDA DAN EDELWEIS RSUD KOTA BOGOR

Siti Mulyani

STIKes Wijaya Husada Bogor  
Email : wijayahusada@gmail.com

### ABSTRAK

Fasilitas merupakan faktor yang penting dalam menentukan kepuasan pasien (konsumen). Kelengkapan fasilitas turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang kamar rawat inap. Untuk memilih suatu produk khususnya produk jasa, dimana fasilitas yang lengkap dan memadai yang diberikan akan membuat konsumen (pasien) merasa puas terhadap produk yang dipakai. Tujuannya untuk mengetahui hubungan fasilitas ruangan dengan kepuasan pasien serta untuk mengidentifikasi distribusi frekuensi fasilitas ruang rawat inap di ruang rawat inap vanda dan edelweis RSUD Kota Bogor. Jenis penelitian ini *Deskriptif Analitik Kuantitatif* dengan desain penelitian *Cross Sectional*. Cara pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan *Simple Random Sampling* dengan jumlah sampel 164 responden yang dilakukan menggunakan nomor rekam medic pasien yang berakhir angka ganjil. Instrumen yang digunakan dengan menggunakan keusioner dan SOP sedangkan teknik analisa data dengan menggunakan analisa univariat dan bivariat dengan menggunakan uji statistik *Chi-Square*. Dari 164 responden dengan fasilitas tidak sesuai sebanyak 104 responden (63,4%), sementara pasien merasa tidak puas dengan fasilitas yang ada di ruang rawat inap vanda dan edelweis RSUD Kota Bogor sebanyak 96 responden (58,5%) sedangkan fasilitas yang tidak sesuai dan pasien merasa tidak puas sebanyak 68 responden (41,5%). Hasil uji statistik menggunakan uji *Chi-Square* didapatkan nilai *pvalue* 0,029 ( $p < 0,05$ ) dan nilai OR 2,159. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu adanya hubungan fasilitas ruang rawat inap dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap vanda dan edelweis RSUD Kota Bogor. Saran yang peneliti rekomendasikan yaitu diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah kota khususnya bagi Rumah Sakit Umum Kota Bogor, berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas fasilitas ruang rawat inap yang diberikan.

Kata Kunci : Fasilitas, Ruang Rawat Inap, Kepuasan  
DOI :

## THE RELATIONSHIP OF HOSPITALITY AND PATIENT'S SATISFACTION IN VANDA AND EDELWEIS ROOM AT REGIONAL PUBLIC HOSPITAL BOGOR

### ABSTRACT

Facilities are the important factor to determine patient satisfaction. The completeness of facilities also determine the assessment of patient satisfaction, such as health facilities both facilities and infrastructure, parking lots, comfortable waiting room and inpatient room space. To choose a product especially the product of service, where the completeness and adequacy of facilities given will make consumer (patient) feel satisfied with the product which is used. The purpose is to know the correlation between the inpatient room facility and patient satisfaction and to identify distribution frequency of the facilities in inpatient room Vanda and Edelweis at Regional Public Hospital Bogor. This research uses *Descriptive Quantitative Analytic with Cross Sectional* research design. The method of sampling which used in this research is *Random Sampling* with the number of samples of 164 respondents which used by patient medical record. The instruments which used are questionnaire, while the data analysis technique which used are univariate and bivariate analysis by using *Chi-Square* statistical test. From 164 respondents with the

*inappropriate facilities that 104 respondents reached (63.4%), while patients were not satisfied with the existing facilities in Vanda and Edelweiss inpatient room at Regional Public Hospital Bogor, then 96 respondents (58.5%) while the facilities which did not suitable and the patients whom were dissatisfied are 68 respondents (41.5%). The result of statistical test using Chi-Square test obtained p value 0,029 ( $p < 0,05$ ) and value of OR 2,159. The conclusion of this research is, there are the relationship between the inpatient room facilities and patient satisfaction in vanda and edelweis room in Regional Public Hospital Bogor. Accordig to the research, the researcher recommends that is really expected this present research can give some inputs for Bogor government, especially for Regional Public Hospital of Bogor can Improving the quality of inpatient room facilities which are provided.*

*Key Words : Facility, Inpatient Room, Satisfaction*  
*DOI :*

## **PENDAHULUAN**

Cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana tercantum dalam pembukaan Undan- Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 adalah melindungi segenap bang Indoneisa dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Kesehatan sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum harus diwujudkan melalui berbagai upaya kesehatan dalam merangkai pembangunan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu yang didukung oleh suatu system kesehatan nasional<sup>1</sup>.

Rumah Sakit merupakan salah satu lembaga yang bergerak dibidang pelayanan jasa kesehatan dengan tanggung jawab memberikan pengobatan, pelayanan jasa kesehatan dengan tanggung jawab memberikan pengobatan, memberikan perawatan, mengusahakan kesembuhan dan kesehatan pasien, serta mengupayakan pendidikan hidup sehat bagi masyarakat. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat<sup>1</sup>.

Pasien (konsumen) yang puas adalah pasien yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan, pasien yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pasien lain.

Ini akan menjadi referensi bagi rumah sakit. Oleh karena itu, baik konsumen maupun produsen akan sama-sama diuntungkan apabila kepuasan terjadi. Adapun salah satu faktor yang menyebabkan pasien merasa puas adalah kelengkapan fasilitas (*facility*)<sup>2</sup>.

Sejalan dengan amanat pasal 28 H ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah ditegaskan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan, kemudian dalam Pasal 34 ayat (3) dinyatakan Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak<sup>3</sup>.

Fasilitas merupakan faktor yang penting dalam menentukan kepuasan pasien (konsumen). Kelengkapan fasilitas turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang kamar rawat inap. Untuk memilih suatu produk khususnya produk jasa, dimana fasilitas yang lengkap dan memadai yang diberikan akan membuat konsumen (pasien) merasa puas terhadap produk yang dipakai.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan sehingga tingkat kepuasan merupakan presepsi

konsumen setelah menerima pelayanan. Konsumen (pasien) akan mengalami salah satu tingkat kepuasan konsumen secara umum dimana, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan konsumen maka konsumen akan merasa kecewa, sedangkan apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen, maka konsumen merasa puas<sup>4</sup>.

Rumah Sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks. Berbagai jenis tenaga kesehatan dengan perangkat keilmuannya masing-masing berinteraksi satu sama lain. Ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran yang berkembang sangat pesat yang harus diikuti oleh tenaga kesehatan dalam rangka pemberian pelayanan yang bermutu, memuat semakin kompleksnya permasalahan dalam Rumah Sakit<sup>3</sup>.

#### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif analitik kuantitatif, yaitu survey atau penelitian yang mencoba menggali bagaimana dan mengapa fenomena kesehatan itu terjadi<sup>6</sup>.

Alasan menggunakan desain ini karena pada penelitian ini mencoba untuk menyelidiki hubungan antara fasilitas ruangan (variabel *independen*) dengan kepuasan pasien (variabel *dependen*) dengan memperhitungkan jumlah sampel yang akan diteliti untuk mengetahui korelasi antara satu variabel dengan variabel lain tersebut diusahakan dengan mengidentifikasi variabel yang ada pada suatu objek kemudian diidentifikasi pula variabel lain yang ada pada objek yang sama dan dilihat untuk mengetahui hubungan antar keduanya.

Penelitian ini dilaksanakan di ruang rawat inap Vanda dan Edelweis RSUD Kota Bogor pada Agustus 2016 – Juli 2017. Desain penelitian ini dengan pendekatan *cross sectional* dengan teknik pengambilan sample *Simple Random*

*Sampling* (dengan menggunakan metode acak sederhana menggunakan No.RM responden yang berakhiran angka ganjil). Dalam penelitian ini tidak ada responden yang menolak untuk menjadi objek penelitian. Pada saat pelaksanaan pengumpulan data peneliti dibantu oleh asisten peneliti berjumlah 1 orang ( Pegawai RSUD Kota Bogor) yang diberi penjelasan terlebih dulu tentang cara-cara pengisian kuesioner, jumlah responden sebanyak 164 responden.

Variabel penelitian ini terdiri dari Fasilitas Ruang Rawat Inap danKepuasan Pasien di ruang rawat inap Vanda dan Edelweis RSUD Kota Bogor.. Pengolahan data dan analisa menggunakan program komputer. Analisa terdiri dari analisa univariat dan analisa bivariat.

#### HASIL PENELITIAN

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Fasilitas Ruang Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Vanda dan Edelweis RSUD Kota Bogor

| No           | Fasilitas    | Frekuensi | Persentase (%) |
|--------------|--------------|-----------|----------------|
| 1            | Tidak Sesuai | 104       | 63,4           |
| 2            | Sesuai       | 60        | 36,6           |
| <b>Total</b> |              | 164       | 100            |

Berdasarkan tabel diatas tentang distribusi frekuensi fasilitas ruang rawat inap terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap Vanda dan Edelweis RSUD Kota Bogor Tahun 2016 menunjukkan bahwa dari 164 responden sebanyak 104 responden (63,4%) menyatakan fasilitas tidak sesuai.

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Vanda dan Edelweis RSUD Kota Bogor

| No           | Kepuasan Pasien | Frekuensi | Persentase (%) |
|--------------|-----------------|-----------|----------------|
| 1            | Tidak Puas      | 96        | 58,5           |
| 2            | Puas            | 68        | 41,5           |
| <b>Total</b> |                 | 164       | 100            |

Berdasarkan tabel diatas tentang distribusi frekuensi kepuasan pasien di ruang rawat inap Vanada dan Edelweis RSUD Kota Bogor menunjukkan dari 164 responden sebanyak 96 responen (58,5%) menyatakan tidak puas dengan fasilitas yang ada.

Tabel 3 Hubungan Fasilitas Ruang Rawat Inap dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Vanda dan Edelweis RSUD Kota Bogor

| Failitas Rawat Inap | Kepuasan Pasien |           |           |           | Total      |            | P Value | OR  |
|---------------------|-----------------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|---------|-----|
|                     | Tidak Puas      |           | Puas      |           | N          | %          |         |     |
|                     | N               | %         | N         | %         |            |            |         |     |
| Tidak Sesuai        | 68              | 41        | 36        | 22        | 104        | 63         | 0,02    | 2,2 |
| Sesuai              | 28              | 17        | 32        | 19        | 60         | 37         |         |     |
| <b>Total</b>        | <b>96</b>       | <b>58</b> | <b>68</b> | <b>41</b> | <b>164</b> | <b>100</b> |         |     |

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan hasil analisis dari 164 responden, sebanyak 68 reponden (41,5%) dengan fasilit as tidak sesuai dan merasa tidak puas.

Hasil uji statistik dengan menggunakan *chi square* didapatkan nilai  $\rho$  value = 0,029 dengan nilai  $\rho$  value < 0,05 dan nilai OR 2.159. Sehingga didapatkan hasil Ho ditolak Ha diterima dan disimpulkan bahwa ada hubungan fasilitas ruang rawat inap dengan kepuasan

pasien di ruang rawat inap Vanda dan Edelweis RSUD Kota Bogor. Dan diperoleh nilai OR = 2.159 yang artinya fasilitas yang tidak sesuai mempunyai peluang 2 kali lebih besar pasien tidak akan merasa puas akan fasilitas yang disediakan di ruang rawat inap vanda dan edelweis RSUD Kota Bogor.

## PEMBAHASAN

### a. Fasilitas Ruang Rawat Inap

Berdasarkan distribusi frekuensi fasilitas ruang rawat inap terhadap kepuasan pasien menunjukkan bahwa dari 164 responden, sebanyak 104 responden (63,4%) responden menyatakan fasilitas tidak sesuai di ruang rawat inap vanda dan edelweis RSUD Kota Bogor.

Sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Yudha Afriadi (2016) "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bedah Surabaya". Pada Penelitian ini didapatkan hasil  $\rho = 0,440 \leq 0,05$  dengan nilai reliabilitas yang diterima sebesar  $> 0,06$ . Hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas tersebut baik dan adanya pengaruh variabel kualitas pelayanan, harga dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien.

Untuk menilai fasilitas ruangan di Rumah Sakit perlu melihat dari data-data objektif dari rumah sakit tersebut menggunakan pedoman teknis bangunan rumah sakit ruang rawat inap yang dikeluarkan oleh Direktorat Bina Upaya Kesehatan dari Kemenkes RI. Tujuan pengelolaan fasilitas adalah untk mengupayakan penggadaan sarana dan prasarana melalui system perencanaan secara hati-hati dan seksama, mengupayakan pemakaian srana dan prasarana secara tepat dan efisien membantu personil dalam memberikan layanan secara professional dalam bidang sarana dan prasarana.<sup>7</sup>

Adapun persyaratan teknis bangunan ruang rawat inap meliputi lokasi, denah, lantai, langit-langit, pintu, kamar mandi, dan jendela. Bangunan rawat inap harus terletak pada lokasi yang tenang, aman, dan nyaman, tetapi tetap memiliki kemudahan aksesibilitas atau pencapaian dari sarana penunjang rawat inap.<sup>8</sup> Berdasarkan hasil penelitian diatas peneliti menyimpulkan bahwa fasilitas ruang rawat inap yang tidak sesuai dengan prosedur, lokasi yang tidak nyaman dan tidak tersedianya kamar mandi khusus penyandang disabilitas dapat berpengaruh terhadap ketidakpuasan pasien yang menempati ruang rawat inap tersebut. Yang dipengaruhi oleh fasilitas ruang rawat inap itu yang kurang memadai. Seperti lokasi yang tidak nyaman dikarenakan sedang berlangsungnya pembangunan RSUD yang baru, sehingga membuat gaduh serta aksesibilitas atau pencapaian ke ruangan sediki terganggu. Dan ketidak tersediannya kamar mandi khusus penyandang disabilitas membuat pasien disabilitas kesulitan saat masuk, keluar dan saat sedang berada didalam kamar mandi seperti kamar mandi tidak memiliki ruang gerak yang cukup untuk masuk dan keluar pengguna kursi roda serta kamar mandi tidak dilengkapi dengan pegangan tangan rambat (*handrail*).

### **b. Kepuasan Pasien**

Berdasarkan distribusi frekuensi kepuasan pasien menunjukkan bahwa dari 164 responden, sebagian besar responden tidak puas dengan fasilitas sebanyak 96 responden (58,8%) di ruang rawat inap vanda dan edelweis RSUD Kota Bogor.

Sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh I Wayan Surka (2002) "Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan dan Fasilitas Keperawatan di Rumah Sakit Umum Kabupaten Belitung". Pada penelitian ini didapatkan hasil  $\rho = 0,320 \leq 0,05$ . Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden tidak puas dengan pelayanan dan fasilitas keperawatan yang diberikan rumah sakit.

Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien yaitu:

kualitas produk atau jasa, harga, emosional, kinerja, estetika, karakteristik produk, pelayanan, lokasi, fasilitas, komunikasi, dan suasana. Dan indikator kepuasan pasien meliputi *Responsiveness* (ketanggapan), *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), *Tangible* (bukti langsung).<sup>9</sup>

Pasien akan merasa puas apabila fasilitas ruang rawat inap yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidak puas atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja fasilitasruang rawat inap yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Manfaat dari kepuasan yaitu, adanya hubungan yang harmonis dari rumah sakit dan klien, dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan dan reputasi rumah sakit menjadi baik dimata konsumen (klien).<sup>10</sup>

Berdasarkan hasil penelitian diatas peneliti menyimpulkan bahwa, kepuasan akan fasilitas ruang rawat inap dipengaruhi faktor *Tangible* (bukti langsung). *Tangible* itu sendiri merupakan ketersediaan sarana dan fasilitas fisik yang dapat langsung dirasakan pasien. Sehingga ketika fasilitas ruang rawat inap itu tidak sesuai atau bahkan tidak memenuhi kriteria, maka pasien tidak akan merasa puas. Hal ini dibuktikan pula dengan penilaian terendah pertaman dari dimensi bukti langsung tentang fasilitas kamar mandi dan toilet yang menurut pasien kurang bersih, kurang terawat, ketidak tersediannya kamar mandi khusus penyandang disabilitas membuat pasien disabilitas kesulitan saat masuk dan keluar serta saat sedang berada didalam kamar mandi seperti kamar mandi tidak memiliki ruang gerak yang cukup untuk masuk dan keluar pengguna kursi roda dan kamar mandi tidak dilengkapi dengan pegangan tangan rambat (*handrail*). Selain *Tangible* nilai terendah lainnya

ada Kedua ada *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada pasien dengan tepat. Hal ini dibuktikan dengan penilaian terendah kedua dari dimensi kehandalan perawat dalam memberikan pelayanan. Perawat tidak pernah memberikan informasi tentang fasilitas yang tersedia, baik cara penggunaannya juga tata tertib yang berlaku di RS. Perawat tidak memberitahu dengan jelas tentang hal-hal yang harus dipatuhi dalam perawatan, tidak memberitahu dengan jelas tentang hal-hal yang boleh/ tidak boleh di makan kecuali dokter dan saat dibutuhkan perawat lama merespon dan menanggapi. Ketiga *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada pasien dengan cepat.

Hal ini dibuktikan dengan penilaian terendah ketiga dari dimensi ketanggapan tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan menurut pasien, perawat membantu jika kita (pasien/ keluarga) meminta pertolongan ada beberapa perawat yang membantu mengganti posisi ketika mengganti infus dan biasanya membantu ketika pasien (BAB/BAK) adalah keluarga yang menunggu pasien. Keempat *Assurance* (jaminan) yaitu kemampuan petugas sehingga dipercaya. Hal ini dibuktikan dengan penilaian terendah keempat dari dimensi jaminan, perawat cukup memberi perhatian, mendengarkan terhadap keluhan yang dirasakan pasien, perawat dapat menjawab pertanyaan tentang tindakan perawatan yang akan/ sedang diberikan, perawat ramah saat memberikan tindakan. Kelima *Empathy* (empati), kemampuan petugas membina hubungan, perhatian, dan memahami kebutuhan pasien. Hal ini dibuktikan dari nilai tertinggi dari dimensi empati tentang kemampuan petugas membina hubungan, perhatian, dan memahami kebutuhan pasien, perawat tidak pernah memandang status pasien, perawat memberikan dukungan moral terhadap keadaan pasien, dan sering menengok dan memeriksa keadaan seperti mengukur tensi, suhu, nadi, pernafasan dan cairan infus.

### c. **Hubungan fasilitas ruang rawat inap dengan kepuasan pasien di ruang Vanda dan Edelweis RSUD Kota Bogor**

Berdasarkan hasil analisis hubungan fasilitas ruang rawat inap dengan kepuasan pasien dari 164 responden, 104 responden dengan fasilitas tidak sesuai dan merasa tidak puas sebanyak 68 responden (41,5%) dan 60 responden dengan fasilitas yang sesuai dan merasa puas sebanyak 36 responden (22.0%).

Hasil uji statistik dengan menggunakan chi square didapatkan nilai  $p$  value = 0.029 yang artinya  $p$  value < 0,05 berarti  $H_0$  ditolak. Artinya ada hubungan yang signifikan antara Fasilitas Ruang Rawat Inap dengan Kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Vanda dan Edelweis RSUD Kota Bogor. Dari hasil analisa diperoleh nilai OR = 2.159 yang artinya fasilitas yang tidak sesuai mempunyai peluang 2 kali lebih besar pasien tidak akan merasa puas akan fasilitas yang disediakan di ruang rawat inap vanda dan edelweis RSUD Kota Bogor.

Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien yaitu: kualitas produk atau jasa, harga, emosional, kinerja, estetika, karakteristik produk, pelayanan, lokasi, fasilitas, komunikasi, dan suasana. Dan indikator kepuasan pasien meliputi *Responsiveness* (ketanggapan), *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), *Tangible* (bukti langsung). Pada penelitian ini klien merasa tidak puas pada tangible (bukti langsung) yaitu ketersediaan sarana dan fasilitas fisik ruang rawat inap yang tidak memadai dan tidak nyaman bagi klien.

Berdasarkan hasil penelitian di atas peneliti menyimpulkan bahwa fasilitas ruang rawat inap di ruang Vanda dan Edelweis tidak sesuai dengan prosedur, lokasi yang tidak nyaman dan tidak tersedianya kamar mandi khusus penyandang disabilitas. Hal ini dibuktikan dengan fasilitas ruang rawat inap itu sendiri yang

kurang memadai. Seperti lokasi yang tidak nyaman dikarenakan sedang berlangsungnya pembangunan RSUD yang baru, sehingga membuat gaduh serta aksesibilitas atau pencapaian ke ruangan sediki terganggu, dan ketidak tersediannya kamar mandi khusus penyandang disabilitas membuat pasien disabilitas kesulitan saat masuk dan keluar serta saat sedang berada didalam kamar mandi. Kamar mandi sendiri tidak memiliki ruang gerak yang cukup untuk masuk dan keluar pengguna kursi roda serta kamar mandi tidak dilengkapi dengan pegangan tangan rambat (*handrail*).

Ketika fasilitas yang disediakan tidak sesuai dengan keinginan/ekspektasi dari pasien rawat inap ruang Vanda dan Edelweis, maka pasien pun tidak akan merasa puas dengan fasilitas yang disediakan tersebut. Hal ini dipengaruhi oleh faktor *Tangible* (bukti langsung). *Tangible* itu sendiri merupakan ketersediaan sarana dan fasilitas fisik yang dapat langsung dirasakan pasien. Hal ini dibuktikan pula dengan penilaian terendah dari dimensi *tangible* tentang fasilitas kamar mandi dan toilet yang menurut pasien kurang bersih, kurang terawat, ketidak tersediannya kamar mandi khusus penyandang disabilitas membuat pasien disabilitas kesulitan saat masuk dan keluar serta saat sedang berada didalam kamar mandi seperti kamar mandi tidak memiliki ruang gerak yang cukup untuk masuk dan keluar pengguna kursi roda serta kamar mandi tidak dilengkapi dengan pegangan tangan rambat (*handrail*).

Fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang penting dalam usaha untuk meningkatkan kepuasan pasien seperti memberikan kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa (rumah sakit), apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka konsumen (pasien) akan merasa puas.<sup>11</sup>

Pasien akan merasa puas apabila fasilitas ruang rawat inap yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidak puasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila fasilitas ruang rawat inap yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Manfaat dari

kepuasan yaitu, adanya hubungan yang harmonis dari rumah sakit dan klien, dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan dan reputasi rumah sakit menjadi baik dimata konsumen (klien).<sup>12</sup>

## **KESIMPULAN**

Hasil distribusi frekuensi fasilitas ruang rawat inap menunjukkan bahwa dari 164 responden yang merasakan fasilitas ruang rawat inap Vanda dan Edelweis RSUD Kota Bogor menyatakan fasilitas tidak sesuai sebanyak 104 responden (63,4%).

Sedangkan hasil distribusi frekuensi kepuasan pasien menunjukkan bahwa dari 164 responden yang menyatakan tidak puas dengan fasilitas yang ada di ruang rawat inap vanda dan edelweis RSUD Kota Bogor tahun 2016 sebanyak 96 responden (58,5%).

Hasil uji statistik dengan menggunakan chi square didapatkan nilai  $p$  value = 0,029 dengan nilai  $p$  value < 0,05 dan nilai OR 2.159. Sehingga didapatkan hasil  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima dan disimpulkan bahwa ada hubungan fasilitas ruang rawat inap dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Vanda dan Edelweis RSUD Kota Bogor tahun 2016. Dan diperoleh nilai OR = 2,159 (1,129 – 4,129) yang artinya fasilitas yang tidak sesuai mempunyai peluang 2 kali lebih besar pasien tidak akan merasa puas akan fasilitas yang disediakan di ruang rawat inap vanda dan edelweis RSUD Kota Bogor

## **SARAN**

### **1. Bagi Instalasi Rumah Sakit**

Diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah kota khususnya bagi Rumah Sakit Umum Kota Bogor, berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas fasilitas ruang rawat inap yang diberikan.

### **2. Bagi ilmu pengetahuan**

Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran keperawatan khususnya manajemen keperawatan untuk menerapkan fasilitas ruangan sesuai dengan apa yang pasien inginkan sehingga dapat memenuhi rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dan sebagai bahan referensi bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian yang terkait.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

1. Ari Wijayanti.(2009). *“Pengaruh, fasilitas dan pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen rawat inap di rumah sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar”*. Skripsi. Universitas Surakarta
2. *Direktorat Bina Pelaynan Penunjang Medik dan Sarana Kesehatan Direktorat Bina Upaya Kesehatan, Pedoman Teknis Bangunan Rumah Sakit Ruang Rawat Inap, Kementrian Kesehatan RI 2012*. Diakses pada tanggal 9 Oktober 2016, pukul 19.44 WIB.
3. <http://eprints.undip.ac.id/29543/1/SkripsiI007.pdf>. Diakses pada 21 juli 2017 10.07.
4. Kotler Philip.2006. *Manajemen Pemasaran jilid 1 dan 2*.Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia
5. Muslihan, S.Kep,Ns. 2010 . *Keperawatan Gawat Darurat*. Yogyakarta:Nuha Medika.
6. Notoatmodjo, Soekidjo. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
7. *Peraturan menteri kesehatan tentang pelaynan kesehatan pada jaminan kesehatan nasional,dalam Peraturan Menteri Kesehatn Republik Indonesia nomor 71 tahun 2013*. Diakses pada tanggal 9 Oktober 2016, pukul 19.26 WIB
8. Rizka Anis F, 2014. *Manajemen sarana dan fasilitas kerja perkantoran*. Jakarta : Djambatan.
9. Salim, Agus. 2009. *Teori dan Pradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta : Tiara Wacana.
10. Supartno. 2011. *Pengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta. Rineka Cipta.
11. Susatyo H, Arita, 2012. *Cara Mudah Memahami Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit*. Yogyakarta:Gosyen Publishing.
12. *Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*