



Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Pasien di Instalasi Farmasi RSUD Rantauprapat

Analysis of Affecting Factors Patient Service Satisfaction Installed Pharmacy in Rantauprapat Hospital

Sri Lestari Ramadhani Nasution¹, Dewi Purwanti², Ermi Girsang³

^{1,2,3,4} Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Prima Indonesia

ABSTRACT

It is still found that the waiting time for patient prescription services exceeds service standards which is an obstacle in the service process at Pharmacy. Several factors that affect the waiting time include drug vacancies still found, doctors have not been guided by the list and price ceilings for drugs and pharmacists who are still serving other prescriptions. The purpose of this study was to determine the factors that influence patient service satisfaction at the Pharmacy Installation at Rantauprapat Hospital. This type of research was quantitative with a cross sectional design. The sample in this study were some of the outpatients at the pharmacy installation, totaling 35 people with the sampling technique using purposive sampling. $p < 0.05$. Based on the results of the study, it can be concluded that there is an influence, information ($p = 0.009$) and infrastructure ($p = 0.038$) with patient satisfaction, while waiting time ($p = 0.415$) and human resources ($p = 0.217$) have no effect on patient satisfaction. , and the most dominant variable in this study is the X4 variable, namely the role of information

ABSTRAK

Masih ditemukan lama waktu tunggu pelayanan resep pasien melebihi standar pelayanan yang menjadi kendala dalam proses layanan di Farmasi. Beberapa faktor yang mempengaruhi waktu tunggu antara lain masih ditemukan kekosongan obat, dokter belum berpedoman pada daftar dan plafon harga obat dan petugas farmasi yang masih melayani resep lainnya. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan pasien di Instalasi Farmasi RSUD Rantauprapat. Jenis penelitian kuantitatif dengan desain cross sectional. Sampel dalam penelitian ini adalah beberapa dari pasien rawat jalan di instalasi farmasi yang berjumlah 35 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan Purposive Sampling. Analisa data menggunakan statistik deskriptif dan statistik inferensial untuk menguji hipotesis dengan uji chi-square dan regresi logistic dengan ketentuan jika nilai $p < 0.05$. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh, informasi ($p=0,009$) dan sarana prasarana ($p=0,038$) dengan kepuasan pasien, sedangkan waktu tunggu ($p=0,415$) dan sumber daya manusia ($p=0,217$) tidak memiliki pengaruh dengan kepuasan pasien, serta variabel yang paling dominan dalam penelitian ini adalah variabel X4 yaitu peran informasi.

Keywords : Waiting Time, Information, Human Resources, Infrastructure Facilities

Kata Kunci : Waktu Tunggu, Informasi, Sumber Daya Manusia, Sarana Prasarana, Kepuasan Pasien.

Correspondence : Dewi Purwanti

PENDAHULUAN

Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. Dalam menjalankan pekerjaan kefarmasian, apoteker harus menerapkan standar pelayanan kefarmasian yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan farmasi, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (Permenkes, 2014). Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, untuk pelayanan farmasi rumah sakit salah satu indikator pelayanan resep adalah waktu tunggu pelayanan obat jadi ≤ 30 menit dan waktu tunggu untuk pelayanan obat racikan ≤ 60 menit (Kepmenkes, 2008). Waktu tunggu dengan kepuasan pasien erat kaitannya, peningkatan waktu tunggu pelayanan yang lama mengakibatkan penurunan jumlah keinginan untuk kembali berobat ke pelayanan kesehatan (Oktavia, 2016).

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin tinggi, maka pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit harus benar-benar bermutu dan memuaskan. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan dibentuk berdasarkan prinsip service quality yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles (Aditama, 2010). Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, jika jasa pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu tunggu pelayanan). Kepuasan dimulai dari pelayanan terhadap pasien sejak pasien pertama kali datang sampai pasien meninggalkan rumah sakit (Oktavia, 2016). Waktu tunggu pelayanan resep pasien melebihi standar yang ditetapkan pemerintah untuk obat non racikan kurang dari 30 menit dan obat racikan kurang dari 60 menit, yaitu untuk obat non racikan selama 39 menit dan obat racikan selama 60,4 menit. Sedangkan faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan obat antara lain masih adanya kekosongan obat saat pelayanan, masih adanya dokter yang belum berpedoman pada buku daftar dan plafon harga obat, sehingga petugas harus mengkonfirmasi ulang, dan adanya petugas yang belum mengerjakan resep karena masih melakukan kegiatan atau resep lain (Pohan, 2007).

RSUD Rantauprapat adalah Rumah Sakit Kelas B Non Pendidikan milik Pemerintah Daerah Kabupaten Labuhanbatu, memiliki instalasi farmasi yang dipimpin oleh seorang apoteker. Apotik Instalasi Farmasi RSUD Rantauprapat terletak di bagian depan rumah sakit namun lokasi tidak terlalu strategis terutama bila dilihat dari IGD. Apotik tersebut melayani keperluan obat dari poli rawat jalan. Untuk pasien rawat inap resep obat yang sudah ditulis oleh dokter langsung diproses oleh perawat (kecuali atas

permintaan untuk membeli diluar) dan di tebus di apotik khusus untuk pasien rawat inap sehingga tidak perlu merepotkan keluarga pasien. Untuk rawat jalan resep obat yang ditulis oleh dokter akan langsung diserahkan kepada pasien atau keluarga pasien dan mereka bebas menentukan menebusnya di apotik mana saja. Dari kotak saran yang ada di RSUD Rantauprapat diperoleh informasi bahwa pembelian obat-obatan melalui resep tidak semua dapat dilayani. Informasi yang tidak lengkap mengenai obat-obatan yang ada ataupun tidak ada. Kecukupan tempat duduk di ruang tunggu, kebersihan dan kenyamanan masih dirasa kurang oleh pasien. Selain hal tersebut, pasien juga mengeluhkan pelayanan yang lama. Untuk resep obat non racikan lebih dari 30 menit, dan obat racikan lebih dari 60 menit. Hal ini mengakibatkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi di rumah sakit ini. Dari uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Rantauprapat. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan pasien di Instalasi Farmasi RSUD Rantauprapat.

METODE

Jenis penelitian adalah kuantitatif korelatif, dengan pendekatan cross-sectional observasional analitik. Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Rantauprapat yang dilaksanakan selama 2 bulan (bulan Juli-Agustus 2019). Variabel penelitian ini yaitu waktu tunggu, informasi, sumber daya manusia dan sarana prasarana sebagai variabel independen dan kepuasan pasien sebagai variabel dependen. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 35 responden menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria terdaftar sebagai pasien rawat jalan di RSUD Rantauprapat dan bersedia menjadi responden sehingga hanya berjumlah 35 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner yang sudah divaliditas dan reliabilitas yang berjumlah 23 pertanyaan dari seluruh variabel dengan tujuan mengumpulkan informasi sebagai bahan dasar dalam rangka penyusunan penelitian. Analisa data menggunakan 2 (dua) metode statistik, yaitu statistik deskriptif dan statistik inferensial untuk menguji hipotesis dengan uji chi-square dan regresi logistic dengan ketentuan jika nilai $p < 0.05$ maka H_0 diterima sebaliknya jika nilai $p > 0.05$ maka H_0 ditolak dengan alat bantu komputerisasi.

HASIL

Tabel 1 menunjukkan bahwa berdasarkan karakteristik responden pada jenis kelamin menjelaskan bahwa dari 35 responden yang diteliti, responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 37,14%, sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 62,86%. Dari 35 responden yang diteliti, responden yang berusia 20-25 tahun adalah sebanyak 8

orang (22,86%). Responden yang berusia 26-30 tahun adalah sebanyak 7 orang (20%). Responden yang berusia 26-30 tahun adalah sebanyak 7 orang (20%). Responden yang berusia 31-35 tahun adalah sebanyak 9 orang (25,71%). Sedangkan responden yang berusia di atas 35 tahun adalah sebanyak 11 orang (31,43%). Dari 35 responden yang diteliti, responden yang memiliki pendidikan terakhir D1 adalah sebanyak 8 orang (22,86%). Responden yang memiliki pendidikan terakhir D3 adalah sebanyak 7 orang (20%). Responden yang memiliki pendidikan terakhir D3 adalah sebanyak 7 orang (20%). Responden yang memiliki pendidikan terakhir D4 adalah sebanyak 9 orang (25,71%). Sedangkan responden yang memiliki pendidikan terakhir S1 adalah sebanyak 11 orang (31,43%). Dari 35 responden yang diteliti, responden yang beragama Islam adalah sebanyak 14 orang (40%). Responden yang beragama Budha adalah sebanyak 4 orang (11,43%). Responden yang beragama Hindu adalah sebanyak 2 orang (5,71%). Responden yang beragama Kristen adalah sebanyak 8 orang (22,86%). Sedangkan responden yang beragama Katolik adalah sebanyak 7 orang (20%). Selanjutnya dari 35 responden yang diteliti, responden yang belum menikah adalah sebanyak 13 orang (37,14%). Responden yang menikah adalah sebanyak 15 orang (42,86%). Responden yang menikah adalah sebanyak 15 orang (42,86%). Responden yang janda/duda adalah sebanyak 7 orang (20%).

Tabel 1.
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Variabel	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	13	37,14%
Perempuan	22	62,86%
Usia		
20-25 tahun	8	22,86%
26-30 tahun	7	20,00%
31-35 tahun	9	25,71%
Di atas 35 tahun	11	31,43%
Pendidikan Terakhir		
D1	8	22,86%
D3	7	20,00%
D4	9	25,71%
S1	11	31,43%
Agama		
Islam	14	40,00%
Budha	4	11,43%
Hindu	2	5,71%
Kristen	8	22,86%
Katolik	7	20,00%
Status Perkawinan		
Belum menikah	13	37,14%
Menikah	15	42,86%
Janda/Duda	7	20,00%

Hasil penelitian pada Tabel 2 analisis univariat menunjukkan bahwa pada variabel waktu tunggu mayoritas menyatakan sedang sebanyak 17 orang (48,57%) responden, minoritas menyatakan baik sebanyak 6 orang (17,14%). Pada variabel informasi mayoritas menyatakan sedang sebanyak 19 orang (54,29%) responden, minoritas menyatakan buruksebanyak 4 orang (11,43%). Pada variabel sumber daya manusia mayoritas menyatakan sedang sebanyak 21 orang (60%) responden, minoritas menyatakan baik sebanyak 6 orang (17,14%). Pada variabel sarana prasarana mayoritas menyatakan sedang sebanyak 24 orang (77,42%) responden, minoritas menyatakan buruk sebanyak 3 orang (9,68%). Pada variabel kepuasan pasien

mayoritas menyatakan sedang sebanyak 16 orang (45,71%) responden, minoritas menyatakan baik sebanyak 8 orang (22,86%).

Tabel 2.
Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu, Informasi, Sumber Daya Manusia, Sarana Prasarana dan Kepuasan Pasien di RSUD Rantauprapat

Variabel	F	%
Waktu Tunggu		
Baik	6	17,14
Sedang	17	48,57
Buruk	12	34,29
Informasi		
Baik	12	34,29
Sedang	19	54,29
Buruk	4	11,43
Sumber Daya Manusia		
Baik	6	17,14
Sedang	21	60,00
Buruk	8	22,86
Sarana Prasarana		
Baik	4	12,90
Sedang	24	77,42
Buruk	3	9,68
Kepuasan Pasien		
Baik	8	22,86
Sedang	16	45,71
Buruk	11	31,43

Berdasarkan tabel 3 analisis bivariat menunjukkan bahwa responden dengan waktu tunggu yang baik sebanyak 4 orang (100%). Mayoritas kepuasan pasien dengan kategori sedang sebanyak 3 orang (10%) dan minoritas kategori baik sebanyak 1 orang (3,3%). Responden dengan waktu tunggu yang sedang sebanyak 22 orang (100%). Mayoritas kepuasan pasien kategori sedang sebanyak 8 orang (26,7%) dan minoritas kategori buruk sebanyak 7 orang (23,3%). Responden waktu tunggu kategori buruk sebanyak 9 orang (100%). Mayoritas kategori sedang sebanyak 4 orang (13,3%) dan minoritas kategori buruk sebanyak 2 orang (6,7%).

Responden dengan informasi yang baik sebanyak 7 orang (100%). Mayoritas kepuasan pasien dengan kategori sedang sebanyak 4 orang (13,3%) dan minoritas kategori sedang sebanyak 3 orang (10%). Responden dengan informasi yang sedang sebanyak 18 orang (100%). Mayoritas kepuasan pasien kategori sebanyak 7 orang (23,3%) dan minoritas kategori sebanyak 5 orang (16,7%). Responden informasi kategori buruk sebanyak 10 orang (100%). Mayoritas kategori sebanyak 6 orang (20%) dan minoritas kategori sebanyak 4 orang (13,3%).

Responden dengan sumber daya manusia yang baik sebanyak 6 orang (100%). Mayoritas kepuasan pasien dengan kategori sedang sebanyak 3 orang (10%) dan minoritas kategori buruk sebanyak 1 orang (3,3%). Responden dengan sumber daya manusia yang sedang sebanyak 22 orang (100%). Mayoritas kepuasan pasien kategori sebanyak 13 orang (43,3%) dan minoritas kategori sebanyak 3 orang (10%). Responden sumber daya manusia kategori buruk sebanyak 7 orang (100%). Mayoritas kategori sebanyak 4 orang (13,3%) dan minoritas kategori sebanyak 1 orang (3,3%).

Responden dengan sarana prasarana yang baik sebanyak 5 orang (100%). Mayoritas kepuasan pasien dengan kategori sedang sebanyak 3 orang (10%) dan minoritas kategori sedang sebanyak 2 orang (6,7%). Responden dengan sarana prasarana yang sedang sebanyak 24 orang (100%). Mayoritas kepuasan pasien kategori sebanyak 14 orang (46,7%) dan minoritas kategori sebanyak 5 orang (16,7%). Responden sarana prasarana kategori buruk sebanyak 6 orang (100%). Mayoritas kategori sebanyak 3 orang (10%) dan minoritas kategori sebanyak 1 orang (3,3%)

Tabel 3.

Hubungan Waktu Tunggu, Informasi, Sumber Daya Manusia dan Sarana Prasarana dengan Kepuasan Pasien RSUD Rantauprattahun 2019

Variabel	Kepuasan Pasien						Total	Sig. (p)
	Buruk		Sedang		Baik			
	F	%	F	%	F	%	F	%
Waktu Tunggu								
Baik	0	0,0	3	10,0	1	3,3	4	100%
Sedang	7	23,3	8	26,7	7	23,3	22	100%
Buruk	2	6,7	4	13,3	3	10,0	9	100%
Informasi								
Baik	4	13,3	3	10,0	0	0,0	7	100%
Sedang	5	16,7	7	23,3	6	20,0	18	100%
Buruk	4	13,3	6	20,0	0	0,0	10	100%
Sumber Daya Manusia								
Baik	1	3,3	3	10,0	2	6,7	6	100%
Sedang	6	20,0	13	43,3	3	10,0	22	100%
Buruk	4	13,3	2	6,7	1	3,3	7	100%
Sarana Prasarana								
Baik	3	10,0	2	6,7	0	0,0	5	100%
Sedang	5	16,7	14	46,7	5	16,7	24	100%
Buruk	2	6,7	3	10,0	1	3,3	6	100%

Berdasarkan tabel 4 analisis regresi logistik menunjukkan bahwa variabel informasi dengan nilai $p=0,009$ merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh dengan kepuasan pasien RSUD Rantauprattahun. Hal ini dikarenakan informasi memiliki nilai p paling terkecil dibandingkan dengan nilai p pada variabel sarana prasarana.

Tabel 4.

Hasil Akhir Regresi Logistik Berganda

Variabel Independen	Sig.
Informasi	0,009
Sarana prasarana	0,038

PEMBAHASAN

Pengaruh antara Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien

Distribusi proporsi responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa waktu tunggu pasien menyatakan buruk sebanyak 35,0% responden yang sedang memperoleh 56,7% dan yang menyatakan baik sebanyak 13,3%. Berdasarkan hasil uji chi square, didapati bahwa Faktor waktu tunggu tidak memiliki hubungan yang secara statistik bermakna dengan kepuasan pasien RSUD Rantauprattahun ($p=0,415$)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Waluyo (2012) dengan judul "Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Yogyakarta" mengatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien dengan nilai p value = 0,001 ($p < 0,05$) (Waluyo, 2012). Menurut Hasan (2018) dengan judul "Faktor - Faktor dalam Meningkatkan Kepuasan Tenaga Pasien di Rumah Sakit Umum Bandung" mengatakan bahwa ada

pengaruh yang signifikan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien dengan nilai p value = 0,017 ($p < 0,05$) (Hasan, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian Satria (2017) dengan judul "Faktor-faktor Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pirngadi Medan" mengatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien dengan nilai p value = 0,043 ($p < 0,05$) (Satria, 2017).

Hal ini memberi gambaran bahwa faktor waktu tunggu memberikan pengaruh yang cukup signifikan dengan kepuasan pasien. Semakin cepat waktu tunggu pasien maka semakin puas pasien. Akan tetapi, semakin lama maka semakin tidak puas pasien.

Pengaruh antara Informasi dengan Kepuasan Pasien

Distribusi proporsi responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa informasi pasien menyatakan buruk sebanyak 35,0% responden yang sedang memperoleh 63,3% dan yang menyatakan baik sebanyak 6,7%. Berdasarkan hasil uji chi square, didapati bahwa Faktor informasi memiliki hubungan yang secara statistik bermakna dengan kepuasan pasien RSUD Rantauprattahun ($p = 0,009$). Hasil analisis regresi logistik menunjukkan bahwa variabel informasi dengan nilai $p=0,009$ merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh dengan kepuasan pasien RSUD Rantauprattahun.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Mayefis tahun 2015 dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Obat terhadap Kepuasan Pasien Apotek X Kota Padang" kualitas pelayanan informasi obat memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Apotek X Kota Padang sebesar 16,7% dengan nilai $p=0,003$ (Mayefis, Halim and Rahim, 2015).

Menurut Maryono dalam penelitiannya tahun 2020 dengan judul "Hubungan Pemberian Informasi pada Pasien Rawat Inap dengan Kepuasan Mutu Pelayanan Pasien di Unit Admisi RSUP DR. Sardjito Yogyakarta" mengatakan bahwa pemberian informasi awal kepada pasien rawat inap yang sesuai SOP yaitu 60,4%, kurang sesuai SOP 39,6%, kepuasan mutu pelayanan pasien sangat puas 36,5%, puas 47,9%, tidak puas 15,6% dengan p value $< 0,05$, sehingga menunjukkan adanya hubungan yang signifikan pada pemberian informasi pasien rawat inap dengan kepuasan mutu pelayanan pasien di unit admisi, dimana p value = 0,021 (Maryono, 2020).

Berdasarkan hasil penelitian Permatasari tahun 2017 dengan judul "Hubungan antara Pemberian Informasi dan Lama Pelayanan Farmasi Resep Jadi dengan Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Jendral Ahmad Yani" mengatakan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara pemberian informasi dengan kepuasan pasien dengan nilai p value sebesar 0,001 (Permatasari, Larasati and Carolia, 2017).

Hal ini memberi gambaran bahwa faktor informasi memberikan pengaruh yang cukup signifikan dengan kepuasan pasien. Pada umumnya pasien menuntut informasi yang sesuai

dengan kondisi kesehatan mereka. Dengan informasi yang memadai maka mereka akan semakin puas.

Pengaruh antara Sumber Daya Manusia dengan Kepuasan Pasien

Distribusi proporsi responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia pasien menyatakan buruk sebanyak 16,7% responden yang sedang memperoleh 70,0% dan yang menyatakan baik sebanyak 13,3%. Berdasarkan hasil uji chi square, didapati bahwa Faktor sumber daya manusia tidak memiliki hubungan yang secara statistik bermakna dengan kepuasan pasien RSUD Rantauprapat ($p=0,217$).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Jakariah tahun 2019 tentang Analisis Pengaruh Bangunan, Peralatan dan Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Pasien, menunjukkan bahwa variabel Sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai koefisien sebesar 0,779. Yang artinya jika variabel SDM meningkat satu satuan dengan asumsi variabel sumber daya manusia, maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,779 (Jakariah, 2019).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Putri tahun 2018 tentang Pengaruh Pelayanan SDM terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Pelayanan Rawat Jalan RSX Jambi, menunjukkan bahwa nilai p-value 0,0001 ($OR=7,778$; $95\%CI=3,183-19,008$) yang artinya terdapat hubungan antara pelayanan SDM dengan tingkat kepuasan pasien atau pelayanan SDM berpengaruh terhadap tingkat kepasan pasien (Putri, 2018).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Herawati tahun 2016 tentang Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan, menunjukkan bahwa tingkat signifikan 0,000 karena tingkat signifikansi lebih kecil daripada 0,05 maka hal ini membuktikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Herawati, 2016).

Hal ini memberi gambaran bahwa faktor sumber daya manusia memberikan pengaruh yang cukup signifikan dengan kepuasan pasien. Semakin baik sumber daya manusia maka semakin puas pasien.

Pengaruh antara Sarana Prasarana dengan Kepuasan Pasien

Distribusi proporsi responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sarana prasarana pasien menyatakan buruk sebanyak 10,0% responden yang sedang memperoleh 80,0% dan yang menyatakan baik sebanyak 10,0%. Berdasarkan hasil uji chi square, didapati bahwa Faktor sarana prasarana memiliki hubungan yang secara statistik bermakna dengan kepuasan pasien RSUD Rantauprapat ($p=0,038$).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ristiani tahun 2017 tentang Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Unit Poliklinik IPDN Jatinegoro), menunjukkan bahwa pengaruh

sarana prasarana terhadap kepuasan pasien sebesar 59,20% artinya berpengaruh sedang. Hasil uji hipotesis menyatakan bahwa terdapat hubungan antarsarana prasarana dengan kepuasan pasien (Ristiani, 2017).

Menurut penelitian yang dilakukan Navis, dkk tahun 2020 tentang Pengaruh Kepemimpinan, Kompetensi Tenaga Kesehatan, Sarana Prasarana Terhadap Mutu Pelayanan Serta Dampaknya Pada Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Leuwisadeng, menunjukkan bahwa variabel yang berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pasien (nilai sig. $<0,05$) adalah : kepemimpinan, kompetensi, sarana prasarana dan mutu pelayanan. Sedangkan faktor yang berpengaruh terhadap mutu pelayanan adalah sarana prasarana. Sedangkan variabel yang secara tidak langsung berpengaruh terhadap kepuasan adalah kepemimpinan, kompetensi dan sarana prasarana (Navis et al., 2020).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ahmad tahun 2013 tentang Pengaruh Sarana Prasarana, Prosedur Penerimaan Pasien, Pelayanan Perawat terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Daya Makassar, menunjukkan bahwa ada pengaruh sarana prasarana terhadap tingkat kepuasan pasien ($p=0,000<0,05$), prosedur penerimaan pasien terhadap tingkat kepuasan pasien ($p=0,000<0,05$), dan pelayanan perawat terhadap tingkat kepuasan pasien ($p=0,000<0,05$) (Ahmad, 2013).

Hal ini memberi gambaran bahwa faktor sarana prasarana memberikan pengaruh yang cukup signifikan dengan kepuasan pasien. Sarana dan prasarana yang lengkap akan membuat pasien semakin puas.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, beserta analisis data, maka simpulan data dari penelitian saya adalah sebagai berikut terdapat pengaruh informasi dan sarana prasarana dengan kepuasan pasien sedangkan waktu tunggu dan sumber daya manusia tidak memiliki pengaruh dengan kepuasan pasien di RSUD Rantauprapat tahun 2019. Variabel yang paling dominan dalam penelitian ini adalah variabel X4 yaitu peran informasi.

Ucapan Terima Kasih

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Dr. Ermi Girsang, SKM, M.Kes, AIFO, Ibu dr. Sri Lestari Ramadhani Nasution, MKM dan Bapak Dr. dr. Tan Suyono, MARS, AIFO yang telah banyak membimbing penulis agar dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Selanjutnya ucapan terima kasih kepada Pihak Rumah Sakit RSUD. Rantauprapat dan juga para responden yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini hingga selesai.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T. (2010) *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: UI Press.
- Ahmad, F. (2013) 'Pengaruh Sarana Prasarana, Prosedur Penerimaan Pasien, Pelayanan Perawat terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Daya Makassar', 2(1).
- Hasan (2018) *Faktor-Faktor dalam Meningkatkan Kepuasan Tenaga Pasien di Rumah Sakit Umum Bandung*. Bandung.
- Herawati, P. (2016) 'Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Tentang Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Pemerintah Kecamatan Kutorejo Kabupaten Mojokerto)', pp. 958–961.
- Jakariah (2019) 'Analisis Pengaruh Bangunan, Peralatan dan Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Pasien', 2(2), pp. 48–62.
- Kepmenkes, R. (2008) *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Maryono (2020) 'Hubungan Pemberian Informasi pada Pasien Rawat Inap dengan Kepuasan Mutu Pelayanan Pasien di Unit Admisi RSUP DR. Sardjito Yogyakarta', 3(1), pp. 27–35. doi: 10.15900/j.cnki.zylf1995.2018.02.001.
- Mayefis, D., Halim, A. and Rahim, R. (2015) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Obat terhadap Kepuasan Pasien Apotek X Kota Padang', 13(2), pp. 201–204.
- Navis, D. et al. (2020) 'Pengaruh Kepemimpinan, Kompetensi Tenaga Kesehatan, Sarana Prasarana Terhadap Mutu Pelayanan Serta Dampaknya Pada Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Leuwisadeng', *Muhammadiyah Public Health Journal*, 1, pp. 32–41.
- Oktavia, N. (2016) *Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Farmasi dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Darmayu Ponorogo*. Skripsi STIKes Bhakti Husada Mulia Madiun.
- Permatasari, D. W., Larasati, T. A. and Carolia, N. (2017) 'Hubungan antara Pemberian Informasi dan Lama Pelayanan Farmasi Resep Jadi dengan Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Jendral Ahmad Yani', *Jurnal Medula*, 7(November 2017), pp. 88–93.
- Permenkes, R. (2014) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Pohan, I. (2007) *Jaminan Mutu layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Putri, R. N. (2018) 'Pengaruh Pelayanan SDM terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Pelayanan Rawat Jalan RSX Jambi', 18(2), pp. 401–409.
- Ristian, I. Y. (2017) 'Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Unit Poliklinik IPDN Jatinegoro)', *Jurnal Coopetition*, 8(2), pp. 155–166.
- Satria (2017) *Faktor-Faktor Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pirngadi Medan*. Medan: Skripsi Universitas Sumatera Utara.
- Waluyo (2012) *Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Yogyakarta*. Yogyakarta.