

## ABSTRAK

### TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP FASILITAS INSTALASI RAWAT INAP RS PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG

Kusumastuti <sup>1)</sup> Aisya Oktaviani  
Wulandari <sup>2)</sup> Basirun Al Ummah <sup>3)</sup>  
STIKES Muhammadiyah Gombong  
ncuz.kusuma26@gmail.com

**Latar Belakang,** Kepuasan pasien adalah indikator pertama dari rumah sakit dan ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah berdampak terhadap jumlah kunjungan di rumah sakit, sedangkan fasilitas yang diberikan oleh pihak rumah sakit terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien, dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat. Hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan Desember 2019 di RS PKU Muhammadiyah Gombong, menunjukkan dari 5 orang pasien rawat inap, 2 orang menyatakan tidak puas dan 3 orang menyatakan puas terhadap fasilitas yang telah disediakan oleh rumah sakit.

**Tujuan,** Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap fasilitas instalasi rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombong.

**Metode,** Penelitian ini menggunakan desain dekriptif kuantitatif dengan pendekatan survei. Sampel berjumlah 93 responden.

**Hasil,** Responden puas terhadap fasilitas instalasi rawat inap (95.7%). Responden puas terhadap kelengkapan fasilitas instalasi rawat inap (96.8%). Responden puas terhadap fasilitas penunjang pelayanan instalasi rawat inap (95.7%).

Responden puas terhadap kebersihan fasilitas instalasi rawat inap (96.8%).

**Kesimpulan,** Responden puas terhadap fasilitas instalasi rawat inap (95,7%).

**Rekomendasi,** Peneliti selanjutnya diharapkan mampu untuk melakukan uji analisis mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap fasilitas instalasi rawat inap.

#### **Kata Kunci;**

Kepuasan, fasilitas, instalasi rawat inap

## ABSTRACT

### LEVEL OF PATIENT'S SATISFACTION ON INPATIENT INSTALLATION FACILITIES OF MUHAMMADIYAH GOMBONG HOSPITAL

Kusumastuti <sup>1)</sup> Aisya Oktaviani  
Wulandari <sup>2)</sup> Basirun Al Ummah <sup>3)</sup>  
STIKES Muhammadiyah Gombong  
ncuz.kusuma26@gmail.com

**Background,** Patient's satisfaction is the first indicator of the hospital and a measure of service quality. Low patient's satisfaction has an impact on the number of hospital visits, while the facilities provided by the hospital to the patients will also have an impact on

patient's satisfaction, where the needs of patients will increase from time to time. The results of a preliminary study conducted in December 2019 at Muhammadiyah Gombong Hospital, showed that out of 5 inpatients, there 2 people were dissatisfied and 3 people were satisfied with the facilities provided by the hospital.

**Objective,** Determining the level of patient's satisfaction with inpatient installation facilities at Muhammadiyah Gombong Hospital.

**Research Method,** This study used a quantitative descriptive design with a survey approach. The sample was 93 respondents.

**Results,** Respondents was satisfied with inpatient installation facilities (95.7%). Respondents was satisfied with the completeness of inpatient installation facilities (96.8%). Respondents was satisfied with the facilities supporting inpatient installation services (95.7%). Respondents was satisfied with the cleanliness of inpatient installation facilities (96.8%).

## **PENDAHULUAN**

Pasien merupakan makhluk Bio-Psiko – Sosio – Ekonomi - Budaya, artinya pasien memerlukan terpenuhinya kebutuhan, keinginan dan harapan dari aspek biologis (kesehatan), aspek psikologis (kepuasan), aspek sosio-ekonomi (papan, sandang, pangan dan afiliasi sosial), dan aspek budaya. Siapapun yang mengetahui secara khusus kebutuhan, keinginan ataupun harapan pelanggan atau pasien, maka dialah yang mempunyai keuntungan berhubungan dengan pelanggan (Nursalam, 2014).

Kepuasan diartikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan dengan kinerja aktual layanan setelah memakainya (Irawan, 2012). Kepuasan pelanggan

**Conclusion,** Respondents was satisfied with inpatient installation facilities (95.7%).

**Recommendation,** For further researcher are expected to be able to conduct an analysis test regarding the factors that influence patient's satisfaction with inpatient installation facilities.

**Keywords:** Satisfaction, facilities, inpatient installation

terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau puas bahwa produk atau jasa yang diterima telah sesuai atau melebihi harapan pelanggan (Nursalam, 2014).

Rumah sakit akan dinyatakan berhasil, tidak hanya berdasar pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, selain itu sikap dan pelayanan kesehatan yang di berikan pada pasien juga berpengaruh terhadap pelayanan. Bila pelayanan kesehatan tersebut diabaikan maka, rumah sakit akan kehilangan banyak pasien dan dijauhi oleh calon pasien. Pasien akan beralih ke rumah sakit lain yang lebih mampu untuk memenuhi harapan pasien, hal tersebut

dikarenakan pasien merupakan hal yang paling berpengaruh dalam mengembangkan industri rumah sakit. Kepuasan muncul dari kesan pertama pasien masuk rumah sakit, pelayanan yang cepat, tanggap dan keramahan dalam memberikan pelayanan keperawatan akan mampu menciptakan kesan yang baik bagi pasien (Triwibowo, 2012).

Kepuasan pasien pada dasarnya memuaskan pasien dengan harapan dan memahami kebutuhan pasien. Pasien lama yang berkunjung kembali ke rumah sakit dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan (Raheem et al, 2014). Pasien dikatakan puas jika pelayanan yang diterima oleh pasien sesuai dengan harapan pasien atau melampaui harapan yang pasien inginkan dan jika pelayanan yang diterima oleh pasien tidak sesuai harapan maka pasien tidak akan merasa puas (Ehsan et al, 2014).

Penting bagi fasilitas pelayanan kesehatan untuk mengetahui dan melakukan analisa terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, karena tanggapan dan *feedback* dari pasien merupakan salah satu indikator penilaian kinerja dari sudut pandangan pasien atau sebagai sumber inspirasi dalam pengembangan pelayanan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan, yang akan berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan berpotensi untuk memberikan sejumlah manfaat bagi perusahaan/rumah sakit, antara lain terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatkan toleransi harga, menumbuhkan rekomendasi *word of mouth*, dan potensi sumber pendapatan di masa depan (Tjiptono, 2012).

Kepuasan pasien adalah indikator pertama dari rumah sakit dan ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah berdampak terhadap jumlah kunjungan di rumah sakit, sedangkan

fasilitas yang diberikan oleh pihak rumah sakit terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien, dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan fasilitas dan pelayanan keperawatan yang diberikan (Yanti, 2013).

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada bulan Desember 2019 di RS PKU Muhammadiyah Gombong, dari lima pasien rawat inap, dua orang pasien yang berasal dari instalasi rawat inap kelas 1 dan 3 menyatakan tidak puas terhadap fasilitas dikarenakan fasilitas rumah sakit yang tersedia masih kurang sesuai dengan harapan pasien, sedangkan 3 orang pasien yang berasal dari instalasi rawat inap kelas 1, 2 dan 3 menyatakan puas terhadap fasilitas yang telah disediakan oleh rumah sakit. Indikator fasilitas yang dikeluhkan pasien berupa kelengkapan fasilitas, fasilitas penunjang pelayanan serta kebersihan fasilitas yang ada di instalasi rawat inap.

Berdasarkan beberapa uraian diatas, maka peneliti ingin melakukan penelitian tentang “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Fasilitas Instalasi Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Gombong”.

## **METODE**

Desain dalam penelitian ini adalah suatu metode penelitian deksriptif kuantitatif yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran suatu keadaan secara obyektif (Notoatmodjo, 2010). Pendekatan yang dilakukan adalah dengan menggunakan metode survei, artinya penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual, baik tentang institusi sosial, ekonomi, atau politik dari suatu kelompok ataupun suatu daerah (Nazir, 2013). Penelitian ini menjelaskan tentang kepuasan pasien terhadap fasilitas instalasi rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombong.

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 15 - 31 Mei 2020 di instalasi rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombong.

## HASIL

Berdasarkan hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap fasilitas instalasi rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombong dengan menggunakan 93 responden didapatkan hasil penelitian sebagai berikut:

### a. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Fasilitas Instalasi Rawat Inap

Tabel 1. Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap instalasi rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombong (N=93)

Kepuasan Pasien Terhadap Fasilitas Instalasi Rawat Inap	F	(%)
Puas	89	95.7
Tidak Puas	4	4.3
Total	93	100

Berdasarkan tabel 1. dapat diketahui bahwa hasil penelitian yang dilakukan di instalasi rawat inap RS PKU Muhammadiyah gombong menunjukkan bahwa 89 orang responden (95.7%) merasa puas dan 4 orang responden (4,3%) merasa tidak puas terhadap fasilitas instalasi rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombong.

### b. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kelengkapan Fasilitas Instalasi Rawat Inap

Tabel 2. Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap kelengkapan fasilitas instalasi rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombong (N=93)

Kepuasan Pasien Terhadap Kelengkapan Fasilitas Instalasi Rawat Inap	F	(%)
Puas	90	96.8
Tidak Puas	3	3.2
Total	93	100

Berdasarkan tabel 2. dapat diketahui bahwa hasil penelitian yang dilakukan di instalasi rawat inap RS PKU Muhammadiyah gombong menunjukkan bahwa 90 orang responden (96.8%) merasa puas dan 3 orang responden (3,2%) merasa tidak puas terhadap

kelengkapan fasilitas instalasi rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombong.

### c. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Fasilitas Penunjang Pelayanan Instalasi Rawat Inap

Tabel 3. Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap fasilitas penunjang pelayanan instalasi rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombong (N=93)

Kepuasan Pasien Terhadap Fasilitas Penunjang Pelayanan Instalasi Rawat Inap	F	(%)
Puas	89	95.7
Tidak Puas	4	4.3
Total	93	100

Berdasarkan tabel 3. dapat diketahui bahwa hasil penelitian yang dilakukan di instalasi rawat inap RS PKU Muhammadiyah gombong menunjukkan bahwa 89 orang responden (95.7%) merasa puas dan 4 orang responden (4,3%) merasa tidak puas terhadap fasilitas penunjang pelayanan instalasi rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombong.

### d. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kebersihan Fasilitas Instalasi Rawat Inap

Tabel 4. Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap kebersihan fasilitas instalasi rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombong (N=93)

Kepuasan Pasien Terhadap Kebersihan Fasilitas Instalasi Rawat Inap	F	(%)
Puas	90	96.8
Tidak Puas	3	3.2
Total	93	100

Berdasarkan tabel 4. dapat diketahui bahwa hasil penelitian yang dilakukan di instalasi rawat inap RS PKU Muhammadiyah gombong menunjukkan bahwa 90 orang responden (96.8%) merasa puas dan 3 orang responden (3,2%) merasa tidak puas terhadap kebersihan fasilitas instalasi rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombong.

## PEMBAHASAN

### a. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Instalasi Rawat Inap

Kepuasan pasien dan keluarga dapat dijadikan tolak ukur dari pelayanan rumah sakit dan merupakan alat yang dapat dipercaya untuk digunakan sebagai bahan penyusunan rencana pengembangan pelayanan rumah sakit. Bila pasien merasa puas dengan fasilitas yang diberikan ada kemungkinan untuk kembali menggunakan jasa pelayanan rumah sakit selanjutnya (Azwar, 2014). Hal ini terjadi karena fasilitas yang diberikan tidak mampu dirasakan dan dioperasionalkan oleh pasien sehingga pasien merasa tidak puas.

Hal itu sejalan dengan teori yang dikemukakan Kotler (2016) bahwa sarana yang baik akan mempengaruhi sikap dan perilaku pasien, pembentukan fasilitas yang benar akan menciptakan perasaan sehat, aman, dan nyaman. Setiap sarana pelayanan keperawatan dan pelayanan sosial mempunyai pandangan yang mungkin menambahi atau mengurangi kepuasan pasien dan penampilan kerja. Sedangkan menurut Nursalam (2011) salah satu yang mempengaruhi kenyamanan yakni prasarana ruang perawatan seperti keadaan lingkungan yakni lingkungan yang ramai, dingin, panas, lembab yang dapat meningkatkan ketidaknyamanan pasien dan timbulnya ketidakpuasan pada pasien.

Berdasarkan tabel 1. hasil penelitian yang telah dilakukan di instalasi rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombong menunjukkan bahwa sebanyak 89 orang responden (95,7%) merasa puas terhadap fasilitas yang telah disediakan oleh rumah sakit di instalasi rawat inap. Dalam hal ini, fasilitas yang dimaksud adalah segala sesuatu yang mempermudah pasien dalam memperoleh jasa yang diberikan rumah sakit, dan berdasarkan penelitian pada umumnya responden menyatakan puas terhadap ketersediaan obat-obatan di apotek rumah

sakit, kelengkapan peralatan medis sehingga tidak perlu dirujuk ke rumah sakit lain untuk pemakaian suatu alat, ketepatan waktu menghidangkan makanan, kebersihan makanan yang dihidangkan, kebersihan dan kerapian gedung, koridor rumah sakit, kebersihan dan kerapian ruang perawatan, dan kenyamanan ruang perawatan.

Hasil kepuasan pasien yang tinggi ini menunjukkan bahwa rumah sakit mampu memenuhi harapan pasien yang meliputi kelengkapan, kenyamanan, kerapian, kebersihan dan keamanan, tetapi masih ada hal-hal yang perlu dibenahi guna meningkatkan kepuasan pasien sehingga dapat menghasilkan pelayanan yang lebih baik. Tabel 4.2 menunjukkan adanya responden yang merasa tidak puas yaitu sejumlah 4 orang responden (4,3%). Sebagian besar pasien merasa tidak puas terhadap kebersihan toilet dan adanya serangga di dalam ruang perawatan seperti nyamuk dan semut. Fasilitas toilet yang digunakan secara bersama terutama di bangsal kelas 3 menjadi faktor utama yang menimbulkan ketidakpuasan responden.

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan Wahyuningrum pada tahun 2011 di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ungaran yang menyatakan bahwa fasilitas mempunyai pengaruh yang signifikan positif terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara fasilitas dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ungaran yaitu semakin baik atau memadai fasilitas yang diberikan maka persepsi pasien/klien terhadap pelayanan kesehatan akan semakin baik pula (Wahyuningrum, 2011).

Penelitian yang dilakukan oleh Afriadi (2016) menunjukkan bahwa variabel fasilitas memiliki pengaruh yang dominan terhadap kepuasan pasien rawat inap, hal ini dibuktikan melalui uji parsial, nilai koefisien determinasi ( $r^2$ ) terbesar

adalah untuk variabel Fasilitas sebesar 0.440, artinya secara parsial variabel Fasilitas memberikan pengaruh yang dominan terhadap Kepuasan Pasien dengan nilai prosentase hubungan sebesar 19.4%.

Penelitian Harfika & Abdullah (2017) juga menunjukkan Fasilitas secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh barat Daya. perubahan dalam variabel fasilitas secara relatif akan meningkatkan kepuasan pasien. Fasilitas dapat diukur melalui manfaat atau dari apa telah disediakan oleh perusahaan atau alternatif yang dirasakan, apabila fasilitas yang disediakan oleh pihak rumah sakit memadai dan bisa memenuhi keinginan para pasien maka akan berdampak baik pula bagi suatu perusahaan.

#### b. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kelengkapan Fasilitas Instalasi Rawat Inap

Kelengkapan sarana dan prasarana turut menentukan kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang kamar rawat inap, sehingga rumah sakit juga perlu memberikan perhatian pada fasilitas rumah sakit (Junaidi, 2013).

Berdasarkan tabel 2. hasil penelitian yang telah dilakukan di instalasi rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombang menunjukan bahwa sebanyak 90 orang responden (96,8%) merasa puas terhadap fasilitas yang telah disediakan oleh rumah sakit di instalasi rawat inap. Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan kelengkapan fasilitas adalah fasilitas yang disediakan oleh penyedia jasa yang mampu untuk menunjang kegiatan pelayanan untuk mencapai tujuan kegiatan pelayanan (Sulastiyono, 2011).

Hasil kepuasan pasien terhadap kelengkapan fasilitas ini menunjukkan bahwa rumah sakit telah mampu memenuhi sebagian besar harapan pasien

akan kelengkapan fasilitas yang mereka butuhkan. Berdasarkan tabel 4.3 terdapat 3 orang responden (3,2%) yang merasa tidak puas, ketidakpuasan ini didominasi oleh item kelengkapan interior dan eksterior seperti televisi, AC, *sound system* dan lemari, serta variasi menu makan yang disediakan oleh rumah sakit.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Apriyani & yanti (2018) yang menunjukan bahwa kepuasan pasien terhadap kelengkapan fasilitas di ruang rawat inap sebesar 94%, dan mayoritas pasien puas terhadap kelengkapan fasilitas di ruang rawat inap. Penelitian Surasdiman (2019) juga mengungkapkan bahwa kelengkapan fasilitas menjadi sebuah faktor yang sangat mempengaruhi kepuasan pasien.

#### c. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Fasilitas Penunjang Pelayanan Instalasi Rawat Inap

Pemberian fasilitas penunjang yang memadai akan membantu meningkatkan empati konsumen terhadap setiap kondisi yang tercipta pada saat konsumen melakukan pembelian. Sehingga secara psikologis mereka akan memberikan suatu pernyataan bahwa mereka puas dalam melakukan pembeliannya. Karena sarana dan prasarana kegiatan pelayanan keperawatan yang mencerminkan kualitas rumah sakit merupakan determinan utama dari kepuasan pasien. Pasien akan memberikan penilaian terhadap berbagai kegiatan pelayanan yang diterimanya maupun terhadap sarana dan prasarana kesehatan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan keperawatan (Kotler, 2016).

Berdasarkan tabel 3. hasil penelitian yang telah dilakukan di instalasi rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombang menunjukan bahwa 95,7% yaitu sebanyak 89 orang responden merasa puas terhadap fasilitas penunjang pelayanan yang telah disediakan oleh rumah sakit di instalasi rawat inap. Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan fasilitas penunjang pelayanan

adalah fasilitas yang difungsikan untuk menunjang pelayanan suatu penyedia jasa (Sulastiyono, 2011).

Hasil kepuasan pasien terhadap fasilitas penunjang pelayanan ini menunjukkan bahwa rumah sakit telah mampu memenuhi sebagian besar harapan pasien akan fasilitas penunjang pelayanan yang pasien butuhkan. Berdasarkan tabel 3. terdapat 4 orang responden (4,3%) yang merasa tidak puas, ketidakpuasan ini didominasi oleh item pemberian informasi perkembangan kondisi kesehatan pasien.

Penelitian Harfika & Abdullah (2017) menyebutkan bahwa fasilitas penunjang pelayanan mempunyai pengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien rawat inap, hal ini dibuktikan dengan hasil uji deksriptif sebesar 94%.

Menurut peneliti fasilitas penunjang pelayanan yang berupa pelayanan dokter dan perawat, sikap dan perilaku petugas serta pemberian informasi yang baik kepada pasien sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Hal ini didukung oleh teori yang dikemukakan Kotler (2016) bahwa sarana yang baik akan mempengaruhi sikap dan perilaku pasien, pembentukan fasilitas yang benar akan menciptakan perasaan sehat, aman, dan nyaman. Setiap sarana pelayanan keperawatan dan pelayanan sosial mempunyai pandangan yang mungkin menambahi atau mengurangi kepuasan pasien dan penampilan kerja.

#### d. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kebersihan Fasilitas Instalasi Rawat Inap

Kebersihan menjadi suatu hal yang sangat penting dan harus sangat diperhatikan oleh penyedia layanan jasa. Pengguna jasa akan sangat merasa puas dan nyaman ketika fasilitas yang digunakan olehnya dalam keadaan terawat dan bersih (Junaidi, 2013). Hal ini menunjukkan bahwa kebersihan sangatlah penting untuk dianalisis ketika

melakukan sebuah penelitian tentang kepuasan pasien.

Berdasarkan tabel 4. hasil penelitian yang telah dilakukan di instalasi rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombong menunjukkan bahwa sebanyak 90 orang responden (96,8%) merasa puas terhadap kebersihan fasilitas yang telah disediakan oleh rumah sakit di instalasi rawat inap. Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan kebersihan fasilitas adalah suatu kondisi dimana fasilitas dalam keadaan bebas dari kotoran dan sampah (Sulastiyono, 2011).

Hasil kepuasan pasien terhadap kebersihan fasilitas yang tinggi ini menunjukkan bahwa responden merasa puas terhadap kebersihan fasilitas yang ada di instalasi rawat inap. Berdasarkan tabel 4. terdapat 3 orang responden (3,2%) yang merasa tidak puas, hasil ini didapatkan dari data kuesioner penelitian yang menunjukkan bahwa kebersihan toilet menjadi salah satu hal yang paling membuat responden merasa tidak puas. Serta adanya serangga seperti nyamuk dan semut yang mengganggu kenyamanan selama menjalani perawatan.

Penelitian yang dilakukan oleh Yanti (2013) menyebutkan bahwa 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, dan berdasarkan penelitian pada umumnya responden menyatakan puas terhadap ketersediaan obat-obatan di apotek rumah sakit, kelengkapan peralatan medis sehingga tidak perlu dirujuk ke rumah sakit lain untuk pemakaian suatu alat, ketepatan waktu menghadirkan makanan, kebersihan makanan yang dihidangkan, kebersihan dan kerapian gedung, koridor rumah sakit, kebersihan dan kerapian ruang perawatan, dan kenyamanan ruang perawatan.

Penting bagi fasilitas pelayanan kesehatan untuk mengetahui dan

melakukan analisa terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, karena tanggapan dan *feedback* dari pasien merupakan salah satu indikator penilaian kinerja dari sudut pandang pasien atau sebagai sumber inspirasi dalam pengembangan perusahaan. Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan, yang akan berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan berpotensi untuk memberikan sejumlah manfaat bagi perusahaan, antara lain: terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatkan toleransi harga, menumbuhkan rekomendasi *word of mouth*, dan potensi sumber pendapatan di masa depan (Tjiptono, 2012).

#### KESIMPULAN

Kesimpulan hasil penelitian adalah:

- 1) Tingkat kepuasan pasien terhadap fasilitas instalasi rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombong menunjukkan 89 responden (95,7%) merasa puas.
- 2) Tingkat kepuasan pasien terhadap kelengkapan fasilitas instalasi rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombong menunjukkan 90 responden (96,8%) merasa puas.
- 3) Tingkat kepuasan pasien terhadap fasilitas penunjang pelayanan instalasi rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombong menunjukkan 89 responden (95,7%) merasa puas.
- 4) Tingkat kepuasan pasien terhadap kebersihan fasilitas instalasi rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombong menunjukkan 90 responden (96,8%) merasa puas.

#### DAFTAR PUSTAKA

[1] Afriadi, Y. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

- [2] Apriyani, R.A. & Yanti, L. 2018. *Analisis Kuantitatif Tata Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Guna Mencapai Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Dustira tk.ii Kota Cimahi*. Politeknik Piksi Ganesha.
- [3] Ehsan, M.M. et, al. (2012). *Impact of Brand Image, Service Quality and Price on Customer Satisfaction*. International Journal of Business and Social Science, Vol. 3, No. 5.
- [4] Harfika, J. & Abdullah, N. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya*. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh (Unmuha).
- [5] Irawan. (2012). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- [6] Junaidi. 2013. *Indikator Pemanfaatan Fasilitas*.
- [7] Kemenkes RI. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2016 Tentang Persyaratan Teknis Bangunan Dan Prasarana Rumah Sakit*. Jakarta : Kementrian Kesehatan RI.
- [8] Kemenkes RI. (2016). *Standar Minimal Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI.
- [9] Kotler, Philip & Keller. (2016). *Marketing Management 15<sup>th</sup> edition*. United States: Pearson Education.
- [10] Nazir, M. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- [11] Notoadmojo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- [12] Nursalam. (2011). *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- [13] Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*. Jakarta: Salemba Medika.

- [14] Raheem Et, al. (2014). *Patients' Satisfaction and Quality Health Services: An Investigation from Private Hospitals of Karachi, Pakistan, Department of Business Administration & Commerce, Indus University, Karachi, Pakistan*. Institute of Business Administration, Sindh University, Jamshoro, Pakistan, Vol. 3(7), 34-38.
- [15] Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: CV. Alfabeta.
- [16] Sugiyono. (2011). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- [17] Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Manajemen Cetakan Ke-3*. Bandung: CV. Alfabeta.
- [18] Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung : Alfabeta.
- [19] Surasdiman, Gunawan, & Kadir. (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Pengetahuan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng*. Yume: Journal of Management.
- [20] Tjiptono, F. (2011). *Prinsi-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- [21] Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Manajemen, Mewujudkan Layann Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- [22] Triwibowo, C. (2012). *Perizinan dan Akreditasi Rumah Sakit, Sebuah Kajian Hukum Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- [23] Wahyuningrum, Puji. (2011). *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ungaran*. Under Graduates Thesis. Semarang: Universitas Negeri Semarang (Unnes).
- [24] Yanti, Nur. (2013). *Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Fasilitas Dan Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rsud Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara*. Universitas Islam Negri Alauddin Makassar.