

Kepuasan Pasien Terhadap Sarana dan Prasarana Penunjang Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Bagian Ruang Tunggu Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024

Nanda Eka Putri^{1*}, Silvia Adi Putri²

^{1,2}Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
neka3652@gmail.com*



e-ISSN: 2987-811X

MARAS: Jurnal Penelitian Multidisiplin

<https://ejournal.lampungpare.org/index.php/maras>

Vol. 2 No. 4 Desember 2024

Page: 1901-1908

Article History:

Received: 10-11-2024

Accepted: 20-11-2024

Abstrak : Hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti melalui wawancara dengan pasien rawat jalan mengatakan bahwa kursi tunggu pasien kurang banyak sehingga pasien kurang puas terhadap sarana dan prasarana tersebut dan mengakibatkan banyaknya pasien berdiri menunggu antrian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui distribusi frekuensi sarana dan prasarana rawat jalan dan distribusi frekuensi kepuasan pasien tentang sarana dan prasarana penunjang pendaftaran pasien rawat jalan di bagian ruang tunggu Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi. Penelitian ini dilaksanakan pada 29 April sampai 05 Mei 2024 menggunakan metode kuantitatif bersifat deskriptif, dengan sampel 78 responden menggunakan teknik random sampling. Hasil penelitian tentang kepuasan pasien terhadap sarana dan prasarana penunjang pendaftaran pasien rawat jalan di bagian ruang tunggu Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi sudah lengkap namun belum memadai. Kepuasan pasien terhadap sarana dan prasarana rawat jalan di bagian ruang tunggu Rumah Sakit Madina Bukittinggi dikatakan puas namun masih ada yang kurang puas karena terdapat setengah dari responden yang mengatakan puas.

Kata Kunci : Sarana; Prasarana; Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Menurut WHO (*World Health Organization*), rumah sakit merupakan bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (*komprehensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat (Hasibuan et al., 2018). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2018 Tentang Aplikasi Sarana, Prasarana, dan Alat Kesehatan pasal 1 ayat 1 dan 2 bahwa sarana merupakan bangunan yang sebagian atau seluruhnya berada di atas tanah perairan,

ataupun di bawah tanah perairan dan digunakan untuk penyelenggaraan atau penunjang pelayanan. Prasarana merupakan alat, jaringan, dan sistem yang membuat suatu sarana dapat berfungsi (Kemenkes RI, 2018).

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Peraturan Pemerintah, 2021). Fasilitas pelayanan kesehatan merupakan suatu alat dan atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik *promotif*, *preventif*, *kuratif* maupun *rehabilitatif* yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan atau masyarakat (PP RI, 2016). Dalam hal ini pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan dalam rangka mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Yuniarti, 2021). Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan tempat dimana pasien dengan petugas pendaftaran melakukan kontak langsung. Tempat pendaftaran pasien sebagai salah satu pintu utama sebelum pasien mendapatkan pelayanan kesehatan. Tempat pendaftaran juga akan menunjukkan bagaimana kualitas atau mutu rumah sakit (Amalia, 2020).

Pendaftaran pasien merupakan proses awal terjadinya rekam medis di setiap fasilitas pelayanan kesehatan, di tempat pendaftaran pasien akan di lakukan pendataan identitas pribadi pasien serta keperluan kunjungannya ke rumah sakit. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), ruang tunggu merupakan ruang atau tempat yang diperuntukan untuk menunggu atau ruang yang disediakan khusus bagi pengunjung untuk menunggu. Ruang tunggu adalah tempat dimana para pelaku aktivitas dengan berbagai kondisi fisik dan mental yang beragam berkumpul dalam satu ruangan (Juniastra, 2021).

Sarana adalah segala sesuatu benda fisik yang bisa dilihat oleh mata oleh pasien dan umumnya merupakan bagian dari suatu gedung ataupun bangunan gedung itu sendiri. Prasarana merupakan instalasi atau jaringan dan benda yang membuat sebuah sarana yang telah ada dapat berfungsi sesuai dengan tujuan yang diharapkan (Wijayanti & Daely, 2023).

Prasarana adalah fasilitas yang secara tidak langsung menunjang jalannya proses pekerjaan, seperti ruang kerja, ruang tunggu dan sebagainya. Prasarana yang paling penting dalam pelayanan kesehatan yaitu ketersediaan alat kesehatan atau peralatan medis. Salah satu indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan rumah sakit adalah tersedianya sarana dan prasarana yang memadai seperti peralatan medis, fasilitas penunjang medis dan fasilitas umum lainnya yang memberikan rasa aman dan nyaman kepada penggunanya. Kelengkapan sarana dan prasarana yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan.

Ketersediaan fasilitas menjadi salah satu faktor yang dapat mendorong dan memotivasi masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan atau upaya pengobatan. Akan tetapi jika sebuah pelayanan kesehatan tidak lengkap fasilitasnya, maka masyarakat akan memilih tempat rumah sakit lain yang lebih lengkap. Kurangnya sarana dan prasarana yang tersedia membuat minat pasien untuk berkunjung ke rumah sakit rendah sehingga menyebabkan kunjungan pasien di rumah sakit menurun (Arif *et al.*, 2023).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wijayanti & Daely, 2023) tentang “Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Eksekutif”. Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa sebagian besar yaitu 50 (52,1%) responden menyatakan distribusi frekuensi sarana prasarana rawat jalan eksekutif Rumah Sakit Hermina Mekarsari tidak baik, sedangkan 46 (47,9%) responden menyatakan sarana dan prasarana rawat jalan eksekutif Rumah Sakit Hermina Mekarsari baik.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ulandari & Yudawati, 2019) tentang “Analisis Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana dan Lingkungan Terhadap Kepuasan Pasien” diketahui pengaruh sarana prasarana terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pujon Kecamatan Pujon Kabupaten Malang sebesar 81,9%.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi pada bulan Januari 2024 melalui wawancara dengan pasien rawat jalan mengatakan bahwa kursi tunggu pasien yang kurang banyak sehingga pasien kurang puas terhadap sarana dan prasarana tersebut, mengakibatkan banyaknya pasien berdiri menunggu antrian dan pasien rawat jalan tersebut menyampaikan bahwa sarana dan prasarana di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi kurang lengkap terdapat seperti meja, kursi, TV Informasi, tempat pendaftaran, tensi meter, baliho, *banner*, mesin pendaftaran, *hands anitizer*, *leaflet* untuk pasien yang menunggu masih kurang.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Kepuasan Pasien Tentang Sarana dan Prasarana Penunjang Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Bagian Ruang Tunggu Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi”.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif yang bersifat deskriptif, penelitian deskriptif yaitu penganalisaan terhadap kenyataan yang ditemui oleh penulis di lapangan, sehingga dapat di ambil suatu kesimpulan yang merupakan pemecahan masalah yang dihadapi (Sugiyono, 2016).

Penulis menggunakan metode deskriptif bertujuan untuk memperoleh suatu data yang nyata tentang bagaimana gambaran kepuasan pasien terhadap sarana dan prasarana penunjang pendaftaran pasien rawat jalan di bagian ruang tunggu Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024.

Populasi yang terdapat dalam penelitian merupakan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi selama 2 hari berjumlah 360 orang. Rumus sampel dalam pengambilan sampel untuk penelitian ini yaitu berjumlah 78 orang, menggunakan teknik *random sampling*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden Berdasarkan Karakteristik Responden

Dari hasil penelitian responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024

Karakteristik Responden	Frekuensi (<i>f</i>)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki- laki	24	30.8
Perempuan	54	69.2
Total	78	100
Umur		
17-25 Tahun	7	9.0
26-35 Tahun	16	20.5
36-45 Tahun	14	17.9
46-55 Tahun	23	29.5
56-65 Tahun	14	17.9
>66 Tahun	4	5.1
Total	78	100
Pendidikan		
SD	8	10.3
SMP	13	16.7
SMA	32	41.0
PT	25	32.1
Total	78	100

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa karakteristik responden terdapat responden laki-laki lebih sedikit dari responden perempuan dengan perbandingan presentasi sebesar 30,8% : 69,2%, responden yang berumur 17 s/d 25 tahun berjumlah 7 orang (9,0%), berumur 26 s/d 35 berjumlah 16 orang (20,5%), berumur 36 s/d 45 tahun berjumlah 14 orang (17,9%), berumur 46 s/d 55 berjumlah 23 orang (29,5%), berumur 56 s/d 65 tahun berjumlah 14 orang (17,9%), berumur lebih 66 tahun berjumlah 4 orang (5,1%), responden yang ada terdapat 8 orang (10,3 %) memiliki jenjang pendidikan SD, 13 orang (16,7%) jenjang pendidikan SMP 32 Orang (41,0%), jenjang pendidikan SMA/SMK sederajat, dan 25 orang (32,1 %) dengan pendidikan tinggi. Untuk mengetahui sifat atau ciri-ciri demografis responden seperti umur, jenis kelamin, dan pendidikan.

Sarana dan Prasarana

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Sarana dan Prasarana di Bagian Ruang Tunggu Rumah Sakit Madina Bukittinggi Tahun 2024

No	Penilaian	Ya	Tidak
1	Peralatan		
	a. Ketersediaan <i>hand sanitizer</i> atau tempat cuci tangan yang mudah di akses	√	
	b. Kenyamanan kursi di ruang tunggu nyaman diduduki dalam waktu lama		√
	c. Sistem informasi atau papan pengumuman elektronik membantu mengetahui status pendaftaran dan panggilan pasien	√	
	d. Ruang rumah sakit memiliki televisi untuk hiburan pasein	√	
	e. Area bermain anak aman untuk anak-anak agar mereka dapat tetap terhibur dan tidak menunggu pasien lain yang sedang menunggu	√	
2	Perlengkapan		
	f. Ruang tunggu memiliki tempat duduk yang nyaman		√
	g. Toilet dan fasilitas umum toilet lainnya di ruang tunggu bersih dan terawat dengan baik		√
	h. Tv informasi elektronik yang menampilkan nomor antrian informasi jadwal dokter dan pengumuman penting lainnya	√	
	i. Meja informasi dengan petugas yang ramah dan siap membantu memberikan informasi serta menjawab pertanyaan pasien dan pengunjung		√
	j. Kebersihan dan ketersediaan tempat sampah ruang tunggu selalu bersih dan terdapat cukup banyak tempat sampah	√	
3	Bangunan		
	k. Bangunan rumah sakit terlihat kokoh dan kuat	√	
	l. Rumah sakit memiliki ruang tunggu pasien yang nyaman		√
	m. Rumah sakit terlihat bersih dan semua ruangan tertata dengan rapih	√	
	n. Letak ruang tunggu memudahkan alur yang pergerakan pasien dan pengunjung.	√	

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat sarana dan prasarana di Rumah Sakit Madina Bukittinggi kurang lengkap hal ini terlihat pada peralatan yang kurang lengkap yaitu belum adanya kursi yang nyaman di ruang tunggu. Belum adanya toilet dan fasilitas umum lainnya di ruang tunggu, ruang tunggu belum bersih dan terawat dengan baik, pada bagian meja petugas belum memadai, pada bagian bangunan terlihat kurang lengkap yaitu rumah sakit masih belum memiliki ruang tunggu pasien yang nyaman.

Sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh menurut Moenir dalam Sinta & Syelviani (2021). Peralatan merupakan barang yang berbentuk alat maupun tempat yang digunakan untuk mendukung suatu pekerjaan yang kita lakukan sehingga pekerjaan tersebut dapat berjalan dengan baik. Peralatan biasanya lebih tahan lama dibandingkan perlengkapan. Perlengkapan merupakan barang-barang yang digunakan dalam melengkapi suatu pekerjaan agar berjalan dengan baik yang bersifat lebih kecil dan bersifat habis dipakai, serta dapat dipakai secara berulang ulang. Contohnya seperti kertas, pulpen, pensil, tinta, dll. Bangunan merupakan wujud fisik hasil pekerjaan konstruksi yang menyatu dengan tempat kedudukannya, sebagian atau seluruhnya berada di atas di dalam tanah dan air, yang berfungsi sebagai tempat manusia melakukan kegiatannya, baik untuk hunian atau tempat tinggal atau kegiatan pekerjaan.

Kepuasan Pasien Terhadap Sarana dan Prasaran

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Sarana dan Prasarana di Bagian Ruang Tunggu Rumah Sakit Madina Bukittinggi Tahun 2024

Kepuasan Pasien Sarana dan Prasarana	Frekuensi (<i>f</i>)	Persentase (%)
Kurang Puas	37	47.4
Puas	41	52.6
Total	78	100

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa dari 78 responden 41 orang (52,6%) responden dengan kategori mengatakan puas terhadap sarana dan prasarana ruang tunggu dan 37 orang (47,4%), responden dengan kategori mengatakan kurang puas terhadap sarana dan prasarana ruang tunggu Rumah Umum Sakit Madina Bukittinggi 2024.

Sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Rambat Lupiodi dalam (Herudiansyah et al., 2020) terdapat 5 (lima) indikator bukti fisik (*tangibles*), kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain sebagainya). Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang telah dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Daya tanggap (*responsiveness*), suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Jaminan dan kepastian (*assurance*), pengetahuan, ksopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan dan empati (*Empathy*)

memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang Kepuasan Pasien Terhadap Sarana dan Prasarana Penunjang Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Bagian Ruang Tunggu Rumah Sakit Madina Bukittinggi dapat ditarik kesimpulan yaitu :

1. Sarana dan prasarana diruang tunggu Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi kurang lengkap dan belum memadai.
2. Lebih dari setengah pasien mengatakan puas terhadap sarana dan prasarana rawat jalan di bagian ruang tunggu rumah sakit madina bukittinggi.

Saran yang dapat diberikan yaitu kepada pihak rumah sakit, diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi rumah sakit tentang kepuasan pasien terhadap sarana dan prasarana di bagian ruang tunggu serta dapat meningkatkan sarana dan prasarana di bagian ruang tunggu agar tujuan dan target rumah sakit tercapai.

Bagi institusi pendidikan diharapkan penelitian ini bisa dijadikan sumber bacaan dan data dasar bagi peneliti selanjutnya tentang kepuasan pasien terhadap sarana dan prasarana untuk penunjang pendaftaran pasien rawat jalan di bagian ruang tunggu rumah sakit. Sedangkan untuk penelitian lebih lanjut diharapkan dapat meneliti variabel lain terkait kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Amalia, R. I. S. K. A. (2020). Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit. *Literature Review*, 19, 33-37.
- [2] Hasibuan, A. S., & Siburian, M. W. (2018). Sikap Petugas terhadap Pengisian Rekam Medis Rawat Inap di Rumah Sakit Sinar Husni Tahun 2017. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 3(1), 363-369.
- [3] Herudiansyah, G., Candra, M., & Haminsyah, K. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. *JEMBATAN (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Auditing, dan Akuntansi)*, 5(1), 1-11.
- [4] Juniastra, I. M., & Bado, L. D. (2020). Kenyamanan Gerak Dan Visual Pengunjung Di Ruang Tunggu Icu Rumah Sakit Klungkung. *Jurnal Ilmiah Vastuwidya*, 3(2), 1-8.
- [5] Kemenkes RI. (2018). Aplikasi Sarana, Prasarana, Dan Alat Kesehatan. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2018, 3.
- [6] Peraturan Pemerintah. (2021). Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumhaskitan. 086146.
- [7] Sinta, D., & Syelviani, M. (2021) Sinta, D., & Syelviani, M. (2021). Pengaruh Sarana Dan Prasarana Terhadap Kinerja Tim Rekam Medis Rumah Sakit Umum Daerah Puri Husada Tembilihan. *Jurnal Analisis Manajemen*, 7(1), 16-28.
- [8] Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- [9] Ulandari, S., & Yudawati, S. (2019). Analisis kualitas pelayanan, sarana prasarana dan lingkungan terhadap kepuasan pasien. *Care: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan*, 7(2), 39-53.
- [10] Wijayanti, S., & Daely, W. (2023). Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Eksekutif. *Journal of Management Nursing*, 2(3), 237-245.
- [11] Yuniarti, A. (2021). Analisis Waktu Tunggu Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Ibrahim Adjie. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 2(3), 104-111.