

## Hubungan antara Fasilitas dengan Kesesuaian Harapan Pasien di Ruang Rawat Inap Klinik Rawat Inap Utama Muhammadiyah Kedungadem Bojonegoro

Bintang Kumala Anggraini<sup>1\*</sup>, Fahtia Nur Rosyida<sup>1</sup>, Mitha Amelia Rahmawati<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, STIKES Muhammadiyah Bojonegoro

<sup>2</sup>Program Studi D3 Perekam dan Informasi Kesehatan, STIKES Muhammadiyah Bojonegoro

### ABSTRACT

**Title:** *The Relationship between Facilities and Patient Xpectations in the Inpatient Room of the Main Muhammadiyah Inpatient Clinic Kedungadem Bojonegoro.* **Background:** *Clinics are expected to always provide facilities that provide a sense of security, comfort and convenience in providing services as well as protection for clinic visitors to be able to fulfill patient xpectations. Based on the preliminary study conducted by the researcher, it is known that there are patients who are dissatisfied with the facilities in the inpatient room and there are facilities in the inpatient room that are still not up to standard.* **Objective:** *To analyze the relationship between facilities and patient xpectations in the inpatient room of the Main Muhammadiyah Inpatient Clinic Kedungadem Bojonegoro.* **Research Methodology:** *Analytical quantitative research design with a cross-sectional approach. Incidental sampling technique was use, with a sample size of 63 patients. Data collection was carried out using a questionnaire and observation, and analyzed using the Spearman rho test.* **Results:** *There is a relationship between the facility with the correspondence of patient expectations with the sig value of 0.019, therefore H1 is accepted, and H0 is rejected.* **Conclusion:** *Facilities have a strong relationship with patient xpectations in the inpatient room of the Main Muhammadiyah Primary Inpatient Clinic, Kedungadem Bojonegoro. Researchers suggest clinics to improve the quality of the clinic facility adjustment to standard.*

**Keywords:** *Facilities, Patient Xpectations, Clinic*

### ABSTRAK

**Judul :** Hubungan Antara Fasilitas Dengan Kesesuaian Harapan Pasien Di Ruang Rawat Inap Klinik Rawat Inap Utama Muhammadiyah Kedungadem Bojonegoro. **Latar Belakang :** Klinik diharapkan selalu memberikan fasilitas yang memberikan rasa keamanan, kenyamanan dan kemudahan dalam pemberian pelayanan serta perlindungan bagi pengunjung klinik untuk dapat memenuhi kesesuaian harapan pasien. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti, diketahui bahwa terdapat pasien yang merasa tidak puas terhadap fasilitas yang ada di ruang rawat inap serta terdapat fasilitas di ruang rawat inap yang masih belum sesuai dengan standar. **Tujuan :** Menganalisis hubungan antara fasilitas dengan kesesuaian harapan pasien di ruang rawat inap Klinik Rawat Inap Utama Muhammadiyah Kedungadem Bojonegoro. **Metode penelitian :** Desain penelitian kuantitatif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik menggunakan *insidental sampling*, dengan sampel penelitian berjumlah 63 pasien. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner dan observasi, serta dianalisis menggunakan uji *spearman rho*. **Hasil penelitian :** Terdapat hubungan antara fasilitas dengan kesesuaian harapan pasien dengan nilai sig 0,019, maka H<sub>1</sub> diterima dan H<sub>0</sub> ditolak. **Kesimpulan :** Fasilitas memiliki hubungan yang cukup dengan kesesuaian harapan pasien di ruang rawat inap Klinik Rawat Inap Utama Muhammadiyah Kedungadem Bojonegoro. Peneliti menyarankan klinik untuk meningkatkan kualitas berupa penyesuaian fasilitas klinik dengan standar.

**Kata kunci :** Fasilitas, Kesesuaian Harapan Pasien, Klinik.

---

**Korespondensi:** Bintang Kumala Anggraini, STIKES Muhammadiyah Bojonegoro, Jalan Ahmad Yani No.14, Bojonegoro, Jawa Timur, Email : [stikesmuhbjngr@gmail.com](mailto:stikesmuhbjngr@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Klinik merupakan suatu organisasi yang memberikan layanan kesehatan perorangan, mencakup layanan medis dasar atau spesialis. Jenis layanan klinik terbagi menjadi klinik pratama dan klinik utama. Klinik pratama memberikan layanan medis dasar, sedangkan klinik utama memberikan layanan medis spesialis atau pelayanan medis dasar dan spesialis. Klinik sebagai salah satu instansi penyedia layanan jasa diharapkan selalu memberikan fasilitas yang memperhatikan rasa keamanan, kenyamanan dan kemudahan dalam pemberian pelayanan serta perlindungan bagi seluruh sumber daya klinik (Depkes RI, 2021). Fasilitas atau sarana prasarana sangat penting dalam mencapai tujuan sebuah perusahaan pelayanan jasa, fasilitas yang ada pada instansi kesehatan berpengaruh terhadap kualitas jasa yang akan dirasakan oleh pasien (Syahida, 2020). Apabila fasilitas jasa tersebut tersedia dengan baik dan memadai maka pelayanan yang diberikan instansi pelayanan dapat optimal serta berdampak kepada kepuasan pasien.

Berdasarkan survei pendahuluan di Klinik Rawat Inap Utama Muhammadiyah Kedungadem Bojonegoro melalui data primer yang didapat, diketahui bahwa terdapat beberapa pasien yang merasa kesesuaian harapan terhadap fasilitas yang ada di ruang rawat inap tidak terpenuhi. Data primer tentang indeks kesesuaian harapan pasien rawat inap terhadap fasilitas di Klinik Rawat Inap Utama Muhammadiyah Kedungadem Bojonegoro.

**Tabel 1** Hasil Studi Pendahuluan Tentang Indeks Kesesuaian Harapan Pasien Rawat Inap di Klinik Rawat Inap Utama Muhammadiyah Kedungadem Bojonegoro Bulan November 2022

| No     | Kepuasan pasien | Frekuensi | Presentase |
|--------|-----------------|-----------|------------|
| 1.     | Sesuai          | 3         | 30%        |
| 2.     | Kurang Sesuai   | 7         | 70%        |
| Jumlah |                 | 10        | 100%       |

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan kepada 10 responden pasien rawat inap pada tanggal 23 november 2022, dapat diketahui bahwa kesesuaian harapan pasien terhadap fasilitas di Klinik Rawat Inap Utama Muhammadiyah Kedungadem Bojonegoro sejumlah 30% sedangkan untuk jumlah pasien yang merasa kesesuaian harapan terhadap fasilitas tidak terpenuhi sejumlah 70%. Hal tersebut tentu saja masih belum sesuai dengan Permenkes RI nomor 30 tahun 2022 tentang Indikator mutu pelayanan kesehatan yang menyatakan bahwa kepuasan pasien yang ada di klinik adalah lebih dari 76,61%. Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa terdapat fasilitas ruang rawat inap yang belum sesuai dengan Permenkes RI nomor 14 tahun 2021 terkait dengan fasilitas kamar mandi ruang rawat inap berupa tidak tersedianya *railing* atau pegangan, *railing* atau pegangan kamar mandi tentu saja digunakan untuk mempermudah pasien ketika menggunakan kamar mandi. Selain itu arah bukaan pintu ruang rawat inap yang mengarah kedalam sehingga hal tersebut menjadikan fasilitas klinik masih belum sesuai dengan Permenkes RI nomor 14 tahun 2021 tentang standar bukaan daun pintu kamar mandi yang mengarah keluar.

Kepuasan pelanggan terdapat beberapa faktor penentu, antara lain yaitu sumber daya manusia, fasilitas, lingkungan kerja dan faktor layanan (Hermanto, 2019). Sebuah instansi pelayanan kesehatan harus memenuhi harapan dari pasien

berupa pemenuhan kebutuhan fasilitas yang ada agar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan Rawat Inap di Klinik merupakan pelayanan yang diberikan kepada pasien untuk melakukan observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medis yang dilakukan secara menginap (Depkes RI, 2021). Pasien yang melakukan pengobatan dengan menginap di instansi pelayanan kesehatan seperti klinik tentu saja berkewajiban untuk memberikan fasilitas yang aman, nyaman serta memudahkan dalam pemberian pelayanan kesehatan agar pengobatan dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Fasilitas merupakan aspek penting bagi klinik karena apabila fasilitas tersedia dengan baik dan memadai tentu saja pelayanan yang diberikan oleh klinik dapat berjalan secara optimal serta dapat meningkatkan kepuasan dari pasien. Kesesuaian harapan pasien sangat dipengaruhi oleh pelayanan kesehatan yang diberikan berupa kesesuaian fasilitas yang ada dengan harapan mereka, dengan demikian jika klinik memberikan fasilitas sesuai dengan harapan pasien tentu saja dapat meningkatkan kepuasan pasien. Sebaliknya, apabila klinik memberikan pelayanan berupa pemenuhan fasilitas yang belum sesuai dengan harapan pasien maka pasien akan merasa tidak puas (Syahida 2020). Jika hal tersebut terus terjadi tanpa adanya perbaikan maka akan menyebabkan kepuasan pada pasien menurun sehingga dapat berdampak kepada loyalitas pasien yang sering kali menyebabkan pasien akan mengadukan ketidakpuasan tersebut kepada orang lain sehingga dapat menjadikan penurunan eksistensi pada instansi (Gunawan,2013).

Perlu adanya tindak lanjut yang dilakukan oleh klinik untuk dapat mempertahankan kepuasan pasien terhadap fasilitas yang ada dengan cara

meningkatkan standar kualitas pelayanan berupa fasilitas dengan memanfaatkan sumber daya secara wajar, efisien dan efektif (Imran dkk, 2021). Perlu ada penambahan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan pasien agar pasien merasa puas dengan fasilitas yang ada di Klinik. Penelitian ini akan menganalisis tingkat kesesuaian harapan pasien dengan fasilitas yang ada di ruang rawat inap Klinik Rawat Inap Utama Muhammadiyah Kedungadem Bojonegoro, yang dimaksud untuk mengetahui sejauhmana kesesuaian harapan pasien rawat inap dengan fasilitas yang ada di inap Klinik Rawat Inap Utama Muhammadiyah Kedungadem Bojonegoro. Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti mengambil judul **“Hubungan antara Fasilitas dengan Kesesuaian Harapan Pasien di Ruang Rawat Inap Klinik Rawat Inap Utama Muhammadiyah Kedungadem Bojonegoro”**.

## **BAHAN DAN METODE**

### **Desain dan subjek**

Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*, yang mana waktu pengukuran atau observasi data variabel independen dan dependen dilakukan secara bersamaan pada satu waktu tanpa adanya tindak lanjut (Nursalam, 2020). Penelitian dilaksanakan bulan desember 2022 – bulan Juni 2023 di Klinik Rawat Inap Utama Muhammadiyah Kedungadem Bojonegoro yang menggunakan populasi berupa rerata jumlah pasien di ruang rawat inap perbulan berjumlah 170 pasien. Pengambilan sampel menggunakan insidental sampling dengan jumlah sampel 63 pasien yang menggunakan kriteria inklusi berupa pasien yang menjalani pengobatan di ruang rawat inap selama >1 hari, pasien dalam keadaan sadar dan pasien dengan usia >16 tahun – 60 tahun.

Sedangkan untuk kriteria eksklusi yang digunakan yaitu pasien yang memenuhi kriteria inklusi tetapi menolak menjadi sampel penelitian.

### Pengumpulan dan pengumpulan data

Terdapat 2 (dua) variabel dalam penelitian ini, variabel independen yaitu fasilitas dan variabel dependen yaitu kesesuaian harapan. Fasilitas merupakan peralatan fisik yang disediakan oleh penyedia jasa untuk memudahkan dan mendukung kenyamanan pelanggan menggunakan standar pada permenkes nomor 14 tahun 2021 yang menggunakan 3 (tiga) kriteria yaitu sesuai, cukup, kurang. Sedangkan kesesuaian harapan merupakan tingkat perasaan seseorang yang dihasilkan melalui perbandingan antara harapan dan kenyataan yang didapat serta memiliki 3 (tiga) kriteria yaitu tinggi, sedang, rendah. Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi dan kuesioner.

### Analisis Data

Analisis data yang digunakan yaitu metode analisis statistik analitik dengan menggunakan spss dan menggunakan uji *spearman-rho*.

## HASIL

### 1. Karakteristik Responden Penelitian

**Tabel 2** Karakteristik Responden Penelitian

| Karakteristik Responden | Frekuensi     | Persentase (%) |
|-------------------------|---------------|----------------|
| Usia                    | 17 – 35 Tahun | 10<br>15,9%    |
|                         | 36 – 45 Tahun | 7<br>11%       |
|                         | 46 – 60 Tahun | 46<br>73%      |
| Pendidikan Terakhir     | Belum Sekolah | 6<br>9,3%      |
|                         | SD            | 27<br>42,9%    |
|                         | SMP           | 10<br>15,9%    |
|                         | SMA           | 11<br>17,5%    |
|                         | Sarjana       | 9<br>14,3%     |
|                         | Jenis Kelamin | Perempuan      |
|                         | Laki-Laki     | 22<br>34,9%    |
| Status Menikah          | Menikah       | 58<br>74,1%    |
|                         | Belum menikah | 5<br>7,9%      |

Pada tabel 2 diketahui bahwa sebagian besar responden penelitian memiliki karakteristik

berdasarkan usia 46 – 60 tahun sebanyak 73%, memiliki pendidikan terakhir SD sebanyak 42,9%, jenis kelamin perempuan sebanyak 65,1% serta status pernikahan menikah sebanyak 92,1%.

### 2. Identifikasi Fasilitas Di Ruang Rawat Inap Klinik Rawat Inap Utama Muhammadiyah Kedungadem Bojonegoro

**Tabel 3** Distribusi Fasilitas di Ruang Rawat Inap Klinik Rawat Inap Utama Muhammadiyah Kedungadem Bojonegoro Tahun 2023

| Variabel Fasilitas |           |                |
|--------------------|-----------|----------------|
| Kriteria           | Frekuensi | Persentase (%) |
| Sesuai             | 0         | 0%             |
| Cukup              | 8         | 80%            |
| Kurang             | 2         | 20%            |
| <b>Total</b>       | <b>10</b> | <b>100%</b>    |

Berdasarkan tabel berupa kesesuaian fasilitas pada ruang rawat inap Klinik Rawat Inap Utama Muhammadiyah Kedungadem Bojonegoro dengan permenkes nomor 14 tahun 2021 menunjukkan bahwa fasilitas di 10 ruang rawat inap diketahui bahwa sebagian besar pada kriteria “cukup” sebesar 80% atau memiliki frekuensi 8 ruangan, sedangkan kurang dari sebagian pada kriteria “kurang” sebesar 20% atau memiliki frekuensi 2 ruangan.

### 3. Identifikasi Kesesuaian Harapan Pasien di ruang rawat inap Klinik Rawat Inap Utama Muhammadiyah Kedungadem Bojonegoro

**Tabel 4** Distribusi Kesesuaian Harapan Pasien di Ruang Rawat Inap Klinik Rawat Inap Utama Muhammadiyah Kedungadem Bojonegoro Tahun 2023.

| Variabel Kesesuaian Harapan Pasien |           |                |
|------------------------------------|-----------|----------------|
| Kriteria                           | Frekuensi | Persentase (%) |
| Tinggi                             | 22        | 34,9%          |
| Sedang                             | 20        | 31,7%          |
| Rendah                             | 21        | 33,3%          |
| <b>Total</b>                       | <b>63</b> | <b>100%</b>    |

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa kesesuaian harapan pasien di ruang rawat inap Klinik Rawat Inap Utama Muhammadiyah Kedungadem Bojonegoro dari 63 responden diketahui bahwa 33,3% responden memiliki tingkat

kesesuaian harapan rendah, 31,7% memiliki tingkat kesesuaian harapan sedang dan 34,9% responden memiliki tingkat kesesuaian harapan pasien tinggi.

#### 4. Analisis Hubungan antara Fasilitas dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Klinik Rawat Inap Utama Muhammadiyah Kedungadem Bojonegoro

**Tabel 5** Hasil analisis uji spearman rho fasilitas dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap klinik rawat inap utama muhammadiyah kedungadem bojonegoro tahun 2023.

| <u>Hasil Uji Spearman-rho</u>              | Sig. (2-tailed) | <u>Correlation Coefficient</u> |
|--------------------------------------------|-----------------|--------------------------------|
| <u>Fasilitas Kesesuaian Harapan Pasien</u> | 0,019           | 0,295                          |

Berdasarkan hasil dari analisis data menggunakan uji statistik *spearman rho* yang dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS 22,0 dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi signifikan pada variabel fasilitas dengan kepuasan pasien diruang rawat inap didapatkan nilai signifikansi 0,019 dengan demikian nilai yang ada <0,05 sehingga terdapat korelasi atau hubungan antara fasilitas dengan kesesuaian harapan pasien di ruang rawat inap Klinik Rawat Inap Utama Muhammadiyah Kedungadem Bojonegoro dengan demikian  $H_1$  diterima. Berdasarkan analisis data dari *correlation coefficient* dengan besar korelasi 0,295 dengan hal tersebut tingkatan korelasi pada variabel independen dan dependen berupa fasilitas dan kesesuaian harapan pasien memiliki tingkatan korelasi cukup dan memiliki korelasi positif.

## PEMBAHASAN

### 1. Identifikasi Fasilitas di Ruang Rawat Inap Klinik Rawat Inap Utama Muhammadiyah Kedungadem Bojonegoro

Berdasarkan penelitian berupa observasi di ruang rawat inap Klinik Rawat Inap Utama Muhammadiyah Kedungadem Bojonegoro tentang kesesuaian fasilitas yang ada di ruang rawat inap dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 tahun 2021, diketahui bahwa terdapat 80% pada kriteria sedang, namun terdapat beberapa fasilitas ruang rawat inap yang tidak sesuai dengan standar pada Permenkes Nomor 14 tahun 2021.

Fasilitas merupakan sebagai segala sesuatu yang merujuk kepada semua aspek fisik yang tersedia dan disediakan oleh perusahaan dengan tujuan untuk membangun rasa aman dan nyaman bagi pelanggan. Fasilitas juga dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan dalam suatu usaha (Susanti dan Dewi, 2019).

Berdasarkan fakta dan teori menjelaskan bahwa fasilitas yang ada perlu ditingkatkan untuk dapat memenuhi kesesuaian fasilitas dengan standar pada Permenkes Nomor 14 Tahun 2021. Diketahui bahwa hasil observasi terdapat 4 ruangan rawat inap yang tidak terdapat *railing* atau pegangan pada kamar mandi, 6 ruangan rawat inap yang tidak memiliki penyekat antar pasien, tidak tersedia lap untuk pasien di setiap ruang rawat inap serta terdapat tempat sampah tertutup di kamar mandi ruang rawat inap tetapi memiliki ukuran tempat sampah yang cenderung lebih kecil dibandingkan jumlah pasien. Hasil lain berupa lebar bukaan pintu yang telah sesuai dengan standar yaitu memiliki lebar berukuran 1,2 meter. Namun, bukaan pintu masih mengarah ke dalam. Terdapat pula hasil lain berupa tidak tersedianya handuk kecil berukuran 60X40 cm dan kain penutup meja serta terdapat

beberapa ruangan yang memiliki tingkat pencahayaan tidak sesuai dengan ketentuan standar, yaitu 200 – 350 lux. Berdasarkan hasil temuan tersebut dampak yang akan ditimbulkan berupa penurunan kepuasan pasien karena merasa bahwa harapan pasien tidak terpenuhi. Hal tersebut sejalan dengan penelitian lain yang menjelaskan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien sehingga semakin lengkap fasilitas yang ada maka kepuasan pasien akan semakin meningkat (Surasdiman dkk, 2019). Tindakan perbaikan yang sesuai perlu dilakukan untuk dapat meningkatkan kepuasan pasien yang ada di ruang rawat inap di Klinik Rawat Inap Utama Muhammadiyah Kedungadem Bojonegoro.

## **2. Identifikasi Kesesuaian Harapan Pasien di Ruang Rawat Inap Klinik Rawat Inap Utama Muhammadiyah Kedungadem Bojonegoro**

Berdasarkan panelitian berupa penyebaran kuesioner kepada 63 responden pada ruang rawat inap Klinik Rawat Inap Utama Muhammadiyah Kedungadem Bojonegoro tentang kesesuaian harapan pasien dapat diketahui bahwa kesesuaian harapan pasien di ruang rawat inap klinik sebagian besar termasuk dalam kriteria “tinggi” yaitu sebesar 34,9%. Terkait dengan hal tersebut, kepuasan pasien di ruang rawat inap Klinik Rawat Inap Utama Muhammadiyah Kedungadem Bojonegoro masih dinilai sepenuhnya belum terpenuhi.

Kepuasan konsumen berupa kesesuaian harapan merupakan tingkatan dari perasaan konsumen setelah melakukan perbandingan antara apa yang di terima dengan harapan. Kepuasan pelanggan terhadap perusahaan dapat menjadikan pelanggan akan loyal dengan perusahaan tersebut, sehingga kemungkinan besar akan menjadi

pelanggan tetap dalam jangka waktu yang lama (Indrasari, 2019).

Berdasarkan fakta dan teori menjelaskan bahwa perlu ada upaya untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat mempertahankan tingkat kesesuaian harapan pasien yang ada di ruang rawat inap Klinik Rawat Inap Utama Muhammadiyah Kedungadem Bojonegoro. Hal tersebut dibuktikan berdasarkan hasil penyebaran kuesioner didapatkan bahwa terdapat pasien yang menyatakan kesesuaian harapan yang ada telah terpenuhi dan sebagian lagi menyatakan kesesuaian harapan yang ada tidak terpenuhi oleh klinik. Hal tersebut diketahui bahwa sejumlah 54 responden menyatakan kesesuaian harapan berupa produk pelayanan yang tercantum dalam standar dengan hasil yang diberikan telah terpenuhi, 51 responden menyatakan bahwa penanganan pengaduan pengguna layanan telah sesuai dengan harapan pasien. Sedangkan terdapat 36 responden menyatakan kelengkapan fasilitas di ruang rawat inap belum memenuhi harapan dari pasien serta 32 responden bahwa kualitas sarana dan prasarana yang ada masih belum sesuai dengan harapan dari pasien. Berdasarkan hal tersebut diketahui bahwa masih terdapat kekurangan yang mempengaruhi kesesuaian harapan pasien dalam aspek sarana dan prasarana serta kelengkapan fasilitas pelayanan yang disediakan oleh klinik. Hal tersebut di dukung oleh penelitian lain yang menjelaskan bahwa sarana dan prasarana merupakan hal utama yang ada diruangan agar memenuhi harapan pasien sehingga dapat menunjang kepuasan pasien (Rahmawati & Deharja,2020). Untuk meningkatkan kesesuaian harapan pasien, Klinik Rawat Inap Utama Muhammadiyah Kedungadem Bojonegoro perlu melakukan evaluasi menyeluruh

terhadap kualitas sarana dan prasarana yang ada. Perbaikan fisik ruang rawat inap serta perhatian yang lebih terhadap kebersihan dan kenyamanan menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan. Selain itu, perlu ada peningkatan dalam kesesuaian fasilitas yang ada di ruang rawat inap sesuai dengan standar.

### 3. Analisis Hubungan antara Fasilitas dengan Kesesuaian Harapan Pasien di Ruang Rawat Inap Klinik Rawat Inap Utama Muhammadiyah Kedungadem Bojonegoro

Berdasarkan analisis data menggunakan uji statistik *spearman rho* yang dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS diketahui bahwa hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara fasilitas dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Klinik Rawat Inap Utama Muhammadiyah Kedungadem Bojonegoro. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil nilai signifikansi 0,019 dengan demikian maka nilai yang ada  $<0,05$  sehingga terdapat korelasi atau hubungan antara kedua variabel berupa variabel fasilitas dan variabel kesesuaian harapan. Sedangkan pada nilai *correlation coefficient* memiliki nilai sebesar 0,295 dengan hasil tingkatan korelasi cukup dan arah korelasi positif dengan demikian, semakin tinggi tingkat kesesuaian fasilitas yang ada maka akan semakin tinggi kesesuaian harapan pasien di ruang rawat inap.

Fasilitas sangat penting dalam mencapai tujuan dari sebuah perusahaan pelayanan jasa, fasilitas yang ada pada instansi kesehatan tentu saja berpengaruh signifikan terhadap kualitas jasa yang akan dirasakan oleh pasien (Syahida, 2020).

Berdasarkan fakta dan teori dijelaskan bahwa semakin sesuai fasilitas yang disediakan di ruang rawat inap, berupa keamanan, kesehatan,

keselamatan, kenyamanan, kemudahan, dan tingkat pencahayaan yang sesuai standar, maka akan berdampak positif pada kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Ketika fasilitas memenuhi atau melebihi standar yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2021, maka harapan pasien terhadap fasilitas tersebut akan terpenuhi. Hal ini didukung oleh penelitian lain yang menjelaskan bahwa terdapat dua faktor yang berkaitan langsung dengan pelayanan kesehatan yang diberikan berupa *expected service* serta *perceived service*. Hal tersebut diketahui apabila pelayanan kesehatan yang diterima sesuai dengan harapan pasien, maka pelayanan kesehatan akan dikatakan baik oleh pasien dan sebaliknya. Pemenuhan harapan pasien terhadap fasilitas yang ada tentu saja menjadikan peningkatan dari kepuasan pasien. Hal tersebut dibuktikan dari hasil uji signifikansi yang menunjukkan ada hubungan antara fasilitas dengan kepuasan pasien (Amari & Suprayitno, 2021). Semakin sesuai fasilitas dengan standar yang ditetapkan, maka tingkat kesesuaian harapan pasien di ruang rawat inap Klinik Rawat Inap Utama Muhammadiyah Kedungadem Bojonegoro akan semakin meningkat. Oleh karena itu, penting bagi klinik untuk selalu memastikan bahwa fasilitas yang disediakan memenuhi persyaratan standar yang telah ditetapkan. Hal ini dapat membantu untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan serta memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pasien.

### SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan identifikasi fasilitas di ruang rawat inap Klinik Rawat Inap Utama Muhammadiyah Kedungadem Bojonegoro diketahui fasilitas yang ada pada kriteria cukup. Identifikasi kesesuaian harapan pasien di ruang rawat inap

Klinik Rawat Inap Utama Muhammadiyah Kedungadem Bojonegoro diketahui bahwa kesesuaian harapan pasien berada pada kriteria tinggi. Sedangkan untuk hasil analisis hubungan antara fasilitas dengan kesesuaian harapan pasien di ruang rawat inap Klinik Rawat Inap Utama Muhammadiyah Kedungadem bojonegoro terdapat hubungan yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen.

Saran dalam hal fasilitas, diharapkan dalam menjadikan fasilitas yang ada di ruang rawat inap sesuai dengan standar, klinik dapat melakukan perbaikan serta penyesuaian fasilitas agar sesuai dengan ketentuan pada Permenkes Nomor 14 tahun 2021. Peningkatan kesesuaian harapan pasien diharapkan klinik perlu mempertimbangkan beberapa aspek penting berupa perbaikan fasilitas yang diharapkan klinik mampu memberikan pengalaman perawatan yang lebih aman, nyaman, dan memenuhi harapan pasien secara optimal.

### Ucapan Terima Kasih

Secara khusus rasa terimakasih tersebut kami sampaikan kepada :

1. Bapak Ns, Sudalhar, M.Kep selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Muhammadiyah Bojonegoro.
2. Ibu Istiqlal Fithri, S.KM., M.Kes selaku Kaprodi S1 Administrasi Rumah Sakit dan selaku penguji 1 yang telah memberikan saran dan dukungan selama penyusunan naskah penelitian.
3. Bapak dr. Haryono, selaku Direktur Klinik Rawat Inap Utama Muhammadiyah Kedungadem Bojonegoro yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian ini.
4. Bapak dr. Ahmad Mustafid Alwi selaku penguji 2 yang telah memberikan saran dan dukungan

selama proses penelitian dan penyusunan naskah penelitian ini.

### DAFTAR PUSTAKA

- Amary, A., & Suprayitno. (2021). Analisis Hubungan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di UPT Puskesmas Segiri Kota Samarinda. *Borneo Student Research*, 1067-1073.
- Imran. et al. (2021). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora*, 5, 390-396.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: UNITOMO PRESS.
- Kemenkes RI. (2021). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kemenkes RI. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfusi Darah*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Nursalam. (2020). *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Surasdiman. et al. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Pengetahuan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng. *Journal Of Management*.
- Susanti, N., & Dewi, A. S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Belajar Siswa SMK Yadika 5 Pondok Aren. *Jurnal Ilmiah Feasibe : Bisnis, Kewirausahaan & Koperasi*, 2, 218-228.
- Syahida, A. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Farmasi dan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi

BLUD RSUD Kota Langsa. *Jurnal Edukes*,  
*Vol.3,No.2*, 46-55.

Rahmawati, M.A., & Deharja, A. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Unit Rawat Inap dengan Metode IPA di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember Tahun 2019. *J-REMI : Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, Vol.1 No. 3, 337-346.