

Hubungan antara Fasilitas dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Bojonegoro

Jessica Afriania^{1*}, Istiqlal Fithri^{2*}, Septin Maisharah^{3*}, Sholikin Jamik^{4*}

^{1,2,3,4*} Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, STIKES Muhammadiyah Bojonegoro

ABSTRACT

Background: Based on preliminary studies conducted by researchers at Public Regional Hospital Padangan Bojonegoro through primary data obtained, it is known that there are several patients who are dissatisfied with the facilities in the inpatient room. **Purpose:** Analyzing the Relationship between Facilities and Patient Satisfaction in the Inpatient Room at the Public Regional Hospital Padangan Bojonegoro. **Methods:** Quantitative research design with a cross sectional approach, using accidental sampling. The number of respondents are 387 respondents, namely inpatients Public Regional Hospital Padangan Bojonegoro. Data collection using a closed questionnaire and observation and analyzed using the spearman rho test. **Results:** The results showed that the facilities in the Public Regional Hospital Padangan Bojonegoro inpatient room were in the good category of 387 (100%), patient satisfaction was in the moderate category of 7 (1.8%), the majority of patient satisfaction was in the good category 380 (98.2%). With Sig Value. (2-tailed) = 0.022 α (0.05) with Correlation Coefficient 0.979 (very strong) and positive correlation direction, then H1 is accepted and H0 is rejected. **Conclusions:** Facilities have a strong relationship with patient satisfaction in the inpatient room Public Regional Hospital Padangan Bojonegoro. Researchers advise hospital to improve the quality of facilities in the form of improvements.

Key words: Facilities, Patient Satisfaction, Hospital

ABSTRAK

Latar belakang: Berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Bojonegoro melalui data primer yang didapat, diketahui bahwa terdapat beberapa pasien yang merasa tidak puas terhadap fasilitas yang ada di ruang rawat inap. **Tujuan:** Menganalisis Hubungan antara Fasilitas dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah sakit Umum Daerah padangan Bojonegoro. **Metode:** Desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*, menggunakan *accidental sampling*. Dengan jumlah 387 responden yaitu pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Bojonegoro. Pengumpulan data menggunakan kuesioner tertutup dan Observasi serta dianalisis menggunakan uji *spearman rho*. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Bojonegoro termasuk dalam kategori baik sebesar 387 (100%), kepuasan pasien termasuk dalam kategori cukup sebesar 7 (1,8%), mayoritas kepuasan pasien dalam kategori baik 380 (98,2%). Dengan Nilai Sig. (2-tailed) = 0,022 α (0,05) dengan *Correlation Coefficient* 0,979 (sangat kuat) dan arah korelasi positif, maka H1 diterima dan H0 ditolak. **Simpulan:** Fasilitas memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Bojonegoro. Peneliti menyarankan rumah sakit untuk meningkatkan kualitas dari fasilitas berupa perbaikan.

Kata kunci: Fasilitas, Kepuasan pasien, Rumah Sakit

Korespondensi: Jessica Afriania, STIKes Muhammadiyah Bojonegoro, Jl. Ahmad Yani No.14, Bojonegoro, Jawa timur, stikesmuhbjngr@gmail.com

PENDAHULUAN

Menurut undang-undang nomor 47 tahun 2021 tentang penyelenggaraan bidang perumahsakit, Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit merupakan suatu fasilitas pelayanan kesehatan yang melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna pada upaya penyembuhan dan pemulihan yang terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan (Bramantoro, 2017). Fasilitas atau sarana prasarana sangat penting dalam mencapai tujuan sebuah industri pelayanan jasa, fasilitas yang ada pada instansi kesehatan berpengaruh signifikan 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. Kepuasan sebagai tingkat keadaan yang dirasakan seseorang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau outcome produk yang dirasakan dalam hubungan dengan harapan seseorang.

Berdasarkan Studi pendahuluan yang peneliti lakukan Di Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Bojonegoro melalui data primer yang didapat, diketahui bahwa terdapat beberapa pasien yang merasa tidak puas terhadap fasilitas yang ada di ruang rawat inap. Data primer tentang indeks kepuasan pasien rawat inap terhadap fasilitas di Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Bojonegoro.

Tabel 1.1 Ketidakpuasaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Bojonegoro Bulan Desember 2023

No	Alasan Ketidakpuasaan pasien
1	Kurangnya kebersihan kamar mandi
2	Terdapat ac yang kurang dingin
3	Kurangnya pelayanan air panas ibu bersalin
4	Atap pada ruangan kurang nyaman
5	Terdapat wastafel yang bocor
6	Terdapat korden yang bolong

Tabel 1.1 Menunjukan bahwa pasien mengeluhkan kurang puas terhadap fasilitas ruang rawat inap karena kurangnya kebersihan kamar mandi, terdapat ac yang kurang dingin, kurang pelayanan air panas ibu bersalin, atap pada ruangan yang kurang nyaman, terdapat wastafel yang bocor, terdapat korden yang bolong. Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain (keluhan) pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut (Assauri, 2003).

Perlu ada tindak lanjut yang dilakukan oleh rumah sakit 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. Beberapa perlu ada penambahan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan pasien agar pasien merasa puas dengan fasilitas yang ada di Rumah Sakit. Penelitian ini akan menganalisis tingkat kepuasan pasien dengan fasilitas yang ada diruag rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Padangan, yang dimaksud untuk mengetahui sejauhmana kepuasan pasien rawat

inap dengan fasilitas yang ada di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Padangan. Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti mengambil judul “Hubungan Antara Fasilitas dengan Kepuasan Pasien di ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Bojonegoro”.

BAHAN DAN METODE

Menganalisis Hubungan antara Fasilitas dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah sakit Umum Daerah padangan Bojonegoro, peneliti memerlukan sumber data yang akurat dengan menggunakan metode pengumpulan data yakni data primer dan sekunder untuk mengumpulkan informasi yang tepat untuk penelitian ini.

Desain dan subjek

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*, pendekatan ini dipilih untuk mengetahui hubungan antara fasilitas dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Bojonegoro. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli-Agustus 2024 di Rumah sakit Umum Daerah padangan Bojonegoro yang terletak di Jl. Dr.Soetomo No.02 Padangan, kabupaten Bojonegoro.

Populasi merujuk pada wilayah umum yang meliputi obyek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2019).

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah jumlah pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Bojonegoro adalah 11.548 pasien dan jumlah sample 387 berdasarkan hasil dari perhitungan rumus Slovin. teknik sampling yang dipilih adalah *Accidental Sampling*, yang mana

sampel ditentukan secara kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dianggap cocok sebagai sumber data.

Pengumpulan dan pengukuran data

Variabel adalah kualitas dimana peneliti mempelajari sesuatu dalam bentuk apapun sehingga informasinya yang diekstrak dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013).

Dalam penelitian ini, variabel yang menjadi focus peneliti adalah Fasilitas sebagai variabel independent dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Bojonegoro sebagai variabel dependen.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui kuesioner dan observasi. Kuesioner disebarkan kepada 387 pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Bojonegoro. Untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap fasilitas melalui indikator *Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Empaty*, dan *Responsiveness*. Observasi dilakukan langsung untuk menilai keamanan, kesehatan dan keselamatan, memperhatikan keamanan, kenyamanan dan kemudahan, memberikan sistem ventilasi berupa alami dan mekanis, sistem pencahayaan alami maupun buatan. Data yang diperoleh dari kuesioner dan observasi kemudian diolah dan dianalisis secara statistik untuk mengetahui korelasi antara fasilitas dengan kepuasan pasien, serta untuk menguji hipotesis penelitian.

Analisis data

Data yang sudah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan Spearman Rho untuk menguji hubungan antara fasilitas dengan kepuasan pasien. Uji validitas dan reliabilitas juga dilakukan guna memastikan keakuratan instrument penelitian.

HASIL

1. Identifikasi Fasilitas di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Padangan

Bojonegoro

Hasil analisis fasilitas pada ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Bojonegoro dengan permenkes nomor 14 tahun 2021 menunjukkan bahwa fasilitas di ruang rawat

inap diketahui bahwa sebagian besar pada kriteria “baik” sebesar 100% atau memiliki frekuensi 387, sedangkan kurang dari sebagian pada kriteria “kurang” sebesar 0% atau memiliki frekuensi 0.

2. Identifikasi Kepuasan Pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Bojonegoro

Diketahui kepuasan pasien di ruang rawat inap di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Bojonegoro yang terdiri dari Kepuasan terhadap kemampuan, minat dan kesediaan merekomendasikan. Hasil dari tabel 5.6 menunjukkan bahwa kepuasan pasien di ruang rawat inap di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Bojonegoro dari 387 responden diketahui bahwa 0% responden memiliki tingkat kepuasan kurang, 1,8% memiliki tingkat kepuasan cukup dan 98,2% responden memiliki tingkat kepuasan pasien tinggi.

3. Analisis Hubungan antara Fasilitas dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Bojonegoro

Table 1.2 Hubungan antara Fasilitas dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap

Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Bojonegoro

Fasilitas	Kepuasan pasien		Total	Sig 2 tailed	Correlation Coefficient
	Cukup	Baik			
Kurang	0 (0%)	0(0%)	0 (0%)		
Cukup	7(100%)	0(0%)	7 (1,8%)		
Baik	0(0%)	380(98,2%)	380 (98,2)	0,022	0,979
Total	7(100%)	380(98,2%)	387(100%)		

Berdasarkan hasil tabulasi silang diatas dapat diketahui pasien di Rumah Sakit Umum daerah Padangan Bojonegoro pada tahun 2024 menilai fasilitas cukup sebanyak 7 (1,8%) responden, pasien yang menilai kepuasan baik sebanyak 380 (98,2%) responden, sedangkan hasil analisis data menggunakan uji *Spearman Rho* dan perhitungan yang dilakukan dengan tingkat menggunakan aplikasi SPSS 25 dengan tingkat kemaknaan $\alpha=0,05$ didapatkan nilai $\text{Sig.}(2\text{-tailed})=0,022 < \alpha (0,05)$ artinya $\text{Sig.}(2\text{-Tailed})$ dalam penelitian ini lebih kecil dari $\alpha(0,05)$ atau dibawah 0,05 maka H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada Hubungan antara Fasilitas dengan Kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Bojonegoro tahun 2024 . Koefisien korelasi sebesar 0,979 menunjukkan adanya korelasi positif cukup kuat antara fasilitas dengan kepuasan pasien.

BAHASAN

1. Identifikasi Fasilitas di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Bojonegoro

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Bojonegoro tentang kesesuaian fasilitas yang ada di ruang rawat inap dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 tahun 2021

yang terdiri dari beberapa standar seperti memastikan keamanan, kesehatan dan keselamatan, memperhatikan fungsi keamanan, kenyamanan dan kemudahan, memberikan kenyamanan sistem ventilasi berupa ventilasi alami atau ventilasi mekanis serta sistem pencahayaan berupa pencahayaan alami dan buatan. Diketahui bahwa terdapat 100% pada kriteria sedang, namun terdapat beberapa fasilitas ruang rawat inap yang tidak sesuai dengan standar pada Permenkes Nomor 14 tahun 2021.

Fasilitas merupakan elemen penting dalam mencapai tujuan perusahaan sebagai penyedia layanan jasa. Fasilitas berupa benda fisik yang dapat memfasilitasi pelaksanaan kegiatan usaha. Fasilitas berupa segala hal yang dapat mempermudah konsumen dalam menggunakan layanan yang disediakan oleh perusahaan tersebut (Zainaro, 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, dan pada ruangan tulip terdapat wastafel yang rusak pada ruangan rawat inap, yang serta terdapat 4 ruangan rawat inap tempat sampah di kamar mandi memiliki ukuran tempat sampah yang cenderung lebih kecil dibandingkan jumlah pasien. 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 meningkatkan kepuasan pasien yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Bojonegoro.

2. Identifikasi Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Bojonegoro

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti berupa penyebaran kuesioner kepada 387 responden pada ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Bojonegoro tentang kepuasan pasien yang terdiri dari lima indikator yaitu berupa kemampuan untuk melaksanakan jasa, kemampuan membantu pasien, kemampuan pengetahuan dan kesopanan, kemampuan terhadap kepedulian pasien, kemampuan terhadap fasilitas fisik, dapat diketahui bahwa kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit sebagian besar termasuk dalam kriteria “baik” yaitu sebesar 98,2%. Terkait dengan hal tersebut, kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Bojonegoro masih dinilai sepenuhnya belum terpenuhi.

Kepuasan pasien adalah tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan sebelum mereka menerima pelayanan (Muninjaya, sudibyo2014). Pada penelitian lain menunjukkan bahwa menjelaskan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan yang diharapkan (Suprpto dalam Sodik 2016).

Berdasarkan fakta dan teori menjelaskan bahwa perlu adanya peningkatan kualitas untuk dapat meningkatkan kepuasan pasien berupa penyebaran

kuesiner didapatkan bahwa terdapat beberapa pasien yang menyatakan tidak puas. Hal tersebut diketahui bahwa beberapa pertanyaan indikator yaitu, *Tangibles*, *Emphaty*, *Reliability*, *Responsivenes*, *Assurance*, hasil yang didapat dalam pertanyaan *Reliability* nomor 4 “tenaga medis tidak merespon keluhan pasien” memiliki nilai tertinggi 200 responden atau 52% responden menyatakan tidak puas. Nilai terendah di dapat dalam pertanyaan *Responsivenes* nomor 3 yaitu “tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat” dengan jumlah responden yang menyatakan puas sebanyak 187 atau 48%. Diketahui bahwa masih terdapat kekurangan yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam aspek sarana dan prasarana serta kelengkapan fasilitas pelayanan yang ada disediakan oleh rumah sakit. Hal tersebut di dukung oleh peneliti lain yang menjelaskan dampak yang akan di timbulkan yaitu penurunan kepuasan pasien, maka dari itu Rumah Sakit Umum Daerah padangan 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 di perhatikan. Perlu adanya peningkatan dalam kesesuaian fasilitas yang ada di ruang rawat inap sesuai dengan standar rumah sakit.

3. Analisis Hubungan Antara Fasilitas Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Bojonegoro

Berdasarkan analisis data *spearman rho* di dapatkan hasil Responden yang menilai fasilitas baik dengan kepuasan cukup sebanyak 7 (1,8%)

responden, dan yang menilai fasilitas baik dengan kepuasan baik sebanyak 380 (98,2 %) responden.

Menurut Lupiyo dan Arum kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa hal seperti Kualitas, emosi, harga, biaya. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien yaitu fasilitas, fasilitas sendiri berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien serta dapat memberikan kontribusi dalam pelayanan secara langsung terhadap kepuasan pasien. Penyediaan dan pemeliharaan fasilitas yang ada tentu saja dapat meningkatkan kepuasan pasien. Menurut Syahida (2020) 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. Jika fasilitas tersedia dengan baik dan memadai maka pelayanan yang diberikan dapat tercapai secara optimal dan berdampak kepada kepuasan pasien.

Berdasarkan fakta fasilitas terdapat 4 ruangan rawat inap yang tidak terdapat *railing* atau pegangan pada kamar mandi, dan pada ruangan tulip terdapat wastafel yang rusak pada ruangan rawat inap, yang serta terdapat 4 ruangan rawat inap tempat sampah di kamar mandi memiliki ukuran tempat sampah yang cenderung lebih kecil dibandingkan jumlah pasien. Berdasarkan fakta kepuasan pasien penyebaran kuesiner didapatkan bahwa terdapat beberapa pasien yang menyatakan tidak puas. Hal tersebut diketahui bahwa beberapa pertanyaan indikator yaitu, *Tangibles*, *Emphaty*, *Reliability*, *Responsivenes*, *Assurance*, hasil yang didapat dalam pertanyaan *Reliability* nomor 4 “tenaga medis tidak merespon keluhan pasien” memiliki nilai tertinggi 200 responden atau 52%

responden menyatakan tidak puas. Nilai terendah di dapat dalam pertanyaan Responsiveness nomor 3 yaitu "tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat" dengan jumlah responden yang menyatakan puas sebanyak 187 atau 48%.

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 di katakan 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 kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Bojonegoro akan semakin meningkat. Penting bagi Rumah Sakit 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 Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Bojonegoro dapat diketahui bahwa sebesar 100% pada kriteria

baik. Berdasarkan identifikasi kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Bojonegoro diketahui bahwa sebesar 98,2% memiliki tingkat kepuasan baik. Berdasarkan analisis hubungan antara fasilitas dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Bojonegoro terdapat hubungan yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen, hal ini diketahui dari nilai Sig. (2-tailed) = 0,022 < α (0,05) dengan correlation coefficient 0,979 yaitu tingkat korelasi kuat dan arah korelasi positif. Hal tersebut maka H_1 diterima yang artinya memiliki hubungan atau korelasi antar variabel.

Saran bagi rumah sakit diharapkan menjadikan fasilitas yang ada di ruang rawat inap sesuai dengan standar, perlu adanya *railing* atau pegangan pada kamar mandi, dan pada ruangan tulip perbaikan wastafel yang rusak pada ruangan rawat inap. Dalam hal peningkatan kepuasan pasien diharapkan Rumah Sakit perlu melakukan perbaikan fasilitas ini, diharapkan rumah sakit mampu memberikan pengalaman perawatan yang lebih aman, nyaman, dan memenuhi harapan pasien secara optimal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini tidak dapat terselesaikan tepat pada waktunya tanpa dukungan dan kontribusi dari semua pihak. Pertama saya ucapkan terimakasih untuk Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Bojonegoro karena telah mengizinkan saya melakukan penelitian di rumah sakit, serta seluruh karyawan dan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Bojonegoro yang juga sudah membantu maupun bersedia untuk menjadi responden dalam penelitian ini. Terimakasih juga untuk Bapak/Ibu dosen dan pembimbing yang

memberikan arahan dan juga saran selama proses penelitian. Terakhir, saya ucapkan terimakasih juga kepada keluarga dan teman-teman atas semua dukungan yang sudah diberikan. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi institusi kesehatan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, I. Z. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. Pasuruan: CV.Penerbit Qiara.
- Amary, A., & Suprayitno. (2021). Analisis Hubungan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di UPT Puskesmas Segiri Kota Samarinda. *Borneo Student Research*, 1067-1073.
- Arikunto, S. (2020). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta:Rineka Cipta.
- Fauzy, A. (2019). *Metode Sampling*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Hermanto. (2019). *Faktor Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Surabaya: CV.Jakad Publishing Surabaya.
- Hidayat, A. A. (2014). *Metode Penelitian Kebidanan dan Teknik Analisis Data : Contoh Aplikasi Studi Kasus*. Jakarta: Salemba Medika.
- 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.
- Karani, M., & Linggardini, K. (2020). *Hubungan Pelayanan, Waktu Tunggu dan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien di Balai Pengobatan Puskesmas*
- Kembaran 1. *Jurnal Kesehatan*, 45-52.
- Kemenkes RI. (2021). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Mahda., Aviv., Ahmad. *Pengaruh kualitas layanan terhadap BED OCCUPANCY RATE Melalui Kepuasan Pasien*. Digital Repository Universitas Jember
- Nursalam. (2020). *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta..
- Permenkes RI. (2021). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Pasal 47 Tahun (2021). *Tentang penyelenggaraan bidang perumahsakitan*
- Putranto, T. A. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen*. Skripsi.
- Rahayu, S. (2019). *Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Obyek Wisata*. Palembang: CV.Anugrah Jaya.
- Ritonga, H. M., Pane, D. N., & Rahmah, C. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Honda IDK2 Medan. *Jurnal Manajemen Tools*, 12, 30-44.
- Syamsul, A. (2019) *hubungan usia, tingkat pendidikan, fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien di puskesmas muara laung*. Jurnal publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia.
- Sabila.,Ghina.,Aulia(2021).*Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS di fasilitas kesehatan tingkat pertama*. Jurnal Medika Utama
- Sapoetro, E. A. (2019). *Petunjuk Teknis Pengelolaan Limbah Cair Kegiatan Klinik*. Surabaya: Dinas Lingkungan Hidup Pemerintah Kota Surabaya.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhardi, Y., Zulkarnaini, Burda, A., Darmawan, A., & Klarisah, A. N. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Sekolah Olahraga Binasehat Bekasi). *Jurnal STEI EKONOMI (JEMI)*, 31, 31-41.

- 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 Feasible: Bisnis, Kewirausahaan & Koperasi*, 2, 218-228.
- Suyanto, Amal, A. I., Noor, M. A., & Astutik, I. T. (2018). *Analisis Data Penelitian Petunjuk Praktis Bagi Mahasiswa Kesehatan Menggunakan SPSS*. Semarang: Unissula Press.
- Swarjana, I. K. (2015). *Metodologi Penelitian Kesehatan (Edisi Revisi)* Yogyakarta: CV. Andi Offset.