



Faktor Yang Memengaruhi Kelengkapan Sarana Dan Prasarana Di Ruang Rawat Inap Sebagai Penunjang Kelancaran Pelayanan Kepuasan Pasien Di Rsu Mitra Medika Amplas

*Analysis Of Retrieval Of Medical Record Files Of Inpatients To Medical Record Installations At
Mitra Medika Amplas Hospital*

Ribka Panjaitan¹, Sri Agustina Meliala², Erik Winarno³, Illene Theola Diadema Nazara⁴

^{1,2,3,4} Mahasiswa Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan
Helvetia Medan

*Penulis Korespondensi

Abstrak

Pendahuluan; Sarana yaitu segala jenis peralatan yang berfungsi sebagai alat utama langsung untuk mencapai tujuan, misalnya tempat tidur, toilet, tempat sampah, dan lain-lain. Sedangkan prasarana yaitu seperangkat alat yang berfungsi secara tidak langsung untuk mencapai tujuan, misalnya keadaan lingkungan sekitar rumah sakit, dan bangunan rumah sakit. **Tujuan;** mengetahui apakah ada pengaruh *man*, *materials*, *machines*, *methods* terhadap sarana dan prasarana di RSU Mitra Medika Amplas. **Metode;** kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di RSU Mitra Medika Amplas dari Januari s/d Oktober. Populasi penelitian sebanyak 1.620 pasien rawat inap. Teknik pengambilan sampel secara *accidental sampling* menggunakan rumus slovin sebanyak 94 responden. Analisis data menggunakan univariat, bivariate, dan multivariate. **Hasil;** penelitian menunjukkan pengaruh terhadap variabel *man* (manusia) dengan *p-value* $0,014 < 0,05$; pengaruh *materials* (barang) dengan *p-value* $0,008 < 0,05$; pengaruh *machines* (mesin) dengan *p-value* $0,030 < 0,05$; pengaruh *methods* (metode) dengan *p-value* $0,017 < 0,05$ terhadap sarana dan prasarana di ruang rawat inap RSU Mitra Medika Amplas. **Kesimpulan;** ada pengaruh *man*, *materials*, *machines*, *methods*, terhadap sarana dan prasarana di ruang rawat inap RSU Mitra Medika Amplas.

Kata Kunci : Sarana dan Prasarana, Kepuasan Pasien, Ruang Rawat Inap

Abstract

Background; Facilities, namely all types of equipment that function as direct main tools to achieve goals, such as beds, toilets, trash bins, and others. While infrastructure is a set of tools that function indirectly to achieve goals, for example the condition of the environment around the hospital, and hospital buildings.. **The purpose;** find out whether there is an influence of *man*, *materials*, *machines*, *methods* on facilities and infrastructure at the Mitra Medika Amplas Hospital. **Methods;** quantitative with cross sectional approach. This research was conducted at the Mitra Medika Amplas Hospital from January to October. The study population was 1,620 inpatients. The sampling technique was accidental sampling using the slovin formula as many as 94 respondents. Data analysis using univariate, bivariate, and multivariate. **The results;** research shows the effect on the variable *man* (human) with a *p-value* of $0.014 < 0.05$; the effect of *materials* (goods) with a *p-value* of $0.008 < 0.05$; the influence of *machines* (machines) with a *p-value* of $0.030 < 0.05$; the effect of *methods* (methods) with a *p-value* of $0.017 < 0.05$ on facilities and infrastructure in the inpatient room of Mitra Medika Amplas. **Conclusion;** there is the influence of *man*, *materials*, *machines*, *methods*, on the facilities and infrastructure in the inpatient room of the Mitra Medika Amplas.

Keywords : Facilities and Infrastructure, Patient Satisfaction, Inpatient Room

Alamat Korespondensi: Ribka Panjaitan, Institut Kesehatan Helvetia Medan, Jl. Sumarsono No.107 Helvetia, Kec. Sunggal, Kabupaten Deli Serdang. 082363731061. ribkapanjaitan@helvetia.ac.id

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik (1).

Sesuai dengan keputusan menteri kesehatan republik Indonesia nomor (340/MENKES/PER/III/2010) rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (2).

Terdapat beberapa pelayanan yang ada di rumah sakit baik itu pelayanan medis maupun pelayanan non medis. Adapun pelayanan medis medis di rumah sakit yaitu pelayanan gawat darurat, farmasi, laboratorium, radiologi, fisioterapi. Pelayanan non media di rumah sakit yaitu rekam medis, ambulance, laundry, CSSD dan security (3).

Unsur manajemen yang saling terkait satu sama lain yaitu *man* (manusia) merupakan keterlibatan manusia sebagai penggerak yang memiliki peranan, pikiran, harapan serta gagasan. *Man* secara fisik dapat diartikan sebagai sumber daya manusia, contohnya dokter, dokter spesialis, bidan, perawat, farmasi/apoteker, S.K.M, tenaga administrasi, ahli gizi. *Methods* merupakan prosedur, cara kerjanya ditetapkan oleh sebuah organisasi. Prosedur kerja dalam pelayanan kesehatan adalah berupa SOP (*standard operating procedure*) rumah sakit, Standar Pelayanan Minimal (SPM), prosedur tindakan medis. *Materials* merupakan benda atau bahan mentah yang dibutuhkan dalam membuat sesuatu. *Materials* dapat diartikan sebagai bahan yang digunakan untuk proses produksi. Misalnya obat-obatan, suntik, dan bahan makanan. *Machines* merupakan mesin kerja yang digunakan dalam proses produksi. *Machines* dapat diartikan mesin produksi dalam pelayanan kesehatan adalah segala peralatan medis yang menunjang pengoperasian dan pemberian layanan kesehatan. (2)

Sarana merupakan segala sesuatu benda fisik yang dapat divisualisasi oleh mata maupun teraba oleh panca-inderan dan dengan mudah dapat dikenali oleh pasien dan (umumnya) merupakan bagian dari suatu bangunan gedung ataupun atau

pun bangunan gedung itu sendiri (Permenkes RI, 2008). Sedangkan menurut Moenir (2006) sarana adalah segala jenis peralatan yang berfungsi sebagai alat utama/alat langsung untuk mencapai tujuan. Misalnya: tempat tidur, toilet, tempat sampah, dan lain-lain. Sedangkan prasarana adalah seperangkat alat yang berfungsi secara tidak langsung untuk menapai tujuan. Misalnya keadaan lingkungan sekitar ruang perawatan. (3)

Sarana prasarana memiliki arti yang sama dengan fasilitas dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan, sedangkan menurut Subroto didalam Arianto (2008), fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda-benda maupun uang. (3)

Persyaratan teknis sarana bangunan instalasi rawat inap yaitu lokasi bangunan rawat inap yang harus tenang, aman dan nyaman, tetapi tetap memiliki kemudahan aksesibilitas atau pencapaian dari sarana penunjang rawat inap. Bangunan rawat inap sebaiknya jauh dari tempat-tempat pembuangan kotoran, dan bising dari mesin/generator. Lantai harus kuat dan rata, tidak berongga, bahan penutup lantai dapat terdiri dari bahan vinyl dengan rata atau keramik dengan rata yang rata sehingga abu dari kotoran-kotoran tidak bertumpuk, mudah dibersihkan, tidak mudah terbakar, dan pertemuan dinding dengan lantai harus melengkung (*Hospital Plint*), agar memudahkan pembersihan dan tidak menjadi tempat sarang abu dan kotoran. Langit-langit harus rapat dan kuat, tidak rontok dan tidak menghasilkan debu atau kotoran lain (Depkes RI, 2006).

Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Pasien merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (4).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan

sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit(5).

Berdasarkan penelitian Dewi Mustika, Kualitas Pelayanan sangat penting dalam menciptakan kepuasan pasien Ketidakpuasan karena kualitas pelayan mempengaruhi persepsi tentang kualitas layanan rumah sakit secara keseluruhan dan menurunkan angka kunjungan ke rumah sakit(6).

Penelitian yang dilakukan oleh Hendrisman, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan sistem penyelenggaraan pemeliharaan rumah sakit belum terlaksana dengan semesnya, disebabkan oleh terbatasnya tenaga teknis, kurangnya pelahan teknis dan manajerial, dana masih belum maksimal penggunaannya, sarana parasarana masih belum memenuhi kebutuhan ruang, fungsi dan luasan, SPO sudah ada namun masih belum lengkap. Perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan yang kurang terlaksana dengan baik terutama sistem pemeliharaan prevenf belum berjalan dengan baik (7).

Rumah sakit umum memiliki peran yang vital dalam memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat. Semakin hari, tuntutan kualitas pelayanan oleh masyarakat semakin tinggi sehingga rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, mudah, dan murah.

RSU Mitra Medika Amplas merupakan unsur penunjang penyelenggaraan dibidang pelayanan kesehatan. Rumah Sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam melakukan kegiatan didasarkan pada prinsip efesiensi dan produktifitas.

Dari hasil survey awal yang dilakukan peneliti pada bulan Desember, terkait tentang sarana dan prasarana di Ruang Rawat Inap sebagai penunjang kepuasan pasien, dengan menggunakan teknik observasi dan wawancara. Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di RSU Mitra Medika Amplas banyak pasien yang mengeluh tentang sarana dan prasarana yang tidak lengkap dan tidak layak pakai, seperti toilet yang sudah tidak berfungsi dengan baik, wastafel cuci tangan yang sudah rusak, dan bed pasien yang tidak layak pakai membuat pasien tidak nyaman untuk menempatnya. Salah satu bed yang pernah ditempati hewan juga membuat pasien resah untuk menempati bekas hewan tersebut. Dari hasil

wawancara yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa dari 10 responden yang diwawancarai, ada sebanyak 4 pasien yang mengatakan puas terhadap sarana dan prasarana yang ada di Ruang Rawat Inap dan sebanyak 6 pasien yang mengatakan tidak puas terhadap sarana dan prasarana yang ada di Ruang Rawat Inap RSU Mitra Medika Amplas. Alasan 4 pasien yang mengatakan puas karena ruangan yang mereka tempati memiliki toilet yang berfungsi dengan baik seperti air yang mengalir dengan lancar, lalu lemari penyimpanan untuk barang pasien yang masih berfungsi dengan baik. Adapun alasan 6 pasien mengatakan tidak puas karena ruangan yang mereka tempati tidak memiliki toilet yang berfungsi dengan baik jadi mereka harus memakai toilet yang ada di ruangan lain.

Berdasarkan dari latar belakang masalah tersebut, maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Faktor yang Memengaruhi Kelengkapan Sarana dan Prasarana di Ruang Rawat Inap Sebagai Penunjang Kelancaran Pelayanan Kepuasan Pasien di RSU Mitra Medika Amplas.”

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain survei analitik, karena mencoba mencari hubungan antara variabel. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan *cross sectional* yaitu mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko dengan efek, dengan cara pendekatan observasi atau pengumpulan data sekaligus yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kelengkapan sarana dan prasarana di ruang rawat inap sebagai penunjang kelancaran pelayanan kepuasan pasien di RSU Mitra Medika Amplas. Waktu yang diperlukan untuk pelaksanaan penelitian adalah Desember sampai September.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di RSU Mitra Medika Amplas sebanyak 1.620 pasien. Tehnik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dan diperoleh responden sebanyak 94 orang.

Analisis yang digunakan yaitu Analisis univariat merupakan analisis yang menitikberatkan pada penggambaran atau deskripsi data yang telah diperoleh. Analisa bivariat merupakan analisis untuk mengetahui interaksi dua variabel membuktikan adanya hubungan yang signifikan antara variabel bebas (pengetahuan dan sikap remaja

putri) dengan variabel terikat (deteksi secara dini kanker payudara) dilakukan dengan derajat kepercayaan 95% dengan batas kemaknaan perhitungan statistik *p value* 0,05. Apabila hasil perhitungan menunjukkan nilai $p < (0,05)$ maka dikatakan (H_0) ditolak, artinya kedua variabel secara statistik mempunyai hubungan yang signifikan, untuk menjelaskan adanya asosiasi (hubungan) antara variabel bebas dengan variabel terikat digunakan analisis tabulasi silang. Kemudian dilanjutkan dengan analisis multivariat yang

bertujuan untuk melihat kemaknaan korelasi antara variabel bebas (independen) dengan variabel terikat (dependen). Analisis multivariat yaitu uji regresi logistik digunakan untuk mengetahui lebih dari satu variabel independen dan untuk melihat variabel mana yang paling dominan berhubungan dari beberapa variabel dan untuk mengetahui apakah hubungan variabel independen dengan dependen dipengaruhi oleh variabel lain atau tidak (8).

HASIL PENELITIAN

1. Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden di Ruang Rawat Inap RSU Mitra Medika Amplas

Variabel	Jumlah	
	f	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	40	42,6
Perempuan	54	57,4
Umur		
17-25 tahun	8	8,5
26-35 tahun	36	38,3
36-45 tahun	21	22,3
46-55 tahun	20	21,3
56-65 tahun	9	9,6
Pendidikan		
SD	8	8,5
SMP	12	12,8
SMA	63	67
Perguruan Tinggi	11	11,7
Pekerjaan		
Mahasiswa	10	10,6
IRT/Tidak Bekerja	21	22,3
PNS	9	9,6
Swasta	32	34
Buruh	22	23,4
Total	94	100

Berdasarkan tabel 1 di atas diketahui bahwa dari 94 (100%) responden, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin terdapat Laki-laki sebanyak 40 (42,6%) responden dan Perempuan sebanyak 54 (57,4%) responden. Karakteristik responden berdasarkan umur terdiri atas Umur 17-25 tahun sebanyak 8 (8,5%) responden, Umur 26-35 tahun sebanyak 36 (38,3%) responden, Umur 36-45 tahun sebanyak 21 (22,3%) responden, Umur

46-55 tahun sebanyak 20 (21,3%) responden, dan Umur 56-65 tahun sebanyak 9 (9,6%) responden. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terdiri atas SD sebanyak 8 (8,5%) responden, SMP sebanyak 12 (12,8%) responden, SMA sebanyak 63 (67,0%) responden, dan Perguruan Tinggi sebanyak 11 (11,7%) responden. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan terdiri atas Mahasiswa sebanyak 10 (10,6%) responden, IRT/Tidak Bekerja

sebanyak 21 (22,3%) responden, PNS sebanyak 9 (9,6%) responden, Swasta sebanyak 32 (34,0%)

responden, dan Buruh sebanyak 22 (23,4%) responden.

2. Analisis Univariat

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan *Man, Materials, Machines, Methods, Sarana dan Prasarana* di Ruang Rawat Inap RSU Mitra Medika Amplas

Variabel	Jumlah	
	f	%
<i>Man</i>		
Baik	73	77,7
Tidak Baik	21	22,3
<i>Materials</i>		
Baik	73	77,7
Tidak Baik	21	22,3
<i>Machines</i>		
Baik	72	76,6
Tidak Baik	22	23,4
<i>Methods</i>		
Baik	75	79,8
Tidak Baik	19	20,2
<i>Sarana dan Prasarana</i>		
Puas	64	68,1
Tidak Puas	30	31,9
Total	94	100

Berdasarkan tabel 2 diatas dari 94 responden, diketahui responden merasa *Man* yang menjadi faktor yang mempengaruhi kelengkapan sarana dan prasarana dalam menunjang kelancaran pelayanan kepuasan pasien di RSU Mitra Medika Amplas dari 94 responden terbagi dalam dua kategori yaitu sebanyak 73 responden (77,7%) merasa *Man* dalam kategori Baik dan sebanyak 21 responden (22,3%) merasa *Man* dalam kategori Tidak baik.

Berdasarkan tabel 2 dari total 94 responden terbagi dalam dua kategori yaitu sebanyak 73 responden (77,7%) merasa *Materials* dalam kategori Baik dan sebanyak 21 responden (22,3%) merasa *Materials* dalam kategori Tidak baik.

Berdasarkan tabel 2 diatas diketahui dari 94 responden terbagi menjadi dua kategori yaitu

sebanyak 72 responden (76,6%) merasa *Machines* dalam kategori Baik dan sebanyak 22 responden (23,4%) merasa *Machines* dalam kategori Tidak baik.

Berdasarkan tabel 2 diatas dari 94 responden terbagi dalam dua kategori yaitu sebanyak 75 responden (79,8%) merasa *Methods* dalam kategori Baik dan sebanyak 19 responden (20,2%) merasa *Methods* dalam kategori Tidak baik.

Berdasarkan tabel 2 diatas dari 94 responden terbagi dalam dua kategori, mayoritas responden berkategori puas yaitu 64 responden (68,1%) dan sebanyak 30 responden (31,9%) merasa Sarana dan Prasarana dalam kategori tidak puas.

3. Analisis Bivariat

Tabel 3. Tabulasi Silang Antara *Man*, *Materials*, *Machines*, *Methods* dengan Sarana dan Prasarana di Ruang Rawat Inap RSU Mitra Medika Amplas

Kategori	Sarana dan Prasarana				Total		P Value
	Puas		Tidak Puas				
	F	%	F	%	F	%	
<i>Man</i>							
Baik	57	60,6	16	17	73	77,7	0,000
Tidak Baik	7	7,5	14	14,9	21	22,3	
<i>Materials</i>							
Baik	60	63,8	13	13,8	73	77,7	0,000
Tidak Baik	4	4,3	17	18,1	21	22,3	
<i>Machines</i>							
Baik	60	63,8	12	12,8	72	76,6	0,000
Tidak Baik	4	4,3	18	19,1	22	23,4	
<i>Methods</i>							
Baik	62	66	13	13,8	75	79,8	0,000
Tidak Baik	2	2,1	17	18,1	19	20,2	
Total	64	68,1	30	31,9	94	100	

Berdasarkan tabulasi silang pada tabel 3 di atas, diketahui bahwa dari 94 responden merasa variabel *Man* dalam kategori Baik yaitu sebanyak 73 orang (77,7%) dengan responden yang merasa Puas sebanyak 57 orang (60,6%) dan yang merasa Tidak Puas sebanyak 16 orang (17%). Sedangkan responden yang merasa variabel *Man* dalam kategori Tidak Baik yaitu sebanyak 21 orang (22,3%), dengan responden yang merasa Puas sebanyak 7 orang (7,4%) dan yang merasa Tidak Puas sebanyak 14 orang (14,9%). Dari hasil uji *chi-square* terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *Man* dengan variabel Sarana dan Prasarana dengan nilai *p-value* ($0,000 < \alpha 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara *Man* dengan variabel Sarana dan Prasarana di unit rawat inap RSU Mitra Medika Amplas.

Berdasarkan tabulasi silang pada tabel 3 di atas, diketahui bahwa dari 94 responden merasa variabel *Materials* dalam kategori Baik yaitu sebanyak 73 orang (77,7%) dengan responden yang merasa Puas sebanyak 60 orang (63,8%) dan yang merasa Tidak Puas sebanyak 13 orang (13,8%). Sedangkan responden yang merasa variabel *Materials* dalam kategori Tidak Baik yaitu sebanyak 21 orang (22,3%), dengan responden yang merasa Puas sebanyak 4 orang (4,3%) dan yang merasa Tidak Puas sebanyak 17 orang (18,1%). Dari hasil uji *chi-square* terdapat

hubungan yang signifikan antara variabel *Materials* dengan variabel Sarana dan Prasarana dengan nilai *p-value* ($0,000 < \alpha 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara *Materials* dengan variabel Sarana dan Prasarana di unit rawat inap RSU Mitra Medika Amplas.

Berdasarkan tabulasi silang pada tabel 3 di atas, diketahui bahwa dari 94 responden merasa variabel *Machines* dalam kategori Baik yaitu sebanyak 72 orang (76,6%) dengan responden yang merasa Puas sebanyak 60 orang (63,8%) dan yang merasa Tidak Puas sebanyak 12 orang (12,8%). Sedangkan responden yang merasa variabel *Machines* dalam kategori Tidak Baik yaitu sebanyak 22 orang (23,4%), dengan responden yang merasa Puas sebanyak 4 orang (4,3%) dan yang merasa Tidak Puas sebanyak 18 orang (19,1%). Dari hasil uji *chi-square* terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *Machines* dengan variabel Sarana dan Prasarana dengan nilai *p-value* ($0,000 < \alpha 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara *Machines* dengan variabel Sarana dan Prasarana di unit rawat inap RSU Mitra Medika Amplas.

Berdasarkan tabulasi silang pada tabel 3 di atas, diketahui bahwa dari 94 responden merasa variabel *Methods* dalam kategori Baik yaitu sebanyak 75 orang (79,8%) dengan responden yang merasa Puas sebanyak 62 orang (66%) dan yang

merasa Tidak Puas sebanyak 13 orang (13,8%). Sedangkan responden yang merasa variabel *Methods* dalam kategori Tidak Baik yaitu sebanyak 19 orang (20,2%), dengan responden yang merasa Puas sebanyak 2 orang (2,1%) dan yang merasa Tidak Puas sebanyak 17 orang (31,9%). Dari hasil

uji *chi-square* terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *Methods* dengan variabel Sarana dan Prasarana dengan nilai *p-value* ($0,000 < \alpha 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara *Methods* dengan variabel Sarana dan Prasarana di unit rawat inap RSU Mitra Medika Amplas.

4. Analisis Bivariat

Uji W (*Wald*) digunakan untuk menguji keberartian pengaruh variabel independen (X_i) secara parsial terhadap variabel dependen (Y) pada model regresi logistik menggunakan Uji *Wald*.

Tabel 4. *Variables in the Equation*

		B	df	Sig.	Exp (B)
Step 1 ^a	Man	1.859	1	14	6.419
	Materials	2.171	1	08	8.767
	Machines	1.785	1	30	5.958
	Methods	2.228	1	17	9.280
	Constant	-2.754	1	00	64

Variabel *Man* memiliki nilai *Odds Ratio* (OR) 6,419. Hal ini berarti faktor *Man* yang baik akan mempengaruhi kelengkapan sarana dan prasarana di Ruang Rawat Inap sebagai penunjang kelancaran pelayanan kepuasan pasien di RSU Mitra Medika Amplas 6,419 kali lebih besar dari faktor *Man* yang tidak baik dengan menganggap variabel lain tidak berpengaruh.

Variabel *Materials* memiliki nilai *Odds Ratio* (OR) 8,767. Hal ini berarti faktor *Materials* yang baik akan mempengaruhi kelengkapan sarana dan prasarana di Ruang Rawat Inap sebagai penunjang kelancaran pelayanan kepuasan pasien di RSU Mitra Medika Amplas 8,767 kali lebih besar dari faktor *Materials* yang tidak baik dengan menganggap variabel lain tidak berpengaruh.

Variabel *Machines* memiliki nilai *Odds Ratio* (OR) 5,958. Hal ini berarti faktor *Machines* yang baik akan mempengaruhi kelengkapan sarana dan prasarana di Ruang Rawat Inap sebagai penunjang kelancaran pelayanan kepuasan pasien di RSU Mitra Medika Amplas 5,958 kali lebih besar dari faktor *Machines* yang tidak baik dengan menganggap variabel lain tidak berpengaruh.

Variabel *Methods* memiliki nilai *Odds Ratio* (OR) 9,280. Hal ini berarti faktor *Methods* yang baik akan mempengaruhi kelengkapan sarana dan prasarana di Ruang

Rawat Inap sebagai penunjang kelancaran pelayanan kepuasan pasien di RSU Mitra Medika Amplas 9,280 kali lebih besar dari faktor *Methods* yang tidak baik dengan menganggap variabel lain tidak berpengaruh.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Man Terhadap Kekengkapan Sarana dan Prasarana di Ruang Rawat Inap RSU Mitra Medika Amplas

Hasil penelitian dan pengolahan data yang telah dilakukan menggunakan Analisis Regresi Logistik melalui *Software IBM SPSS Statistic 26* terhadap pengaruh variabel independen pertama (X_1) yakni *Man* terhadap variabel dependen (Y) yakni Sarana dan Prasarana di Unit Rawat Inap RSU Mitra Medika Amplas, diperoleh hasil nilai *Sig.* dalam tabel *Variables in the Equation* yakni 0,014 ($0,014 < \alpha 0,05$). Hal ini menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara faktor *Man* terhadap Kelengkapan Sarana dan Prasarana di Ruang Rawat Inap sebagai penunjang kelancaran pelayanan kepuasan pasien di RSU Mitra Medika Amplas.

Seperti halnya dengan teori dari Harrington Emerson Riwanto (2009) yang menjelaskan bahwa faktor *Man* (manusia) mampu memberikan pengaruh terhadap kepuasan seseorang dalam menerima suatu

produk atau jasa. Faktor *Man* (manusia) itu sendiri merupakan keterlibatan manusia sebagai penggerak yang memiliki peranan, pikiran, harapan serta gagasan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siti Umrana dan Muhammad Syahwal (2017). Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara penampilan fisik perawat, kehandalan perawat, dan ketanggapan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di Ruang Lavender RSUD Abunawas Kota Kendari, yang mana masing-masing terbukti dengan hasil *p value* sebesar 0,031; 0,056; dan 0,043.

Sementara hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian dari Felisitas Evanjelina Manu Lena (2018) yang menjelaskan bahwa fasilitas tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien.

Asumsi penelitian faktor *Man* dalam kelengkapan sarana dan prasarana pada suatu Rumah Sakit merupakan suatu keterlibatan manusia sebagai penggerak yang memiliki peranan, pikiran, harapan serta gagasan yang mana *Man* berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien rumah sakit tersebut.

2. Pengaruh Materials Terhadap Kekengkapan Sarana dan Prasarana di Ruang Rawat Inap RSUD Mitra Medika Amplas

Hasil penelitian dan pengolahan data yang telah dilakukan menggunakan Analisis Regresi Logistik melalui *Software IBM SPSS Statistic 26* terhadap pengaruh variabel independen kedua (X_2) yakni *Materials* terhadap variabel dependen (Y) yakni Sarana dan Prasarana di Unit Rawat Inap RSUD Mitra Medika Amplas, diperoleh hasil nilai *Sig.* dalam tabel *Variables in the Equation* yakni 0,008 ($0,008 < \alpha 0,05$). Hal ini menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara faktor *Materials* terhadap Kelengkapan Sarana dan Prasarana di Ruang Rawat Inap sebagai penunjang kelancaran

pelayanan kepuasan pasien di RSUD Mitra Medika Amplas.

Seperti halnya dengan teori dari Harrington Emerson Riwanto (2009) yang menjelaskan bahwa faktor *Materials* (barang atau perlengkapan) mampu memberikan pengaruh terhadap kepuasan seseorang dalam menerima suatu produk atau jasa. Faktor *Materials* (barang atau perlengkapan) itu sendiri merupakan benda atau bahan yang dibutuhkan dalam membuat sesuatu. Faktor ini sangat penting karena manusia tidak dapat melaksanakan tugas kegiatannya tanpa adanya barang atau alat perlengkapan, sehingga dalam proses.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti lainnya seperti penelitian dari Ade Candra dan Halis Asrinawaty (2020). Hasil penelitian Ade dan halis menyebutkan jika secara statistik ada hubungan sikap tenaga kesehatan, sarana dan prasarana, kehandalan, dan kebersihan dengan kualitas pelayanan rawat inap.

Sementara hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian dari Felisitas Evanjelina Manu Lena (2018) yang menjelaskan bahwa fasilitas tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien.

Asumsi penelitian faktor *Materials* merupakan suatu benda atau bahan yang dibutuhkan dalam membuat sesuatu. Sedangkan dalam kelengkapan sarana dan prasarana pada suatu Rumah Sakit faktor *materials* didefinisikan sebagai peralatan yang digunakan Rumah Sakit dalam menunjang kegiatan pelayanan kesehatan di suatu rumah sakit. *Materials* menjadi faktor penting lainnya dalam memenuhi kelengkapan sarana dan prasarana suatu rumah sakit agar pasien merasa nyaman dan puas melakukan aktivitas di rumah sakit tersebut. Ketika suatu rumah sakit tidak memiliki peralatan yang memadai bahkan tergolong kurang, maka hal itu akan mampu membuat pasien yang seharusnya berobat dengan nyaman dan berharap lekas sembuh menjadi tidak nyaman, khawatir, semakin lama masa berobatnya bahkan menimbulkan rasa tidak puas dengan rumah

sakit yang menjadikan mereka enggan berobat ke rumah sakit tersebut. Oleh sebab itu memenuhi dan melengkapi peralatan yang digunakan dan dibutuhkan suatu rumah sakit dalam melayani pasien sangat diharuskan.

3. Pengaruh *Machines* Terhadap Kekengkapan Sarana dan Prasarana di Ruang Rawat Inap RSUD Mitra Medika Amplas

Hasil penelitian dan pengolahan data yang telah dilakukan menggunakan Analisis Regresi Logistik melalui *Software IBM SPSS Statistic 26* terhadap pengaruh variabel independen kedua (X_3) yakni *Machines* terhadap variabel dependen (Y) yakni Sarana dan Prasarana di Unit Rawat Inap RSUD Mitra Medika Amplas, diperoleh hasil nilai *Sig.* dalam tabel *Variables in the Equation* yakni 0,030 ($0,030 < \alpha 0,05$). Hal ini menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara faktor *Machines* terhadap Kelengkapan Sarana dan Prasarana di Ruang Rawat Inap sebagai penunjang kelancaran pelayanan kepuasan pasien di RSUD Mitra Medika Amplas.

Seperti halnya dengan teori dari Harrington Emerson Riwanto (2009) yang menjelaskan bahwa faktor *Machines* (mesin) mampu memberikan pengaruh terhadap kepuasan seseorang dalam menerima suatu produk atau jasa. Faktor *Machines* (mesin) itu sendiri merupakan mesin kerja yang digunakan dalam proses produksi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi Mustika dan Kurnia sari (2018). Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa ada empat dimensi dalam kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien yakni *Reliability* dengan *P value* 0,001; *Responsiveness* dengan *P value* 0,001; *Emphaty* dengan *P value* 0,001; dan *Tangible* dengan *P value* 0,001.

Sementara hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian dari Felisitas Evanjelina Manu Lena (2018) yang

menjelaskan bahwa fasilitas tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien.

Asumsi penelitian faktor *Machines* merupakan mesin kerja yang digunakan dalam proses produksi. Sedangkan dalam kelengkapan sarana dan prasarana di suatu rumah sakit faktor *Machines* merupakan kelengkapan dari mesin-mesin kesehatan yang berfungsi sebagai penunjang pemeriksaan kesehatan pada setiap pasien. Faktor ini cukup penting, karena di masa sekarang ini sudah sangat berkembang pesat mesin-mesin yang bukan hanya memudahkan tugas petugas kesehatan dalam mendeteksi penyakit pasien namun juga memudahkan pasien itu sendiri dalam menghemat waktu berobat dan mendeteksi dini penyakit yang dimilikinya sehingga pasien tersebut dapat berantisipasi maupun segera melakukan pengobatan terkait penyakit yang dimilikinya. Kelengkapan mesin-mesin kesehatan pada suatu rumah sakit dapat menjadikan rumah sakit tersebut sebagai rumah sakit tujuan setiap orang ketika ingin melakukan tes penunjang kesehatan yang membutuhkan alat khusus yang mungkin tidak semua rumah sakit memilikinya. Hal ini menjadi sangat baik untuk dimanfaatkan oleh rumah sakit agar para pasien tidak perlu lagi berobat ke luar daerah maupun negeri untuk dapat menikmati alat-alat kesehatan yang canggih.

4. Pengaruh *Methods* Terhadap Kekengkapan Sarana dan Prasarana di Ruang Rawat Inap RSUD Mitra Medika Amplas

Hasil penelitian dan pengolahan data yang telah dilakukan menggunakan Analisis Regresi Logistik melalui *Software IBM SPSS Statistic 26* terhadap pengaruh variabel independen kedua (X_4) yakni *Methods* terhadap variabel dependen (Y) yakni Sarana dan Prasarana di Unit Rawat Inap RSUD Mitra Medika Amplas, diperoleh hasil nilai *Sig.* dalam tabel *Variables in the Equation* yakni 0,017 ($0,017 < \alpha 0,05$). Hal ini menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara

parsial antara faktor *Methods* terhadap Kelengkapan Sarana dan Prasarana di Ruang Rawat Inap sebagai penunjang kelancaran pelayanan kepuasan pasien di RSUD Mitra Medika Amplas.

Seperti halnya dengan teori dari Harrington Emerson Riwanto (2009) yang menjelaskan bahwa faktor *Methods* (metode) mampu memberikan pengaruh terhadap kepuasan seseorang dalam menerima suatu produk atau jasa. Faktor *Methods* (metode) itu sendiri merupakan prosedur, cara kerja yang ditetapkan oleh sebuah organisasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tazkiyatun Nafs Az-Zahroh (2018). Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Sementara hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian dari Felisitas Evanjelina Manu Lena (2018) yang menjelaskan bahwa fasilitas tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien.

Asumsi penelitian faktor *Methods* merupakan prosedur, cara kerja yang ditetapkan oleh sebuah organisasi. Sedangkan dalam suatu rumah sakit *methods* menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kelengkapan sarana dan prasarana dalam menunjang kepuasan pasien rawat inap. Faktor *methods* disini adalah bagaimana cara rumah sakit dalam memberikan instruksi kepada para petugas kesehatan ketika melakukan pelayanan kesehatan dengan para pasien. Cara petugas kesehatan memperlakukan, melayani, dan memperhatikan pasien juga merupakan faktor *methods* dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap terkait kelengkapan sarana dan prasarana di rumah sakit. Jika manajemen rumah sakit maupun petugas kesehatan yang berhubungan langsung dengan pasien bersikap sesuka hati tanpa menggunakan metode yang tepat dalam menghadapi pasien, maka pasien tersebut akan merasa tidak nyaman berada lama-lama di rumah sakit tersebut dan hal yang paling buruk adalah pasien tersebut tidak akan kembali lagi ke rumah sakit tersebut.

Maka dari itu penting sekali menciptakan atau merancang metode yang tepat dalam memberikan pelayanan terhadap pasien.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel *man*, *materials*, *machines* dan *methods* terhadap kelengkapan sarana dan prasarana di RSUD Mitra Medika Amplas.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih kepada pimpinan dan seluruh elemen di RSUD Mitra Medika Amplas yang telah memberikan izin dan sangat membantu peneliti selama melakukan penelitian di RSUD Mitra Medika Amplas.

DAFTAR PUSTAKA

1. World Health Organization. Int J Health Care Qual Assur. 2009;22(4):51.
2. Telaumbanua : Kaminudin. Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Pada Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia. Konsep Dasar Layanan Bimbingan Dan Konseling Di Sekol Dasar. 2016;(224):1–16.
3. Amansyah K. Hubungan Sarana Pra Sarana dan Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pada Ruang Rawat Inap di RSUD Dr.R Goeteng Taroenadibrata Purbalingga. 2018;(2008):27–48.
4. Aziza R. Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rsud Tidar Kota Magelang Periode Juli 2018 Karya Tulis Ilmiah Program Studi Diii Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Magelang 2018. 2018.
5. Nariyat D. Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan dan faktor-faktor determinannya di ruang rawat inap RSUD dr. Rasidin

- Padang tahun 2018". *Appl Microbiol Biotechnol.* 2018;85(1):2071–9.
6. Mustika D, Sari K. Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Rawat Inap RSUD Jagakarsa Tahun. 2018;5:147–52.
 7. Hendrisman, Sutomo S, Arnawilis, Hartono B, Lita. Analisis Manajemen Pemeliharaan Sarana dan Prasarana di Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu. *J Kesehat Komunitas.* 2021;7(April):45–56.
 8. Muhammad I. Pemanfaatan SPSS Dalam Penelitian Bidang Kesehatan & Umum. Begum, Razia D, editor. Bandung: Citapustaka Media Perintis; 2016. 11–200 p.