

Hubungan Persepsi Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

Pestaria Saragih¹, Pomarida Simbolon², Sanggriani Mairanda Nainggolan³

Program studi Manajemen Informasi Kesehatan, STIKes Santa Elisabeth Medan

sanggrianimairanda@gmail.com

ABSTRAK

Sukacita atau kekecewaan yang mengikuti dari membandingkan kinerja (hasil) dengan harapan dikenal sebagai kepuasan yang berbeda-beda setiap orang, hal tersebut dikarenakan adanya faktor yang mempengaruhi kepuasan yaitu persepsi. Persepsi merupakan hasil dari pengalaman dan apa yang mereka dapatkan dalam layanan kesehatan nantinya mempunyai persepsi yang berbeda-beda tentang unsur penting dalam menentukan pelayanan kesehatan. Tujuan penyelidikan ini yaitu untuk mengidentifikasi hubungan persepsi dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2024. Metode cross-sectional akan digunakan oleh peneliti untuk analisis. 95 responden merupakan sampel penelitian, yang dipilih menggunakan teknik pengambilan sampel accidental. Kuesioner adalah alat yang digunakan untuk kepuasan pasien dan persepsi. Analisa data menggunakan uji Chi-square. Hasil penelitian ini diperoleh tingkat kepuasan pasien 60 orang (63.2%), persepsi baik 63 orang (66.3%). Hasil uji statistik Chi-square diperoleh p-value 0.034 ($p < 0.05$) yang menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara persepsi dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024. Dari hasil ini diharapkan kepada pihak Rumah sakit agar meningkatkan lagi tentang persepsi pasien tentang loyalitas dengan kepuasan pasien dilakukan dengan baik dalam memberikan pelayanan pada pasien rawat inap.

Kata kunci: Persepsi, Kepuasan

ABSTRACT

The joy or disappointment that follows from comparing performance (results) with expectations is known as satisfaction that varies from person to person, this is because there are factors that affect satisfaction, namely perception. Perception is the result of experience and what they get in health services will have different perceptions about important elements in determining health services. The purpose of this investigation is to identify the relationship between perception and inpatient satisfaction at Santa Elisabeth Hospital Medan 2024. The cross-sectional method will be used by the researcher for the analysis. 95 respondents were research samples, which were selected using accidental sampling techniques. A questionnaire is a tool used for patient satisfaction and perception. Data analysis using the Chi-square test. The results of this study were obtained from the level of patient satisfaction of 60 people (63.2%), good perception of 63 people (66.3%). The results of the Chi-square statistical test obtained a p-value of 0.034 ($p < 0.05$) which shows that there is a significant relationship between perception and inpatient satisfaction at Santa Elisabeth Medan hospital in 2024. From these results, it is hoped that the hospital will further improve the patient's perception of loyalty with patient satisfaction done well in providing services to inpatients.

Keywords: Perception, Satisfaction

PENDAHULUAN

Persepsi adalah sebagai makhluk sosial, manusia tidak pernah lepas dari

interaksi dengan orang lain. Apakah interaksi itu non-fisik atau fisik. Ide dasar interaksi sosial adalah menanggapi rangsangan luar. Setiap orang melewati proses mengamati dan menilai perilaku mereka sendiri serta orang lain ketika berinteraksi dan bergaul dengan orang lain (Satriana et al., 2021). Kepuasan pasien adalah Perbandingan harapannya sebelum menerima terapi dan kesannya tentang layanan yang didapat. Jika standar terpenuhi, maka layanan yang didapatkan boleh petugas kesehatan memberikan kualitas luar biasa yang juga akan menghasilkan banyak kepuasan. Di sisi lain, jika harapan tidak terpenuhi, tingkat layanan tidak memenuhi harapannya (Wati et al., 2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu faktor yang ditemukan pada pelaku persepsi (*perceivers*), faktor yang ditemukan pada objek atau target yang berpengalaman, dan faktor lingkungan di mana persepsi dilakukan (Heri & Misniari, 2019), persepsi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.

Persepsi tersebut memiliki peran yang sangat penting dalam menilai suatu mutu pelayanan kesehatan, karena berdasarkan persepsi yang baik dari pasien terhadap mutu pelayanan akan dapat mempengaruhi kepuasan pasien (Wati et al., 2020). Data informasi dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia 2018 Sebanyak 60% rumah sakit di Indonesia belum memberikan layanan yang efektif atau memiliki standar pelayanan yang dapat diterima oleh seluruh masyarakat. Menurut Direktur Jenderal Pengembangan Pelayanan Medis (2010), masyarakat secara keseluruhan masih membutuhkan pelayanan yang layak, dan kepuasan pasien masih terpenuhi. Sekitar 20% hingga 40% dari lebih dari 1.000 rumah sakit, menurut Direktur Jenderal Pengembangan Pelayanan Medis Kementerian Kesehatan, belum memenuhi standar perawatan minimum atau belum meningkatkan kualitas layanan secara memadai (Soumokil et al., 2021).

pada temuan dari penyelidik yang dilakukan terhadap 77 pasien di ruang rawat inap RS Mitra Anugrah Lestari, ditemukan bahwa sebanyak 48 (62.3%) pasien menyatakan belum puas terhadap pelaksanaan dan pelayanan komunikasi terapeutik perawat, sedangkan sebanyak 29 (37.7%) pasien menyatakan puas terhadap pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat. Dapat disimpulkan pasien belum merasakan kepuasan kepada layananmempertimbangkan hal ini, merupakan dampak dari layanan yang belum sesuai dengan apa yang diantisipasi pasien Ini karena sejumlah alasan, termasuk kegagalan petugas untuk memberikan layanan pelanggan yang memadai, yang terbukti ketika mereka gagal menyapa dan tersenyum pada awal setiap kunjungan dalam upaya untuk membuat pasien merasa aman, sehat, dan nyaman. (Helmalia et al., 2020). Begitu juga dengan hasil penyelidik (Anfal, 2020). Hal ini menunjukkan korelasi antara kesan pasien rawat inap dan kebahagiaan dengan Setelah uji chi square dihitung, nilai $p < 0,000 < 0,05$ ditemukan dimana ada kecenderungan persepsi yang baik akan membuat pasien merasa puas dengan pelayanan, atau persepsi yang kurang baik akan membuat pasien tidak puas dengan pelayanan tersebut. Oleh karena itu, Tujuan penelitian ini meliputi mengetahui hubungan Persepsi dengan kepuasan pasien Rawat inap di rumah sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2024.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini menggunakan desain penelitian analitik yang menggunakan pendekatan cross-sectional, atau penelitian yang dilakukan sekali dan hanya sekali, untuk menentukan hubungan terbaik antara variabel independen dan dependen. Sumber data yang digunakan yaitu data primer yang merupakan hasil wawancara yang dilakukan dengan membagikan lembar kuesioner. Penelitian dilakukan di ruang rawat inap Rumah Sakit Santa Elisabeth di Medan. Strategi pengambilan sampel

penelitian ini adalah non probability sampling dengan metode *accidental* sampling. Populasi pada penelitian ini berjumlah 8883 responden dengan besar sampel menjadi 95 responden dengan teknik *ccidental* sampling.

HASIL

Tabel 1. Karakteristik Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024

Karakteristi k	Frekuens i (F)	Presentas e (%)
Jenis		
Kelamin		
Laki-laki	42	44,2
Perempuan	53	55,8
Total	95	100,0
Usia		
Masa remaja akhir (17-25)		
Masa dewasa awal (26-35)	13	13,7
	36	37,9
Masa dewasa akhir (36-45)	25	26,3
	18	18,9
Masa lansia awal (46-55)	3	3,2
Masa lansia akhir (56-65)		
Total	95	100,0
Pendidikan		
SMP	9	9,5
SMA	36	37,9
Sarjana	37	38,9
SD	6	6,3
Mahasiswa	7	7,4
Total	95	100,0
Pekerjaan		
Wiraswasta	44	46,3
PNS	18	18,9
IRT	26	27,4
Tidak bekerja	7	7,4
Total	95	100,0

Dari Tabel 1 hasil penelitian diperoleh bahwa karakteristik pasien

berdasarkan jenis kelamin mayoritas perempuan ada 53 orang (55.8%) dan minoritas pada jenis kelamin laki laki ada 42 orang (44,2%). Berdasarkan usia diperoleh hasil data yang tertinggi pada masa dewasa awal 26-35 sebanyak 36 orang (37.9%), masa dewasa akhir 36-45 sebanyak 25 orang (26,3%), masa lansia awal 46-55 sebanyak 18 (18.9%), masa remaja akhir 17-25 sebanyak 13 orang (13,7%) dan terendah dari masa lansia akhir 56-65 sebanyak 3 (3.2%).

Berdasarkan Pendidikan diperoleh hasil bahwa tertinggi adalah pada pendidikan Sarjana sebanyak 37 orang (38.9%), SMA sebanyak 36 orang (37.9%), SMP sebanyak 9 orang (9.5%), Mahasiswa sebanyak 7 orang (7.4%) dan terendah pada tingkat SD 6 orang (6.3%). Berdasarkan pekerjaan yang tertinggi adalah Wiraswasta sebanyak 44 orang (46.3%), IRT sebanyak 26 orang (27,4%), PNS 18 orang (18.9%) dan terendah tidak bekerja sebanyak 7 orang (9.5%).

Tabel 2. Hasil Analisis Deskriptif

Persepsi	Frekuensi (F)	Presentase (%)
Baik	63	66,3
Kurang	32	33,7
Kepuasan		
Puas	60	63,2
Tidak puas	35	36,8

Pada tabel 2 terlihat bahwa Persepsi berada pada kategori baik 63 orang (66.3%) dan kurang 32 orang (33.7%). Dan pada table diatas terlihat kepuasan pasien rawat inap pada kategori puas ada 60 orang (63.2%) dan kategori tidak puas sebanyak 35 orang (36.8%).

Tabel 3. Hubungan Persepsi Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024

Pers epsi	Kepuasan Pasien						P- Va lue
	Puas		Tidak puas		Total		
	F	%	F	%	F	%	
Baik	4	7	1	2	6	10	0,0 34
	5	1.	8	8.	3	0.	
Kur ang		4		6		0	
	1	4	1	5	3	10	
	5	6.	7	3.	2	0.	
		9		1		0	

Berdasarkan tabel 3 diperoleh hasil analisis Hubungan persepsi dengan kepuasan pasien di rumah sakit Santa Elisabeth Medan berdasarkan hasil uji chi-square diperoleh ada sebanyak 45 orang dari 63 orang persepsi baik kepuasan pasien yang puas dan 18 orang dari 63 orang yang tidak puas. Sedangkan ada sebanyak 15 dari 32 orang persepsi yang kurang kepuasan pasien yang puas dan 17 orang dari 32 orang tidak puas.

Berdasarkan hasil uji statistik Chi-square obtained p-value 0.034 ($p < 0.05$) sehingga disimpulkan ada Hubungan yang signifikan antara persepsi dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2024.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan persepsi dengan kepuasan pasien rawat inap rumah sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2024. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Ehsan, 2019). Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa ada hubungan persepsi dengan kepuasan pasien rawat inap di puskesmas 1 demak p-value ($=0,002 < (=0,05)$). Karena persepsi pasien dengan kepuasan pasien tentang kehandalan, harus memperhatikan kehandalan petugas agar pasien selalu merasa puas, senang dengan pelayanan yang telah diberikan petugas.

Ada beberapa faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien diantaranya, kinerja (performance),

Karakteristik tambahan (Additional characteristics), Dapat diandalkan (reliability), Kepatuhan terhadap persyaratan (adherence to the requirements), Ketahanan (Resiliency), Kualitas, kegunaan, dan penampilan dipersepsikan (perceived quality), Durability (daya tahan) merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien (Lupiyoadi, 2013).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024 mengenai Persepsi Pasien rawat inap dikategorikan dengan Baik dan kurang menunjukkan hasil bahwa persepsi pasien rawat inap berada pada kategori Baik sebanyak 63 (66.3%). Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Rengkuan, 2020) menunjukkan bahwa persepsi pasien yang bernilai 67 (72,8%) responden Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Advent Manado hasil sebagian besar persepsi pasien baik. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Rumah sakit Advent Manado memberikan pelayanan dengan baik. Adapun faktor yang mendukung petugas memberikan pelayanan dengan baik adalah karena fasilitas, biaya, lokasi dan jumlah SDM dalam persepsi yang sesuai dengan kebutuhan pasien yang datang berobat.

Menurut (Damayanti, 2020) Persepsi merupakan perlakuan yang melibatkan penafsiran dengan proses pemikiran didengar, dilihat, dibaca dan dialami, sehingga dapat mempengaruhi percakapan, tingkah laku, serta perasaan seseorang. Persepsi yang negatif tidak akan mempengaruhi rasa puas seseorang dalam bentuk sikap dan perilakunya terhadap pelayanan kesehatan, begitu juga sebaliknya persepsi positif akan ditunjukkan melalui kinerjanya. Persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan yang didapatkan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan, lokasi dan biaya. Persepsi pasien terhadap mutu jasa pelayanan kesehatan tidak lepas dari

indikatornya yaitu dimensi mutu pelayanan.

Dari 63 (63,2%) pasien rawat inap dalam kategori puas studi tentang kepuasan pasien yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2024 menggunakan kuesioner dengan kategori untuk tanggapan puas dan tidak puas.. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Wati et al., 2020) menunjukkan bahwa kepuasan pasien didapat sebagian besar puas sebesar 72 responden (78,3%) di ruang rawat inap menunjukkan bahwa pasien merasa puas hal tersebut dikarenakan kebersihan lingkungan dan halaman rumah sakit dan fasilitas alat- alat kesehatan yang lengkap, petugasnya memiliki rasa empati dan ramah.

Menurut (Wulandari et al., 2020) kepuasan berawal dari apa yang dirasakan atau dipersepsikan pasien atau keluarga terdekat terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Kepuasan juga akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal dengan memperhatikan kemampuan pasien, ada perhatian terhadap keluhan pasien, kondisi lingkungan fisik dan tanggap kepada kebutuhan pasien, sehingga terjadi keseimbangan antara rasa puas dengan jerih payah yang dialami untuk memperoleh kepuasan pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka kesimpulan penelitian ini yaitu ada hubungan antara persepsi dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Santa Elisabeth medan tahun 2024.

Diharapkan pihak RS untuk meningkatkan tentang persepsi dengan kepuasan pasien dilakukan dengan baik dalam pelayanan dan memberikan pelatihan kepada petugas pendaftaran agar semakin handal dengan tugas di pendaftaran rawat inap dan petugas pendaftaran harus memiliki komunikasi yang baik kepada pasien agar pasien merasa puas dalam pelayanan.

Daftar pustaka

- Satriana, M., Buhari, M. R., Makmun, M., Maghfirah, F., Haryani, W., Wahyuningsih, T., Wardana, H., Sagita, A. D. N., Oktamarina, L., & Bakar, A. A. (2021). Persepsi Guru PAUD terhadap Pembelajaran Online: Fenomena Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Obsesi: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 6(1), 362–373. <https://doi.org/10.31004/obsesi.v6i1.1353>
- Wati, D. C., Riza Yeni, & Rizalm Achmad. (2020). Hubungan Persepsi Pasien pada Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2020. *EPRints Uniska*, 1–5.
- Heri, H., & Misniari. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Nganjuk). *REVITALISASI: Jurnal Ilmu ...*, x(x), 53–67.
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543–551. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>
- Helmalia, S. M., Rohayani, L., Setiawati, Oyoh, & Inayah, I. (2020). Hubungan Persepsi Pasien Tentang Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Ruang Rawat Inap. *Universitas Jenderal Achmad Yani Cimahi, Indonesia*, 2(1), 34–43.
- Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent*

- Midwifery Journal*, 3(2), 1–19.
<https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>
- Ehsan. (2019). Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 1(1), 51–57.
<https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/higeia/article/view/16038>
- Rengkuan, S. R., Tilaar, C., & Kandou, G. D. (2020). Hubungan Antara Persepsi Pasien Umum tentang Bauran Pemasaran Jasa dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Inap RS Advent Manado Correlation between General Patient Perception of Services Marketing Mix with Patients Loyalty in the Outpatient Unit in R. *Jikmu*, 5(1), 8–20.
- Damayanti. (2020). *Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Dr A.Dadi Tjokrodipo Kota Bandar Lampung*. 3, 145–153.
- Wulandari, A., Adenan, & Musafaah. (2020). Hubungan Antara Persepsi Pada Pelayanan Administrasi Rawat Inap Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 3(2), 45–50.
<https://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/JPKMI/article/view/2749>