

HUBUNGAN PEMBERIAN INFORMASI PADA PASIEN RAWAT INAP TERHADAP KEPUASAN MUTU PELAYANAN DI UNIT ADMISI RSU SARAH MEDAN

Dyna Rakhelmi Rangkuti*

Institut Kesehatan Helvetia, Indonesia
dynasr.rangkuti@gmail.com

Andini Mentari Tarigan

Institut Kesehatan Helvetia, Indonesia
amentaritarigan@gmail.com

Juliana Hasibuan

Institut Kesehatan Helvetia, Indonesia
hasibuanjuliana663@gmail.com

Keywords

*Information
Provision,
Satisfaction,
Quality, Service.*

Abstract

The most frequent issues are those involving information and services, when patients feel that the hospital's offerings are inadequate, if not downright disappointing. When health services are able to satisfy their clients and live up to their expectations, they are considered to be of high quality. Patients' perceptions of the hospital's expectations and the caliber of its services affect how satisfied they feel. The goal of this study was to evaluate and pinpoint how Sarah General Hospital in Medan's admission unit informed inpatients about their satisfaction with the quality of the services they received. Cross sectional research methodology is used in this study. Purposive sampling was used to sample up to 88 responders from the population of this study, which included up to 718 patients. Chi-square test was utilized in data analysis along with univariate and bivariate analysis. The chi-square test analysis findings reveal that each variable's p-value comprises substantial proof (tangibles) obtained (0.002 <0.005), reliability with p-value (0.001 <0.005), responsiveness with p-value (0.000<0.005) empathy with p-value (0.009<0.005) and assurance with p-value (0.000<0.005). The availability of inpatient information and customer satisfaction with service quality in the admissions unit were related. The suggestion was hospitals should continue to enhance the quality of services connected to the service quality aspects, namely assurance and responsiveness.

Kata Kunci	Abstrak
Pemberian Informasi, Kepuasan, Mutu, Pelayanan.	<p>Informasi dan pelayanan merupakan masalah utama yang paling banyak ditemui, dimana informasi dan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit dianggap masih belum cukup, bahkan mengecewakan pasien. Pelayanan kesehatan dikatakan bermutu apabila mampu menimbulkan kepuasan bagi pasien yang dilayaninya dan mampu memenuhi harapan pasien. Kepuasan yang dirasakan pasien tergantung dari persepsi mereka terhadap harapan dan kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengidentifikasi pemberian informasi pada pasien rawat inap terdapat kepuasan mutu pelayanan di unit admisi RSUD Sarah Medan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i>. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 718 pasien pengambilan sampel dengan menggunakan <i>purpose sampling</i> sebanyak 88 responden. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan <i>uji chi-square</i>. Analisis <i>uji chi-square</i> menunjukkan bahwa nilai p masing-masing variabel antara lain bukti fisik (<i>tangibles</i>) diperoleh p-value ($0,002 < 0,005$), kehandalan (<i>reliability</i>) p-value ($0,001 < 0,005$), daya tanggap (<i>responsiveness</i>) p-value ($0,000 < 0,005$) empati (<i>empaty</i>) p-value ($0,009 < 0,005$) dan jaminan (<i>assurance</i>) di peroleh p-value ($0,000 < 0,005$). Terdapat hubungan antara pemeberian informasi rawat inap terhadap kepuasan mutu pelayanan di unit admisi: Untuk penelitian ini adalah agar rumah sakit lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang berkaitan dengan dimensi kualitas layanan yaitu daya tanggap (<i>responsiveness</i>) dan jaminan (<i>assurance</i>).</p>

PENDAHULUAN

Kemajuan ekonomi global membawa dampak persaingan pada industri jasa, sehingga semua perusahaan jasa harus memperhatikan kualitas jasa atau pelayanan yang mereka jual. Berbicara tentang konsep jasa, setiap lembaga memiliki kelebihan dan kekurangan, baik dalam hal fasilitas, konsep, bahkan pelayanan terhadap pasien. Hal ini akan menjadi pertimbangan bagi pasien, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka menimbulkan penilaian yang baik dari pasien, juga membuat pasien nyaman dan merasa puas yang berujung pada loyalitas pasien (Harfika and Abdullah, 2017).

Menurut WHO (*World Health Organization*), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan Kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan priapura (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan (preventif) keoadaa masyarakat. Rumah sakit juga merupakn pusat pelatihan bagi tenaga Kesehatan dan pusat penelitian medik (*World Health Organization (WHO)*, no date).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 yang dimaksudkan dengan Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang

menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2009).

Rumah Sakit merupakan sebuah institusi pelayanan kesehatan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat merupakan sebuah misi rumah sakit (Akbar, 2019).

Mutu adalah kesesuaian antara yang diharapkan atau *expectasy* dengan realita, jika pelayanan/jasa/produk mendekati *ekspectasi* maka disebut berkualitas. Suatu produk atau pelayanan yang sesuai dengan segala spesifikasinya akan dikatakan bermutu, apaun bentuk produknya (Imron Rosyidi, Wayan Sudarta, 2020).

Suatu pelayanan kesehatan dikatakan bermutu apabila mampu menimbulkan kepuasan bagi pasien yang dilayaninya. Kepuasan pasien tidak hanya dilihat dari bagaimana sarana dan prasarana yang tersedia pada pelayanan kesehatan namun juga melihat bagaimana perawat melayani pasien dengan baik sesuai dengan kompetensinya, kemudian cara berkomunikasi serta ramah kepada semua pasien tanpa memandang status pasien. Bila pasien merasa puas setelah dirawat inap maka perlu upaya mempertahankan agar pasien tersebut tidak beralih kerumah sakit lain (*customer retention*) (Sesrianty, Machmud and Yeni, 2019).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan. Sebagian besar masyarakat baik didaerah perkotaan maupun di pedesaan kurang puas atas pelayanan rumah sakit pemerintah, puskesmas dan puskesmas pembantu, sehingga lebih memilih rumah sakit swasta yang dianggap dapat memberikan layanan lebih baik. Tetapi tak jarang rumah sakit swasta memberikan pelayanan sesuai yang diharapkan oleh pasien/pelanggan (Sesrianty, Machmud and Yeni, 2019)

Informasi dan pelayanan merupakan masalah utama yang paling banyak ditemui, dimana informasi dan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit dianggap masih belum cukup, bahkan mengecewakan pasien (Education and Advice, 2018).

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan persepsi antara pelayanan yang diharapkan *expected service* dengan pelayanan yang diterima dan dirasakan *perceived service* oleh pelanggan. Persepsi pasien berperan penting dalam menilai suatu mutu pelayanan kesehatan karena berdasarkan persepsi yang baik dari pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diterimanya maka akan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien serta menumbuhkan citra yang baik pada pelayanan kesehatan tersebut (Gusmawan F, Haryadi H, 2019).

Kepuasan merupakan perbedaan antara harapan dan unjuk kerja yang diterimanya. Pasien akan merasa puas apabila kebutuhannya terpenuhi. Kebutuhan akan harapan akan sehat kembali, harapan akan pelayanan yang baik, sarana dan prasana yang baik dan tenaga kesehatan yang kompeten merupakan kondisi ideal bagi instansi layanan Kesehatan (Perceka, 2020).

Menurut Kolter, Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau

hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Nursalam, 2016).

Unit Admisi merupakan pintu utama dalam mendapatkan fasilitas pelayanan kesehatan. Informasi pasien diberikan mulai dari pasien baru reservasi rawat inap hingga pasien pulang. Informasi-informasi mengenai layanan rawat inap sangat dibutuhkan oleh pasien dan keluarga. Informasi tersebut akan meningkatkan pengetahuan pasien dan keluarga dalam tata cara rawat inap ('Hubungan Pemberian Informasi pada Pasien Rawat Inap dengan Kepuasan Mutu Pelayanan Pasien di Unit Admisi RSUP DR. Sardjito Yogyakarta', 2020)

Tempat Penerimaan Pasien Rawat Inap (TPPRI) atau Pusat Informasi Rawat Inap atau Pusat Informasi Rumah Sakit, adalah salah satu bagian rumah sakit yang mengatur penerimaan dan pendaftaran pasien yang akan rawat inap. Sistem pelayanan Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap berbeda antara satu rumah sakit dengan rumah sakit lain. Perbedaannya pada kebijakan penerimaan pasien yang akan dirawat inap yaitu semua pasien rawat inap harus melalui pemeriksaan rawat jalan atau gawat darurat dan Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap dapat menerima pasien secara langsung selain melalui pasien dari rawat jalan dan gawat darurat (Eka, Pujihastuti and Kunci, no date).

Rumah sakit Sarah Medan merupakan rumah sakit bertipe D, Klinik Sarah mengkhususkan diri pada pelayanan kesehatan Ibu dan Anak mulai beroperasi pada tanggal 14 Februari 1985 Seiring dengan besarnya kepercayaan masyarakat terhadap Klinik Sarah, Yayasan Sarah memperluas bangunan, menambah fasilitas medis serta meningkatkan status klinik menjadi Rumah Sakit Umum Sarah sejak tanggal 8 Februari 1992 sejalan dengan keluarnya SK Menkes RI No.0130/Yanmed/RSKS/PA./II/92.Sesuai dengan perkembangan zaman, bahwa pengelolaan Rumah Sakit tidak lagi berbentuk Yayasan, maka pada tanggal 21 Oktober 2009 Rumah Sakit Umum Sarah beralih dibawah naungan PT Sarah Tunggal Mandiri. Untuk menilai posisi dirinya RSU Sarah mengikuti penetapan kelas rumah sakit dan pada tanggal 9 Juli 2010 pemerintah melalui Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 622/MENKES/SK/VII/2010 Rumah Sakit Umum Sarah ditetapkan sebagai rumah sakit dengan Klasifikasi D. Pada bulan Maret 2014 badan hukum yang menanggungjawab operasional RSU Sarah beralih kepada PT Sarah Mandiri Husada.

Dari hasil survei awal yang dilakukan pada bulan Januari 2022 melakukan wawancara langsung kepada 8 pasien yang akan rawat inap, 5 orang pasien mengatakan tidak merasa puas dikarenakan informasi yang diberikan oleh petugas belum bisa dipahami secara maksimal, mulai dari penjelasan tentang informasi ruang perawatan dan kelas perawatan. Dan 3 orang mengatakakan sangat puas dalam pemberian informasi yang telah diberikan oleh petugas.

Dari uraian data diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian yang Berjudul: "Hubungan Pemberian Informasi Pada Pasien Rawat Inap Terhadap Kepuasan Mutu Pelayanan Pasien Di Unit Admisi RSU Sarah Medan".

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Metode penelitian kuantitatif adalah salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur pendekatan *cross sectional* adalah pendekatan yang menekankan waktu pengukuran/observasi data variabel independent dan dependen hanya satu kali satu waktu. Hal ini berarti semua subjek penelitian diamati pada waktu yang sama. (Sugiyono, 2019)

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di RSUD Sarah Medan Jl. Baja Raya No. 10, Petisah Tengah, Kec. Medan Petisah, Kota Medan. Waktu penelitian ini dilaksanakan dari bulan Juli sampai dengan Agustus Tahun 2022.

Populasi dalam penelitian ini adalah rata-rata pasien rawat inap 3 bulan terakhir ada tahun 2021 di RSUD Sarah yang berjumlah 718 pasien, Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% dan sampelnya adalah 88 orang. Adapun Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Teknik *purpose sampling*.

Penelitian ini di analisis dengan analisis data univariat dan bivariat, Analisis univariat digunakan untuk mendeskripsikan data yang dilakukan setiap variabel dari hasil penelitian.. Analisis bivariat adalah analisis yang dilakukan untuk mengetahui hubungan (korelasi) antara variabel bebas (variabel independent) dengan variabel terikat (variabel dependent) (Muhammad Iman, 2015).

HASIL DAN DISKUSI

HASIL

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden di Unit Admisi RSUD Sarah Medan

No	Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Jenis Kelamin			
1	Laki-Laki	43	48,9
2	Perempuan	45	51,1
Umur			
1	18-24 Tahun	5	5,7
2	25-31 Tahun	28	31,8
3	32-38 Tahun	38	43,2
4	39-45 Tahun	8	9,1
5	46-52 Tahun	6	6,8
6	53-59 Tahun	1	1,1
7	60-66 Tahun	2	2,3
Pendidikan			
1	SD	1	1,1
2	SMP	8	9,1
3	SLTA	67	76,1
4	Perguruan Tinggi	12	13,6
Pekerjaan			

1	Pelajar/Mahasiswa	2	2,3
2	Pegawai Negeri Sipil	3	3,4
3	Pegawai Swasta	15	17
4	Buruh	7	8
5	Pedagang	14	15,9
6	Tidak Bekerja	24	27,3
7	Lainnya	23	26,1

Dari tabel 1. di atas menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 43 orang (48,9%) dan perempuan sebanyak 45 orang (51,1%). Berdasarkan umur 18-24 tahun sebanyak 5 orang (5,7%), 25-31 tahun sebanyak 28 orang (31,8%), 32-38 tahun sebanyak 38 orang (43,2%), 39-45 tahun sebanyak 8 orang (9,1%), 46-52 tahun sebanyak 6 orang (6,8%), 53-59 tahun sebanyak 1 orang (1,1%) dan 60-66 tahun sebanyak 2 orang (2,3%). Berdasarkan pendidikan SD sebanyak 1 orang (1,1%), SMP sebanyak 8 orang (9,1%), SLTA sebanyak 67 orang (76,1%) dan Perguruan Tinggi sebanyak 12 orang (13,6%). Berdasarkan pekerjaan pelajar/mahasiswa sebanyak 2 orang (2,3%), pegawai negeri sipil sebanyak 3 orang (3,4%), pegawai swasta sebanyak 15 orang (17%), buruh sebanyak 7 orang (8%), pedagang sebanyak 14 orang (15,9%), tidak bekerja sebanyak 24 orang (27,3%) dan lainnya sebanyak 23 orang (26,1%).

Tabel 2. Distribusi Responden Di Bagian Rawat Inap RSU Sarah Medan

Variabel	Jumlah	Persentase (%)
Pemberian Informasi		
Puas	38	43,3
Tidak Puas	50	56,8
Total	88	100
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)		
Puas	28	31,8
Tidak Puas	60	68,2
Total	88	100
Kehandalan (<i>Reability</i>)		
Puas	47	53,4
Tidak Puas	41	46,6
Total	88	100
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)		
Puas	51	58
Tidak puas	37	42
Total	88	100
Empati (<i>Empathy</i>)		
Puas	52	59,1
Tidak Puas	36	40,9

Total	88	100
Jaminan (<i>Assurance</i>)		
Puas	45	51,1
Tidak Puas	43	48,9
Total	88	100

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat dilihat bahwa berdasarkan variabel pemberian informasi responden yang mengatakan puas sebanyak 38 (43,3%) dan yang menilai tidak puas sebanyak 50 (56,8%). Berdasarkan variabel Bukti Fisik (*Tangibles*) yang mengatakan puas sebanyak 28 (31,8%) dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 60 (68,2%). Berdasarkan variabel Keandalan (*Reability*) yang mengatakan puas sebanyak 47(53,4%) dan yang mengatakan tidak puas sebanyak 41 (46,6%). Berdasarkan variabel daya tanggap (*Responsiveness*) yang mengatakan puas sebanyak 51 (58%) dan yang mengatakan tidak puas sebanyak 37 (37%). Berdasarkan variabel empati (*empathy*) yang mengatakan puas sebanyak 52 (59,1%) dan yang mengatakan tidak puas sebanyak 36 (40,9%). Berdasarkan variabel Jaminana (*Assurance*) yang mengatakan puas sebanyak 45 (51,1%) dan yang mengatakan tidak puas sebanyak 43 (48,9%).

Tabel 3. Hubungan Pemberian Informasi Pada Pasien Rawat Inap Terhadap Bukti Fisik (*Tangible*) di Unit Admisi RSUD Sarah Medan

No	Pemberian Informasi	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)						<i>P-value</i>
		Tidak Puas		Puas		Total		
		f	%	f	%	f	%	
1	Tidak Puas	23	26,1	27	30,7	50	56,8	0,002
2	Puas	5	5,7	33	37,5	38	43,2	
Total		28	31,8	60	68,2	88	100	

Berdasarkan tabel 3 di atas menunjukkan bahwa pemberian informasi pada pasien rawat inap yang menyatakan tidak puas sebanyak 50 orang (56,8%) dengan menyatakan tidak puas pada bukti fisik sebanyak 23 orang (26,1%) dan puas pada bukti fisik sebanyak 27 orang (30,7%). Sementara pemberian informasi pada pasien rawat inap yang menyatakan puas sebanyak 38 orang (43,2%) dengan menyatakan tidak puas pada bukti fisik sebanyak 5 orang (31,8%) dan puas pada bukti fisik sebanyak 33 orang (37,5%). Hasil uji *chi-square* di dapatkan bahwa nilai p-value sebesar 0,002, bahwa Ada Hubungan Pemberian Informasi Pada Pasien Rawat Inap Terhadap Bukti Fisik (*Tangible*).

Tabel 4. Hubungan Pemberian Informasi Pada Pasien Rawat Inap Terhadap Keandalan (*Realibility*) di Unit Admisi RSUD Sarah Medan

No	Pemberian Informasi	Keandalan (<i>Realibility</i>)						<i>P-value</i>
		Tidak Puas		Puas		Total		
		f	%	f	%	f	%	
1	Tidak Puas	35	39,8	15	17	50	56,8	0,001
2	Puas	12	13,6	26	29,5	38	43,2	
Total		47	53,4	41	46,6	88	100	

Berdasarkan tabel 4 di atas menunjukkan bahwa pemberian informasi pada pasien rawat inap yang menyatakan tidak puas sebanyak 50 orang (56,8%) dengan menyatakan tidak puas pada keandalan sebanyak 35 orang (39,8%) dan puas pada keandalan sebanyak 15 orang (17%). Sementara pemberian informasi pada pasien rawat inap yang menyatakan puas sebanyak 38 orang (43,2%) dengan menyatakan tidak puas pada keandalan sebanyak 12 orang (13,6%) dan puas pada keandalan sebanyak 26 orang (29,5%). Hasil uji *chi-square* di dapatkan bahwa nilai p-value sebesar 0,001, bahwa Ada Hubungan Pemberian Informasi Pada Pasien Rawat Inap Terhadap Keandalan (*Realibility*).

Tabel 5. Hubungan Pemberian Informasi Pada Pasien Rawat Inap Terhadap Daya Tanggap (*Responsipeness*) di Unit Admisi RSUD Sarah Medan

No	Pemberian Informasi	Daya Tanggap (<i>Responsipeness</i>)						<i>P-value</i>
		Tidak Puas		Puas		Total		
		f	%	f	%	f	%	
1	Tidak Puas	46	52,3	4	4,5	50	56,8	0,000
2	Puas	5	5,7	33	37,5	38	43,2	
Total		51	58	37	42	88	100	

Berdasarkan tabel 5, pasien yang menyatakan puas pada daya tanggap sebanyak 5 orang (5,7%) dan puas pada daya tanggap sebanyak 33 orang (37,5%). Hasil uji *chi-square* di dapatkan bahwa nilai p-value sebesar 0,000, bahwa Ada Hubungan Pemberian Informasi Pada Pasien Rawat Inap Terhadap Daya Tanggap (*Responsipeness*).

Tabel 6. Hubungan Pemberian Informasi Pada Pasien Rawat Inap Terhadap Empati (*Empaty*) di Unit Admisi RSUD Sarah Medan

No	Pemberian Informasi	Empati (<i>empaty</i>)						<i>P-value</i>
		Tidak Puas		Puas		Total		
		f	%	f	%	F	%	
1	Tidak Puas	36	40,9	14	15,9	50	56,8	0,009

2	Puas	16	18,2	22	25	38	43,2
	Total	52	59,1	36	40,9	88	100

Berdasarkan tabel 4.6 di atas menunjukkan bahwa pemberian informasi pada pasien rawat inap yang menyatakan tidak puas sebanyak 50 orang (56,8%) dengan menyatakan tidak puas pada empati sebanyak 36 orang (40,9%) dan puas pada empati sebanyak 14 orang (15,9%). Sementara pemberian informasi pada pasien rawat inap yang menyatakan puas sebanyak 38 orang (43,2%) dengan menyatakan tidak puas pada empati sebanyak 16 orang (18,2%) dan puas pada empati sebanyak 22 orang (25%). Hasil uji *chi-square* di dapatkan bahwa nilai p-value sebesar 0,009, bahwa Ada Hubungan Pemberian Informasi Pada Pasien Rawat Inap Terhadap Empati (*empaty*).

Tabel 7. Hubungan Pemberian Informasi Pada Pasien Rawat Inap Terhadap Jaminan (*Assurance*) di Unit Admisi RSUD Sarah Medan

No	Pemberian Informasi	Jaminan (<i>Assurance</i>)						<i>P-value</i>
		Tidak Puas		Puas		Total		
		f	%	f	%	f	%	
1	Tidak Puas	36	40,9	14	15,9	50	56,8	0,000
2	Puas	9	10,2	29	33	38	43,2	
	Total	45	51,1	43	48,9	88	100	

Berdasarkan tabel 4.7 di atas menunjukkan bahwa pemberian informasi pada pasien rawat inap yang menyatakan tidak puas sebanyak 50 orang (56,8%) dengan menyatakan tidak puas pada jaminan sebanyak 36 orang (40,9%) dan puas pada empati sebanyak 14 orang (15,9%). Sementara pemberian informasi pada pasien rawat inap yang menyatakan puas sebanyak 38 orang (43,2%) dengan menyatakan tidak puas pada jaminan sebanyak 9 orang (10,2%) dan puas pada jaminan sebanyak 29 orang (33%). Hasil uji *chi-square* di dapatkan bahwa nilai p-value sebesar 0,000, bahwa Ada Hubungan Pemberian Informasi Pada Pasien Rawat Inap Terhadap Jaminan (*Assurance*).

Hubungan Pemberian Informasi Pada Pasien Rawat Inap Terhadap Bukti Fisik (*Tangible*) di Unit Admisi RSUD Sarah Medan

Dari hasil penelitian, dapat diketahui bahwa ada hubungan antara pemberian informasi pada pasien rawat inap terhadap bukti fisik (*Tangible*) dengan nilai p-value sebesar 0,002. Hasil penelitian ini sejalan dengan Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Juwita Wowor (2019) di Rumah Sakit Cantia Tomposo Baru yang menunjukkan bahwa nilai probabilitas bukti fisik (0,021), sehingga disimpulkan bahwa ada hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien rawat inap.

Bukti fisik (*tangibles*) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal. Mutu pelayanan dapat dirasakan langsung terhadap penampilan fasilitas fisik serta pendukung pendukung dalam pelayanan dan perlengkapan yang memadai (GdeMuninjaya, 2012).

Untuk dapat membuat pasien puas akan mutu pelayanan terkait dengan bukti fisik yang langsung dapat dilihat oleh pasien atau keluarga seperti kondisi ruang tunggu dalam unit admisi dapat mempengaruhi persepsi pasien mengenai mutu pelayanan. Di RSUD Sarah Medan kondisi ruangan unit admisi sudah baik mengingat pasien atau keluarga sebagian besar mengakui kondisi tersebut. Artinya bukti fisik yang ditampilkan oleh RSUD membuat pasien atau keluarga sudah menilai di bagian luar saja sudah terlihat baik pastinya di dalam ruangan ataupun perawatan yang diterima pasti akan baik. Komunikasi yang diberikan oleh petugas di unit admisi tersampaikan dengan baik karena keluarga atau pasien sudah melihat secara langsung bukti fisik sehingga mempengaruhi kepuasan dan mutu pelayanan

Hubungan Pemberian Informasi Pada Pasien Rawat Inap Terhadap Keandalan (*Reliability*) di Unit Admisi RSUD Sarah Medan

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa ada hubungan antara Pemberian Informasi Pada Pasien Rawat Inap Terhadap Keandalan (*Reliability*) didapatkan bahwa nilai *p-value* sebesar 0,001. Penelitian ini sejalan dengan Lis adekayanti di ruang bakung RSUD Penembahan Senopati Bantul Yogyakarta bahwa ada hubungan yang signifikan antara pemberian informasi obat oral dengan kepuasan pasien. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Grace Siana Juwita di RSUD Tamiang Layang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan antara mutu pelayanan dalam dimensi keandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien dengan *p-value* 0,000.

Keandalan berkaitan dengan (*reliability*) kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan atau ditawarkan, serta akurat dan terpercaya Kemampuan untuk memberikan pelayanan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditetapkan (GdeMuninjaya, 2012).

Petugas di unit admisi harus memiliki kemampuan dalam memberikan informasi secara akurat akan apa yang pasien atau keluarga terima di ruang rawatan ataupun pada saat rawat jalan. Pemberian informasi berkaitan dengan keandalan yang menyebabkan kualitas mutu menurun adalah kurangnya pemberian informasi yang teliti seperti ruangan yang akan digunakan pasien untuk di rawat, petugas langsung mengantarkan pasien ke ruangan rawatan tanpa menjelaskan kondisi ruangan dan berapa orang pasien yang di rawat. Hal ini mengakibatkan pada saat sampai ruangan pasien atau keluarga terkejut dengan ruangan rawatan yang tidak sesuai dengan ekspektasinya. Petugas juga kurang terampil dalam menjelaskan proses apa yang akan diterima oleh pasien pada saat di rawat, karena petugas menunggu instruksi dari dokter, sehingga pasien atau keluarga merasa informasi menjadi lama dan bertele-tele. Kepuasan pasien atau keluarga merupakan suatu jaminan terciptanya mutu pelayanan di rumah sakit, sehingga adanya kurang informasi membuat pasien menilai bahwa keandalan petugas kurang baik.

Hubungan Pemberian Informasi Pada Pasien Rawat Inap Terhadap Daya Tanggap (*Responsiveness*) di Unit Admisi RSUD Sarah Medan

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa ada hubungan antara Pemberian Informasi Pada Pasien Rawat Inap Terhadap Daya Tanggap (*Responsiveness*) didapatkan bahwa nilai p-value sebesar 0,000. Penelitian ini sejalan dengan Maryono dkk yang dilakukan di unit admisi RSUD Sarjipto Yogyakarta. Hasil dari uji Speaman Rho didapatkan pemberian informasi awal kepada pada pasien rawat ianp yang sesuai SOP 36,5%, puas 47,9%, tidak puas 15,6% dengan p value < 0,05, sehingga menunjukkan adanya hubungan signifikan pada pemberian informasi pasien rawat inap dengan kepuasan mutu pelayanan pasien di unit admisi di mana p value = 0,021

Daya tanggap (*responsiveness*) adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayannya yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas. Ketersediaan petugas untuk memberikan pelayanan yang cepat sesuai prosedur dan mampu memenuhi harapan pelanggan (GdeMuninjaya, 2012).

Daya tanggap petugas unit admisi dalam memberikan informasi berkaitan dengan prosedur perawatan yang akan diterima pasien atau keluarganya. Mutu pelayanan kesehatan akan berbanding lurus dengan kepuasan pasien. Dalam hal ini pasien membutuhkan informasi yang tepat terkait dengan penyakitnya dan butuhnya dia akan perawatan yang tepat, sehingga tidak terjadi kesalahan informasi yang diterima dari penyampai pesan atau petugas unit admisi kepada pasien. Pasien yang ingin segera di tangani ternyata tidak mendapatkan apa yang diinginkannya, karena petugas kurang tanggap dalam memberikan informasi kepada perawat di ruangan untuk menyediakan ruangan kepada pasien, sehingga pasien harus menunggu untuk mendapatkan ruangan rawatan. Kurangnya daya tanggap petugas dalam menginformasikan kebutuhan pasien mengakibatkan pasien tidak puas terhadap informasi yang diberikan. Pengaruh dari kurangnya keramahan petugas mengakibatkan persepsi pasien terhadap komunikasi menjadi kurang efektif, sehingga memengaruhi informasi yang akan disampaikan.

Hubungan Pemberian Informasi Pada Pasien Rawat Inap Terhadap Empati (*empaty*) di Unit Admisi RSUD Sarah Medan

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa ada hubungan antara Pemberian Informasi Pada Pasien Rawat Inap Terhadap Empati (*empaty*) didapatkan bahwa nilai p-value sebesar 0,009. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sim Siyen (2020) di Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi. Hasil penelitian diketahui p-value variabel *emphaty* 0,001, sehingga ada hubungan empati dengan mutu pelayanan.

Empati (*emphaty*) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Berhubungan dengan kepedulian dan perhatian petugas kepada setiap pelanggan dengan mendengarkan keluhan dan memahami kebutuhan serta memberikan kemudahan bagi seluruh pelanggan dalam menghubungi petugas.

Salah satu upaya untuk memberikan pengetahuan mengenai apa yang akan ia terima dan bagaimana prosesnya sehingga memudahkan pasien dalam mendapatkan pelayanan. Pasien atau keluarga pada saat ke rumah sakit memiliki permasalahan berkaitan dengan kesehatannya. Kondisi mental dan fisiknya sudah pasti mengalami penurunan, sehingga secara emosional pasien atau keluarga membutuhkan empati,

sehingga teknik pemberian informasi harus memperhatikan pasien yang tidak bisa terlalu banyak informasi saja, melainkan ada beberapa kebutuhan lain yang harus diperhatikan. Petugas harus menampilkan performa yang tulus, ramah dan sopan dalam memberikan informasi, sehingga dengan adanya performa yang baik membuat pasien dengan senang menerima informasi. Setiap orang memiliki persepsi yang berbeda akan mutu pelayanan, tetapi dengan adanya empati maka pasien akan merasa puas.

Pemberian Informasi Pada Pasien Rawat Inap Terhadap Jaminan (*Assurance*) di Unit Admisi RSUD Sarah Medan

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa ada hubungan antara Pemberian Informasi Pada Pasien Rawat Inap Terhadap Empati (*empaty*) didapatkan bahwa nilai *p-value* sebesar 0,000. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Juwita Wowor (2019) di Rumah Sakit Cantia Tomposo Baru yang menunjukkan bahwa nilai probabilitas jaminan (0,004), sehingga disimpulkan bahwa ada hubungan jaminan dengan kepuasan pasien rawat inap.

Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Berhubungan dengan rasa aman dan kenyamanan pasien karena adanya kepercayaan terhadap petugas yang memiliki kompetensi, kredibilitas dan ketrampilan yang tepat dalam memberikan pelayanan dan pasien memperoleh jaminan pelayanan yang aman dan nyaman.

Informasi akan memudahkan pasien atau keluarga mengetahui bagaimana tata tertib yang seharusnya sudah di dapatkan di unit admisi dan kemampuan petugas di unit admisi harus memberikan rasa aman dan nyaman kepada pasien. Petugas harus mempunyai pengetahuan dan kemampuan untuk memberikan penjelasan dan instruksi sehingga pada saat pasien sudah di ruangan semua penjelasan tersebut sesuai dengan apa yang ia terima. Timbulnya ketidakpuasan pada pasien terkait dengan jaminan di tempat penelitian di sebabkan karena pasien menganggap bawah semua petugas di rumah sakit adalah orang kesehatan, sehingga pada saat pemberian informasi pasien mulai ragu akan performa petugas tersebut, adanya petugas yang terlihat tidak ramah membuat pasien mulai ragu dan menurunkan rasa puasanya sehingga tampilan tersebut memengaruhi kepuasannya.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang diperoleh dalam penelitian tentang Hubungan Pemberian Informasi Pada Pasien Rawat Inap Terhadap Kepuasan Mutu Pelayanan di Unit Admisi RSUD Sarah Medan Tahun 2022", maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Ada hubungan pemberian informasi pada pasien rawat inap terhadap bukti fisik (*tangible*) di Unit Admisi RSUD Sarah Medan Tahun 2022 dengan nilai *p-value* < 0,002.

2. Ada hubungan pemberian informasi pada pasien rawat inap terhadap Kehandalan (*reality*) di Unit Admisi RSUD Sarah Medan Tahun 2022 dengan nilai *p-value* < 0,001.
3. Ada hubungan pemberian informasi pada pasien rawat inap terhadap Daya tanggap (*responsiveness*) di Unit Admisi RSUD Sarah Medan Tahun 2022 dengan nilai *p-value* < 0,000.
4. Ada hubungan pemberian informasi pada pasien rawat inap terhadap Empati (*empathy*) di Unit Admisi RSUD Sarah Medan Tahun 2022 dengan *p-value* < 0,009.
5. Ada hubungan pemberian informasi pada pasien rawat inap terhadap Jaminan (*assurance*) di Unit Admisi RSUD Sarah Medan Tahun 2022 dengan nilai *p-value* < 0,000.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, P.S. (2019) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Bed Occupancy Rate Di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember', *Smiknas*, pp. 139–145.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia (2009) 'Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit'.
- Education, A. and Advice, S. (2018) 'Hubungan Pemberian Informasi Obat Oral Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Bakung RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta', 1(14), pp. 63–65. Available at: <https://doi.org/10.15900/j.cnki.zylf1995.2018.02.001>.
- Eka, B.N., Pujihastuti, A. and Kunci, K. (no date) 'Tinjauan Alur Prosedur Pendaftaran Pasien Rawat Inap Askes PNS di RSUD Pandan Arang Boyolali'.
- GdeMuninjaya, A.A. (2012) *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. 2nd edn. Edited by EGC. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran;EGC.
- Gusmawan F, Haryadi H, S.E. (2019) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Karakteristik Sosiodemografi Terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang di Moderasi Oleh Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas', 4(1), pp. 1–15.
- Harfika, J. and Abdullah, N. (2017) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya', *Balance*, XIV(1), pp. 44–56.
- 'Hubungan Pemberian Informasi pada Pasien Rawat Inap dengan Kepuasan Mutu Pelayanan Pasien di Unit Admisi RSUP DR. Sardjito Yogyakarta' (2020), 3(1), pp. 27–35.
- Imron Rosyidi, Wayan Sudarta, dan E.S. (2020) *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Muhammad Iman (2015) *Panduan Penyusunan Karya Tulis Ilmiah Bidang Kesehatan Menggunakan Metode Ilmiah.Cetakan Kelima*. Bandung: Citapustaka Media Perintis.
- Nursalam (2016) *Manajemen Keperawatan*. 5th edn. Edited by P.P. Lestari. Jakarta: Salemba Medika.
- Perceka, A.L. (2020) 'Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Dr. Slamet Garut', *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(02), pp. 270–277. Available at: <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.02.14>.
- Sesrianty, V., Machmud, R. and Yeni, F. (2019) 'Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu

Pelayanan Keperawatan', *JURNAL KESEHATAN PERINTIS (Perintis's Health Journal)*, 6(2), pp. 116–126. Available at:
<https://doi.org/10.33653/jkp.v6i2.317>.

Sugiyono (2019) *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

World Health Organization (WHO) (no date).