



## PENGARUH KEPUASAN PASIEN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM BINA KASIH MEDAN

*THE INFLUENCE OF PATIENT SATISFACTION ON RETURN VISIT ATTENTION AT  
GENERAL HOSPITAL BINA KASIH MEDAN*

Ayu Shilvira<sup>1</sup>, Arifah Devi Fitriani<sup>2</sup>, Beni Satria<sup>3</sup>

Institut Kesehatan Helvetia Medan, Indonesia

Email: ayushilvira@gmail.com

### ABSTRAK

Pengalaman yang dirasakan pasien setelah menerima pelayanan akan berdampak pada minat pasien untuk berkunjung kembali. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan Sunggal Tahun 2021. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan rancangan *cross sectional study* yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan Sunggal yang berlangsung mulai bulan Januari–Februari 2022. Populasi penelitian yaitu seluruh pasien yang berkunjung yaitu 1.001 orang dengan jumlah sampel 91 orang. Data hasil survey dianalisis dengan menggunakan uji *Chi Square* dan regresi logistik. Hasil penelitian univariat menunjukkan bahwa dari 91 responden, sebagian besar responden berumur 55-66 tahun yaitu sebanyak 44 (48,3%), berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 51 (56,1%) dan jenjang pendidikan PT yaitu sebanyak 67 (73,6%) responden. Analisis bivariat menunjukkan bahwa ada pengaruh komunikasi petugas ( $p=0,001$ ), informasi tentang obat ( $p=0,005$ ) manajemen nyeri ( $p=0,030$ ), kebersihan dan kenyamanan lingkungan ( $p=0,000$ ), informasi sebelum pasien pulang ( $p=0,000$ ) terhadap minat kunjungan ulang di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan Sunggal Adapun hasil analisis multivariate yaitu variabel yang paling berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan Tahun 2022 adalah variabel komunikasi petugas. Disarankan kepada manajemen rumah sakit agar hasil penelitian dijadikan bahan masukan serta menjadi bahan dalam mengevaluasi komunikasi dalam memberikan pelayanan kepada seluruh pengunjung rumah sakit sehingga minat kunjungan meningkat.

**Kata Kunci:** Kepuasan, Pasien, Minat Kunjungan Ulang

### ABSTRACT

*The experience felt by the patient after receiving the service will have an impact on the patient's interest in visiting again. This study aims to analyze the effect of patient satisfaction on intention to return to the inpatient ward of the Bina Kasih General Hospital Medan in 2021. This research is a quantitative study with a cross-sectional study design which was carried out at Bina Kasih General Hospital Medan which took place starting in January–February 2022. The study population is all visiting patients, namely 1,001 people with a total sample of 91 people. Survey data were analyzed using the Chi Square test and logistic regression. The results of the univariate study showed that out of 91 respondents, most of the respondents were aged 66-55 years, namely 44 (48.3%), female sex, namely 51 (56.1%) and PT education level, namely 67 (73.6%). % of respondents. Bivariate analysis showed that there was an effect of staff communication ( $p=0.001$ ), information about medication ( $p=0.005$ ) pain management ( $p=0.030$ ), environmental cleanliness and comfort ( $p=0.000$ ), information before patient discharge ( $p=0.000$ ) on interest in repeat visits in the inpatient room of the Bina Kasih General Hospital Medan. The results of the multivariate analysis, namely the variable that most influences interest in repeat visits in the inpatient room of the Bina Kasih General Hospital Medan in 2022 is the officer communication variable. It is suggested to the hospital management that the results of the research be used as input as well as material in evaluating communication in providing services to all hospital visitors so that interest in visits increases.*

**Keywords:** Satisfaction, Patients, Interest in Repeat Visits



## PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat (Undang-Undang RI, 2009).

Manajemen rumah sakit harus mampu mengordinasikan antara berbagai sumber daya melalui proses perencanaan, pengorganisasian, dan adanya kemampuan pengendalian untuk mencapai tujuan, seperti : menyiapkan sumber daya, mengevaluasi efektifitas, mengatur pemakaian pelayanan, efisiensi dan kualitas (Drucker, 2018).

Kualitas memberikan dorongan khusus bagi rumah sakit untuk memahami harapan pasien yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan dan menciptakan loyalitas pasien. Penilaian pasien pada kualitas pelayanan rumah sakit merupakan hal penting sebagai acuan dalam pembenahan pelayanan sehingga terciptanya suatu kepuasan pasien sehingga pasien tersebut berminat untuk menggunakan pelayanan itu kembali (Tjiptono, 2018).

Kepuasan pasien menjadi tolak ukur tingkat kualitas pelayanan kesehatan. Pasien atau masyarakat melihat pelayanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu layanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakannya dan diselenggarakan dengan cara yang sopan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah berkembangnya atau meluasnya penyakit (Lele et.al, 1987).

Kepuasan pasien adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pasien dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Kepuasan pasien ditentukan oleh persepsi pasien atau *performance* dalam memenuhi harapan pasien, pasien merasa puas apabila harapan terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan terlampaui (Griffin, 2010).

Kepuasan pasien mempengaruhi hasil klinis, retensi pasien, dan klaim malpraktek medis. Ini memengaruhi penyampaian layanan kesehatan berkualitas yang tepat waktu, efisien, dan berpusat pada pasien. Kepuasan pasien dengan demikian merupakan proksi tetapi indikator yang sangat efektif untuk mengukur keberhasilan dokter dan rumah sakit (Triwardani et.al, 2017).

Penelitian yang dilakukan Shan menunjukkan kemerosotan hubungan pasien dengan penyedia layanan asuransi kesehatan dilakukan di China. Banyak pasien asuransi yang tidak puas dan memilih untuk tidak percaya terhadap perawatan rawat inap rumah sakit. Penelitian ini menggunakan pendekatan campuran regresi logistik multivariat. Sekitar 24% responden melaporkan tidak puas dengan perawatan rawat inap rumah sakit, sikap staf yang kurang baik, serta lingkungan lingkungan yang kurang baik (Shan et.al, 2016).

Data *World Health Organization* (WHO) tahun 2021 menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien rumah sakit di berbagai negara yang terdiri dari lebih dari 6 juta masukan pasien dalam perawatan kesehatan di 25 negara. Adapun tingkat kepuasan pasien yang paling tinggi yaitu di negara Swedia dengan indeks kepuasan mencapai 92.37%, Finlandia (91.92%), Norwegia (90.75%), USA (89.33%), Denmark (89.29%), sedangkan yang tingkat kepuasan pasien terendah yaitu Kenya (40,4) dan India (34,4%) (WHO, 2021).

Hasil penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan yang membandingkan apakah yang diharapkan sudah sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima, sangat mempengaruhi kualitas pelayanan pada suatu rumah sakit. Kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes RI, 2016). Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien menurut Kemenkes adalah diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan



tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Kemenkes Ri, 2016).

Berdasarkan data Badan Pusat Jasa Statistik (2020) diketahui bahwa dari 17.280 responden masyarakat diseluruh Indonesia, sebanyak 81% menyatakan puas dengan pelayanan yang disediakan oleh BPJS. Kepuasan pasien pada tingkat Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FRKTL) atau Rumah Sakit Pemerintah berada pada angka 80%, sedangkan untuk Rumah Sakit Swasta adalah 83% (BPJS, 2014).

Kepuasan pasien merupakan kunci dalam menciptakan minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Tingginya kepuasan pasien akan memberikan banyak manfaat bagi rumah sakit, seperti meningkatkan kunjungan ulang, mencegah terjadinya perpindahan pasien, mengurangi reaksi pasien terhadap perubahan harga, mengurangi biaya pemasaran, mengurangi biaya operasional, meningkatkan efektivitas iklan, meningkatkan reputasi bisnis (Griffin, 2010).

Teori *World Health Organization* (WHO) memberikan gambaran bahwa *Customer Satisfaction*/kepuasan pasien adalah konsep yang jauh lebih luas, bukan hanya tentang kualitas pelayanan saja, namun dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya. Kepuasan pasien dalam hal ini dipengaruhi oleh komunikasi perawat, komunikasi dokter, informasi tentang obat, ketanggapan staf rumah sakit, manajemen nyeri, kebersihan dan kenyamanan lingkungan rumah sakit, informasi sebelum pasien pulang, peringkat rumah sakit (WHO, 2018).

Rumah Sakit Bina Kasih Medan yang merupakan rumah sakit milik Swasta Tipe Kelas B menyediakan sarana rawat jalan, rawat inap umum maupun bersalin dan pelayanan UGD 24 jam. Berdasarkan data rekam medis (RM) jumlah pasien rawat inap tahun 2021 periode Januari sampai dengan April sebanyak 406 kunjungan, tahun 2020 sebanyak 1.380 kunjungan, diperoleh

persentase angka penggunaan tempat tidur (*Bed Occupancy Ratio* = BOR) adalah (45%), rata – rata lamanya pasien dirawat (*Average Length of Stay* = ALOS) adalah 4,8 hari, tenggang perputaran (*Turn Over Interval* = TOI) adalah 4,7 hari, dan angka perputaran TT (*Bed Turn Over* = BTO) adalah 3,6 kali. Tahun 2017 sebanyak 1.205 kunjungan dengan BOR (42%), ALOS yang didapat 3 hari, TOI=4,3 hari dan BTO=4 kali. Dan tahun 2016 sebanyak 837 kunjungan dengan BOR yang diperoleh (27%), ALOS = 3 hari, TOI=8 hari dan BTO=2,8 kali.

Berdasarkan informasi keluhan pasien yang dapat diperoleh di kotak saran dan *form complain* yang disiapkan untuk mengetahui jumlah pasien yang secara aktual menyampaikan ketidakpuasannya terhadap pelayanan rumah sakit. Didapatkan ada tujuh *form complain* yang menunjukkan ketidakpuasan terhadap pelayanan Rumah Sakit. Namun kenyataannya kurangnya keluhan/saran yang disampaikan melalui kotak saran dan *form complain* tersebut tidak selalu menggambarkan ketiadaan masalah pelayanan bagi pasien karena pasien atau keluarganya tidak selalu mampu dan bersedia menuliskan saran/keluhannya. Hal tersebut seperti fenomena gunung es, yakni bilamana pasien ada keluhan mengenai pelayanan, pasien hanya mengungkapkan secara lisan atau hanya disimpan dalam hati saja. Dari hasil wawancara dengan 12 pasien rawat inap ditemukan 7 diantaranya mengatakan bahwa pasien atau keluarga sudah pernah berobat dan 5 orang lainnya baru pertama kali dirawat dan belum pernah melakukan kunjungan dan rawat inap sebelumnya ke rumah Sakit. Dari semua pasien yang ditemui tidak membuat mereka serta merta merasa puas dengan rumah sakit, masih ada keluhan-keluhan dari pasien maupun keluarga pasien yang meliputi ruang rawat inap yang kurang nyaman, sarana dan prasarana pendukung pelayanan yang tidak lengkap, kurang cepatnya petugas pelayanan menanggapi keluhan dari pasien serta pelayanan administrasi yang kurang cepat. Sehingga 3 orang dari responden tersebut mengatakan tidak akan datang lagi



berobat ke rumah sakit dan tidak akan merekomendasikan rumah sakit kepada pihak lain.

Berdasarkan hal tersebut, menunjukkan bahwa pasien masih mengalami ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan. Keluhan maupun pengalaman yang dirasakan pasien setelah menerima pelayanan merupakan suatu indikator kualitas pelayanan kesehatan menurut pasien yang perlu diperhatikan. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang di ruang rawat inap rumah sakit umum Bina Kasih Medan Tahun 2021.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei analitik dengan rancangan *cross sectional study*. Penelitian ini

dilakukan di Rumah Sakit Bina Kasih Medan Sunggal pada bulan Januari sampai dengan Februari Tahun 2021. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang dirawat inap di Rumah Sakit Bina Kasih Medan Sunggal sebanyak 12.012 orang, sehingga rata-rata pasien perbulan adalah 1.001 orang. Teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling* dengan rumus slovin berjumlah 91. Analisis data terdiri dari analisis univariat, bivariat dengan *chi-square*, dan analisis multivariate dengan *regresi logistic*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Adapun distribusi frekuensi berdasarkan umur, pendidikan, dan pekerjaan ibu hamil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Umur, Jenis Kelamin, dan Pendidikan Responden

Umur	f	Persentase (%)
26-35 Tahun	15	16,5
36-45 Tahun	32	35,2
46-55 Tahun	44	48,3
Jenis Kelamin	f	Persentase (%)
Laki-laki	40	43,9
Perempuan	51	56,1
Pendidikan	f	Persentase (%)
SMA	24	26,4
PT	67	73,6
<b>Jumlah</b>	<b>91</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 1 di atas, diketahui bahwa dari 91 responden, sebagian besar responden berumur 46-55 tahun yaitu sebanyak 44 (48,3%), responden berjenis kelamin

perempuan yaitu sebanyak 51 (56,1%), dan memiliki jenjang pendidikan PT yaitu sebanyak 67 (73,6%).

Tabel 2. Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Ruang Rawat

Kepuasan Pasien	Minat Kunjungan Ulang				p value		
	Kurang Baik		Baik		Total		
Komunikasi Petugas	F	%	f	%	f	%	
Tidak Puas	35	38,5	9	9,9	44	48,4	0,000
Puas	14	15,4	33	36,3	47	51,6	
Ketanggapan	f	%	f	%	f	%	
Tidak Puas	34	34,7	16	17,6	50	54,9	0,005
Puas	15	16,5	26	28,6	41	45,1	



<b>Keterangan Staf Rumah Sakit</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	
Tidak Puas	37	40,7	11	12,1	48	52,7	0,000
Puas	12	13,2	31	34,1	43	47,3	
<b>Manajemen Nyeri</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	
Tidak Puas	36	39,6	15	16,5	51	56,0	0,030
Puas	13	29,7	27	29,7	40	44,0	
<b>Kebersihan dan Kenyamanan Lingkungan</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	
Tidak Puas	35	38,5	14	15,4	49	53,8	0,000
Puas	14	15,4	28	30,8	42	46,2	
<b>Informasi Sebelum Pulang</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	
Tidak Puas	38	41,8	13	14,3	51	56,0	0,000
Puas	11	12,1	29	31,9	40	44,0	
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>53,9</b>	<b>42</b>	<b>46,2</b>	<b>91</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabel 2 di atas, diketahui bahwa ada pengaruh komunikasi petugas ( $p$ -value = 0,000), informasi tentang obat ( $p$ -value = 0,005), keterangan staf rumah sakit ( $p$ -value = 0,000), manajemen nyeri ( $p$ -value = 0,030), kebersihan dan kenyamanan

lingkungan ( $p$ -value = 0,000), dan informasi sebelum pulang ( $p$ -value = 0,000) terhadap minat kunjungan ulang di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan Tahun 2021.

Tabel 3. Hasil Tahap Akhir Analisis Regresi Logistik

<b>Variabel</b>	<b>B</b>	<b>p value</b>	<b>Exp(B) OR</b>	<b>95% CI For Exp (B)</b>
Komunikasi petugas	1,626	0,003	5,083	1,748-14,781
Informasi sebelum pulang	0,328	0,014	3,774	1,307-10,898

Berdasarkan tabel 3 di atas dapat dilihat bahwa analisis regresi logistik tahap terakhir menghasilkan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan Tahun 2021, yaitu variabel komunikasi petugas dengan  $p$  value 0,003, OR = 5,083 (95% CI = 1,748-14,781) artinya responden yang tidak puas dengan komunikasi petugas mempunyai peluang 5,083 kali tidak berminat melakukan kunjungan dibandingkan dengan responden yang yang puas dengan komunikasi petugas dengan nilai koefisien B yaitu 1,626 bernilai positif, semakin banyak pasien yang tidak puas dengan komunikasi petugas semakin banyak pula pasien yang tidak berminat minat melakukan kunjungan ulang di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan Tahun 2021.

### **Pengaruh Komunikasi Petugas Kesehatan terhadap Minat Kunjungan Ulang di Ruang Rawat Inap**

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai  $p$  *significancy* yaitu  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh komunikasi petugas terhadap minat kunjungan ulang di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan Tahun 2021.

Dari hasil penelitian, ketika komunikasi yang baik dijalankan, maka pasien yang sakit menginginkan suatu hubungan yang bersifat pribadi. Pada orang dewasa, hubungan pasien dengan dokter ini memiliki ciri tertentu yaitu hubungan yang disadari, realistik dan wajar dalam upaya pasien mencari pertolongan dari tenaga profesional. Hubungan pasien dengan dokter itu bersifat pribadi. Oleh karena itu diperlukan sikap hormat terhadap pribadi orang lain dan ketrampilan dalam membangkitkan dan memelihara kesiapan



pasien supaya mau bekerja sama dan mempunyai motivasi untuk sembuh. Ada banyak penyakit bisa sembuh dengan sendirinya atau hanya perlu obat-obatan ringan, namun banyak pula penyakit yang cukup serius sehingga memerlukan penanganan oleh dokter. Agar dapat dilakukan pengobatan dengan baik, pasien harus memiliki hubungan komunikasi yang baik dengan dokter yang menanganinya.

Seorang petugas kesehatan berhadapan dengan tugasnya, harus mampu menyelesaikan tugas-tugasnya sesuai peran dan fungsinya; mampu mengatur diri sendiri seperti ketepatan waktu, pembagian tugas profesi dengan tugas-tugas pribadi yang lain dan mampu menghadapi berbagai macam tipe pasien serta mampu bekerja sama dengan profesi kesehatan yang lain. Sehingga pada proses komunikasi dokter-pasien, sikap profesional ini penting untuk membangun rasa nyaman, aman, dan percaya pasien pada dokter, yang merupakan landasan bagi berlangsungnya komunikasi secara terbuka sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan dokter tersebut.

Pasien Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan Sunggal selalu ingin agar dokter bereaksi secara terbuka terhadap apa yang diucapkan dan berhak mengharapkan keterbukaan dari dokter. Tidak ada yang lebih buruk daripada ketidakacuhan, bahkan tidak sependapat jauh lebih menyenangkan. Pasien mengaku akan puas apabila seorang dokter dapat memperlihatkan keterbukaan dengan cara bereaksi secara spontan terhadap dirinya. Komunikasi yang terbuka setiap saat ketika terjadi hal yang tidak diinginkan, pasien dan keluarganya harus diberikan informasi mengenai apa yang telah terjadi dengan jujur dan terbuka sepanjang waktu. Informasi mengenai proses yang sedang berlangsung sebaiknya juga diberikan.

### **Pengaruh ketanggapan Rumah Sakit Terhadap Minat Kunjungan Ulang di Ruang Rawat Inap**

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh

nilai  $p$  *significancy* yaitu  $0,005 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh ketanggapan rumah sakit terhadap pengaruh minat kunjungan ulang di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan Sunggal Tahun 2021.

Hasil penelitian yang dilakukan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan Sunggal menunjukkan bahwa pelayanan menciptakan loyalitas pasien, pelayanan di sini dapat berupa komunikasi yang efektif yaitu kemampuan petugas di ruang Rawat Inap dalam menyampaikan pesan, petugas di ruang Rawat Inap mampu menganalisis penyakit dengan baik, petugas di ruang Rawat Inap cepat tanggap terhadap situasi yang ada. Petugas berusaha memberikann pelayanan yang baik yang dapat didengarkan atau dimengerti dengan baik oleh pasien. Hal yang sangat dinilai dalam memberikan pelayanan dengan tanggap, berarti respon atau kesigapan petugas kesehatan dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan yang meliputi kesigapan petugas kesehatan dalam melayani pasien, kecepatan petugas kesehatan dalam menangani transaksi dan memahami apa yang disampaikan oleh pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Nina Siti Salmaniah Siregar (2020) dengan judul “Komunikasi Terapeutik Tenaga Kesehatan Terhadap Pasien Rawat Inap Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Haji Medan”. Hasil penelitian menemukan bahwa keterampilan atau kemampuan komunikasi tenaga kesehatan belum merata dimiliki. Masih ada petugas kesehatan dan paramedis yang tidak menanyakan perasaan pasien, tidak menggunakan nada suara yang lembut dan simpatik, tampilan ekspresi wajah yang datar, dan kurang memberikan sapaan humor yang dapat mencairkan suasana.

Penelitian serupa juga dilakukan oleh Rima, Andina (2020) dengan judul *Iklm Komunikasi Organisasi di Klinik Minang Medical Center*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi yang terdapat di klinik MMC mencakup komunikasi ke atas, komunikasi ke bawah dan



komunikasi horizontal. Dilihat dari nilai-nilai pembentuk iklim komunikasi seperti nilai keterbukaan dan kejujuran serta kepercayaan, diperoleh hasil bahwa iklim komunikasi tersebut tidak berjalan dengan baik seperti tidak adanya keterbukaan masalah gaji karyawan, pimpinan tidak memberikan kepercayaan sepenuhnya terhadap tugas yang diberikan kepada karyawan, komunikasi mengenai informasi pekerjaan seperti jadwal praktek yang tidak jelas bagi petugas kesehatan sehingga menghasilkan iklim komunikasi negatif.

### **Pengaruh Manajemen Nyeri Terhadap Minat Kunjungan Ulang di Ruang Rawat Inap**

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai  $p$  *significancy* yaitu  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh manajemen nyeri terhadap minat kunjungan ulang di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan Sunggal Tahun 2021.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pengkajian diri merupakan satu kegiatan untuk melihat kondisi pelayanan kesehatan yang ada di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan saat ini dari segi pemenuhan hak pasien. Hasil pengkajian diri memberikan gambaran tentang semua pelayanan kesehatan yang telah dilaksanakan di rumah sakit.

Manajemen yang selalu menganjurkan untuk menjaga dan meningkatkan manajemen nyeri yang merupakan budaya dalam organisasi dimana staf bekerja, akan membuat peningkatan nilai-nilai staf. Supervisi atau penyeliaan fasilitatif sebagai bagian dari kegiatan manajemen bertujuan untuk memastikan bahwa proses jaga mutu berlangsung secara berkesinambungan. Upaya jaga mutu pada dasarnya adalah mempertemukan harapan klien akan pelayanan yang diperolehnya dan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar teknis (berkualitas).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Akbar, Al-Awamreh, Khitam Suliman, Mohammad. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa secara keseluruhan, partisipan merasa puas dengan kualitas asuhan keperawatan dan pelayanan kesehatan yang mereka terima selama dirawat di rumah sakit.

Penelitian ini juga sejalan dengan teori yang digunakan oleh peneliti yaitu teori kepuasan pada aspek manajemen nyeri yang menyatakan bahwa Tenaga perawat yang merupakan “*The caring profession*” mempunyai kedudukan penting dalam menghasilkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit, karena pelayanan yang diberikannya berdasarkan pendekatan bio-psiko-sosial-spiritual merupakan pelayanan yang dilaksanakan selama 24 jam Untuk perencanaan dalam mengatasi masalah pada pasien yang dengan keluhan nyeri, perlu dilakukannya suatu pelayanan asuhan keperawatan. Dalam asuhan keperawatan terdapat beberapa proses keperawatan yaitu suatu pengkajian hingga evaluasi.

### **Pengaruh Kebersihan dan Kenyamanan Lingkungan Terhadap Minat Kunjungan Ulang di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan Sunggal Tahun 2021**

Berdasarkan hasil perhitungan diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai  $p$  *significancy* yaitu  $0,001 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kebersihan dan kenyamanan lingkungan terhadap minat kunjungan ulang di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan Sunggal Tahun 2021.

Kebersihan Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan Sunggal adalah salah satu tanda dari keadaan *hygiene* yang baik yaitu bebas dari kotoran, termasuk diantaranya debu, sampah dan bau. Lingkungan yang nyaman secara tidak langsung akan mempercepat kesembuhan, memudahkan perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan kepada pasien, mencegah dan meminimalkan terjadinya



infeksi silang, menumbuhkan kepercayaan dan kesan baik kepada pasien dan keluarganya maupun masyarakat terhadap rumah sakit.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Albarq yang menyatakan bahwa aspek keindahan meliputi tampilan fisik pelayanan seperti fasilitas fisik, alat atau perlengkapan dan juga penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, personil, dan material yang digunakan dalam berkomunikasi dengan konsumen, yang mana terdiri dari beberapa dimensi, yaitu : kebersihan, tempat, atmosfer, penampilan dari pelayanan dan lokasi (Albarq et.al, 2015).

### **Pengaruh Informasi sebelum Pulang terhadap Minat Kunjungan Ulang di Ruang Rawat Inap**

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai *p significance* yaitu  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh informasi sebelum pulang terhadap minat kunjungan ulang di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan Tahun 2021.

Hasil penelitian yang dilakukan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan menunjukkan bahwa informasi sebelum pasien pulang sangat penting dilakukan adalah merupakan proses yang dinamis agar tim kesehatan mendapatkan kesempatan yang cukup untuk menyiapkan pasien melakukan perawatan mandiri di rumah, pasien yang tidak mendapat pelayanan sebelum pemulangan, terutama pasien yang memerlukan perawatan kesehatan di rumah, konseling kesehatan atau penyuluhan dan pelayanan komunitas akan kembali ke ruang kedaruratan dalam 24-48 jam, dan kemudian pulang kembali. Pelaksanaan informasi sebelum pasien pulang telah dilaksanakan cukup sesuai.

Kepuasan pasien khususnya pada aspek informasi sebelum pasien pulang harus merupakan serangkaian keputusan dan aktivitas-aktivitasnya yang terlibat dalam pemberian pelayanan yang berkelanjutan dan terkoordinasi ketika pasien dipulangkan dari lembaga pelayanan kesehatan.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan Tahun 2021” maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh komunikasi petugas (*p-value*= 0,000), informasi tentang obat (*p-value*= 0,005), keterangan staf rumah sakit (*p-value* =0,000), manajemen nyeri (*p-value*=0,030), kebersihan dan kenyamanan lingkungan (*p value*=0,000), dan informasi sebelum pulang (*p-value*=0,000) terhadap minat kunjungan ulang di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan Tahun 2021.

Berdasarkan kesimpulan diatas maka disarankan kepada manajemen rumah sakit agar hasil penelitian dijadikan bahan masukan serta menjadi bahan dalam mengevaluasi komunikasi dalam membe-rikan pelayanan kepada seluruh pengunjung rumah sakit sehingga minat kunjungan meningkat.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Albarq, Abbas N., et al. (2015). Counterfeit products and the role of the consumer in Saudi Arabia. *American Journal of Industrial and Business Management*, , 5.12: 819.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). (2014). *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Jakarta: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial BPJS;
- Drucker, P. (2018) *The effective executive*. Routledge.
- Griffin, Jill. (2010). *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pasien*.Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya.Jakarta: Erlangga.
- Kemenkes, R.I. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*.
- Mentari Rambe, N. ., Devi Fitriani, A. ., & Begum Suroyo, R. . (2022). *Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja*



- Indonesia. Jurnal Ilmu Psikologi Dan Kesehatan (Sikontan), 1(2), 107–122. <https://doi.org/10.47353/Sikontan.V1i2.389>
- Lele, Milind M.; Sheth, Jagdish N. (1987). *The Customer Is Key: Gaining An Unbeatable Advantage Through Customer Satisfaction*. John Wiley & Sons Inc.
- Rude, Temitope, Et Al. (2021). The Role Of Health Insurance In Patient Reported Satisfaction With Bladder Management In Neurogenic Lower Urinary Tract Dysfunction Due To Spinal Cord Injury. *The Journal Of Urology* 205.1: 213-218.
- Shan, Linghan, Et Al. (2016). Patient Satisfaction With Hospital Inpatient Care: Effects Of Trust, Medical Insurance And Perceived Quality Of Care. *Plos One*, 11.10: E0164366.
- Tjiptono, F. (2018). *Strategi Pemasaran*. Percetakan Andi.
- Triwardani, Yuni, Et Al. (2017). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Pada Pelayanan Di Puskesmas Pamulang*. Bachelor's Thesis. Jakarta: Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan Syarif Hidayatullah.
- Undang-Undang Ri Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit Jakarta
- World Health Organization. *Customer Service*; [https://www.who.int/Ihr/Training/Laboratory\\_Quality/13\\_B\\_Content\\_Cust\\_Service.Pdf?Ua=1](https://www.who.int/Ihr/Training/Laboratory_Quality/13_B_Content_Cust_Service.Pdf?Ua=1); 2018
- World Health Organization (Who) Tahun 2021

