

## Pengaruh Persepsi Sarana dan Prasarana Terhadap Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Siaga Al-Munawwarah Samarinda

Maria Cindi Claudia<sup>1</sup>, Herni Johan<sup>2</sup>, Nurhasanah<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Stikes Mutiara Mahakam Samarinda

*mariacindi0501@gmail.com*<sup>1</sup>, *nurhasanahmars@gmail.com*<sup>3</sup>

### ABSTRACT

*Service Quality is a key to improving patient satisfaction in hospitals. Adequate facilities and infrastructure not only support hospital operations but also directly influence patients' perceptions of service quality. This study aims to analyze the effect of perceptions of facilities and infrastructure on service quality at Siaga Al-Munawwarah Hospital in Samarinda. The study employed a quantitative approach with a cross-sectional design. The study population involved 57.923 outpatients, with a sample of 270 respondents selected through simple random sampling. Data collection was conducted through structured interviews using a questionnaire. Data were analyzed univariately and bivariately using the Wilcoxon test to assess the relationship between variables. Based on analysis, the respondents' characteristics were as follow: the gender of respondent was predominantly female, totaling 167 individuals (62%); the age group was mostly 31-50 years, with 128 individuals (47%); the most common occupation was housewife, totaling 155 individuals (43%); and the majority of the questionnaires were filled out by the patients themselves, amounting to 165 individuals (61%). The distribution of respondents' perceptions of facilities and infrastructure showed that 20% fell into the low category, 65% into the medium category, and only 15% into the high category. Meanwhile, the distribution of service quality responses revealed that the highest percentage was in the low category at 66%, followed by 15% in the high category. The results of this study indicate a p-value of 0.01 (less than 0.05), thus the null hypothesis (H<sub>0</sub>) is rejected. The conclusion of this study is that there is a significant relationship between perceptions of facilities and infrastructure and service quality at Siaga Al-Munawwarah Hospital in Samarinda.*

**Keywords :** *Facilities and infrastructure, Quality of service, Hospital.*

### ABSTRAK

Mutu pelayanan merupakan elemen kunci dalam meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit. Sarana dan prasarana yang memadai tidak hanya mendukung operasional rumah sakit tetapi juga berpengaruh langsung terhadap persepsi pasien terhadap mutu pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi terhadap sarana dan prasarana terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Siaga Al-Munawwarah Samarinda. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Jumlah populasi penelitian melibatkan 57.923 pasien rawat jalan dan sampel sebanyak 270 responden yang diambil secara *simple random sampling*. Teknik pengambilan data melalui wawancara terstruktur menggunakan kuesioner. Data dianalisis secara univariat dan bivariate menggunakan uji wilcoxon untuk menilai hubungan antara variabel. Berdasarkan hasil analisis univariat didapatkan bahwa karakteristik responden pada bagian jenis kelamin responden didominasi oleh Perempuan dengan rincian sebesar 167 (62%), karakteristik umur didominasi oleh usia 31-50 dengan rincian 128 (47%), karakteristik pekerjaan didominasi oleh ibu rumah tangga dengan rincian sebanyak 155 (43%), dan karakteristik pengisi kuesioner didominasi oleh pasien dengan rincian sebanyak 165 (61%). Hasil distribusi data responden dari sarana dan prasarana menunjukkan pada kategori rendah didapatkan sebanyak 20%, pada kategori sedang 65%, sedangkan pada kategori tinggi hanya mendapatkan 15%. Hasil distribusi data responden mutu pelayanan didapatkan hasil tertinggi pada kategori rendah dengan

persentase 66%, pada kategori sedang didapatkan sebanyak 15% dan pada kategori tinggi sebanyak 20%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *p-value* sebesar 0.01 (lebih besar dari 0.05) maka  $H_0$  ditolak. Kesimpulan pada penelitian ini yaitu terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi sarana dan prasarana terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Siaga Al-Munawwarah Samarinda.

**Kata kunci : Sarana dan Prasarana, Mutu Pelayanan, Rumah Sakit.**

## PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah Sarana Kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitative yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Undang-Undang No.44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit., 2009). Rumah Sakit merupakan salah satu pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting yang perlu dijabarkan agar tidak menimbulkan kerancuan dalam penerapannya, yang melaksanakan Misi Negara (Peraturan Pemerintah RI, 2012). Pelayanan kesehatan bermutu yang berorientasi pelanggan atau pasien menjadi strategi utama bagi organisasi pelayanan kesehatan di Indonesia. Rumah Sakit mempunyai beberapa kewajiban untuk memberikan informasi yang benar tentang pelayanan Rumah Sakit kepada masyarakat, memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminatif, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit (DepKes RI, 2009). Mutu Pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Mutu Pelayanan kesehatan yang diberikan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, semakin sempurna kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, maka semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Hastuti dkk., 2017).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, mengatur hal esensial tentang persyaratan fasilitas yaitu pada Pasal 7 yang menyatakan bahwa Rumah Sakit harus memenuhi persyaratan lokasi, bangunan, prasarana, sumber daya manusia, kefarmasian, dan peralatan, persyaratan teknis bangunan Rumah Sakit, sesuai dengan fungsi, kenyamanan dan kemudahan dalam pemberian pelayanan serta perlindungan dan keselamatan bagi semua orang termasuk penyandang cacat, anak-anak, dan orang usia lanjut, oleh karena itu, kondisi maupun fungsi dari sarana fisik alat tersebut harus dalam keadaan baik dan dapat mendukung pelayanan kesehatan dengan koordinasi yang baik dan terpadu antara instansi terkait mulai dari perencanaan, pengadaan, pendistribusian, dan pemeliharaan sehingga fasilitas dapat difungsikan dengan optimal. (Depkes, 2001).

Kepuasan pasien pada dasarnya berkaitan dengan kualitas mutu pelayanan Rumah Sakit yang sebagian besar masih sangat terbatas, baik dalam hal tenaga, sarana dan prasarana, ketersediaan obat, fasilitas, biaya dan pelayanan medisnya. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan,

meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran (Astuti, 2017).

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana pengaruh persepsi sarana dan prasarana terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Siaga Al-Munawwarah Samarinda. Fokus utama dalam penelitian ini adalah menganalisis hubungan antara persepsi pengguna layanan terhadap kondisi fisik fasilitas (seperti ruang tunggu, kebersihan, dan kemudahan akses) dengan persepsi mereka terhadap mutu pelayanan yang diterima, baik dari sisi kecepatan, ketepatan, keramahan, maupun keseluruhan kepuasan pelayanan.

Temuan dari penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang jelas mengenai seberapa besar pengaruh sarana dan prasarana terhadap mutu pelayanan, sehingga dapat menjadi dasar pertimbangan bagi manajemen rumah sakit dalam melakukan perbaikan dan pengambilan kebijakan yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana persepsi sarana prasarana terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Siaga Al-Munawwarah Samarinda.

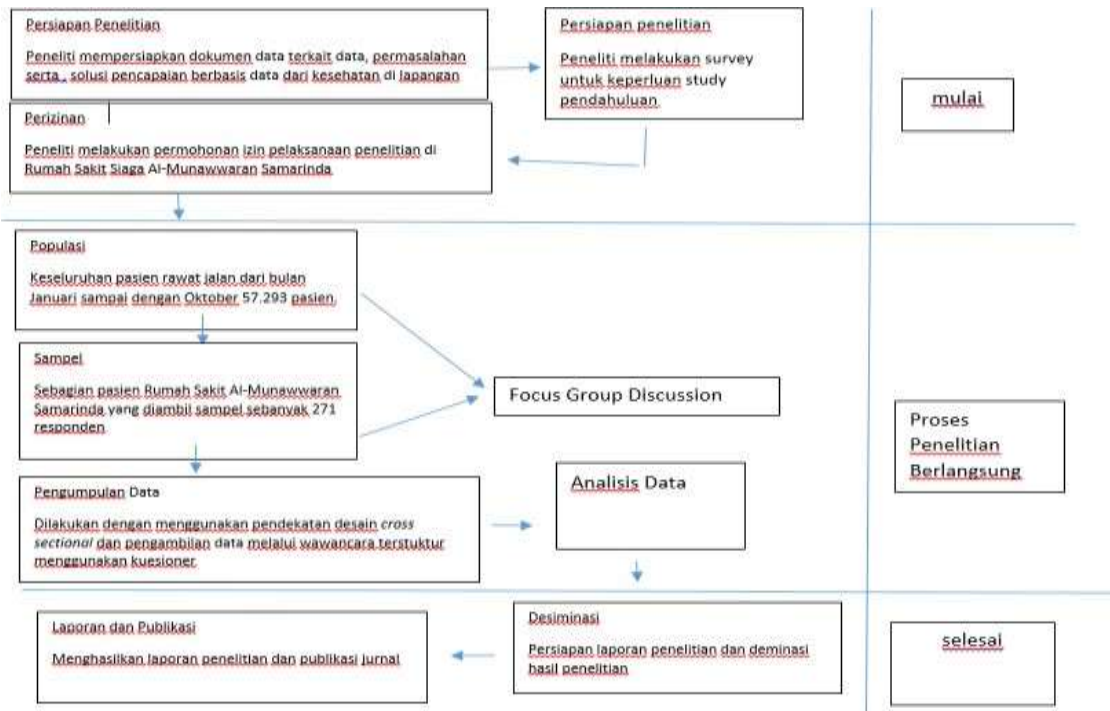
Rumusan Masalah apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi sarana dan prasarana terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Siaga Al-Munawwarah Samarinda.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Lokasi penelitian dilakukan di Rumah Sakit Siaga Al-Munawwarah Samarinda. Jl. Rmania No.3, kelurahan Sidodadi, Samarinda ulu Kota Samarinda. Penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu selama 6 (enam) bulan sejak proses perencanaan hingga penyelesaian laporan penelitian yaitu bulan juli hingga Desember 2024. Populasi sebanyak 57.923 pasien rawat jalan dan sampel sebanyak 270 responden dengan menggunakan rumus slovin. Teknik pengelolaan dan analisis data adalah proses mengubah data mentah menjadi informasi yang berguna dan mudah di terima. Hasil data pada penelitian ini dianalisis dengan menggunakan aplikasi komputer, Analisis data dilakukan secara sistematis, yaitu: analisis univariat digunakan untuk menganalisis data terhadap satu variabel tanpa dikaitkan dengan variabel lainnya. Analisis juga dilakukan pada masing-masing variabel yakni variabel independen teknologi informasi dan variabel dependen yakni mutu pelayanan. Analisis Bivariat dilakukan untuk menganalisis kemampuan teknologi informasi terhadap mutu pelayanan di rumah sakit siaga Al-Munawwarah Samarinda, yaitu dengan uji Wilcoxon. Uji ini dilakukan untuk membandingkan dua kelompok data berpasangan atau dua sampel yang berhubungan.

### **Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional*.



3. Teknik pengelolaan dan analisis data
 

Pengelolaan data adalah proses yang mengubah data mentah menjadi informasi yang berguna dan mudah di terima. Pengelolaan data meliputi kegiatan sebagai berikut

  - a. Pengeditan data, pemeriksaan atau koreksi data yang telah dikumpulkan.
  - b. *Coding* dan transformasi data adalah pemberian kode-kode tertentu pada tiap-tiap data, termasuk memberikan kategori untuk jenis data yang sama
  - c. *Scoring* adalah pemberian nilai atau skor untuk item yang diperoleh oleh responden dan menentukan nilai terendah dan tertinggi
  - d. Tabulasi data adalah proses menempatkan data dalam bentuk table dengan cara membuat table berisikan data sesuai dengan kebutuhan analisis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 270 responden, dan tabel 1. Di bawah ini menunjukkan distribusi frekuensi dan persentase proporsi beberapa karakteristik responden, yang hasilnya disajikan sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi frekuensi karakteristik responden

karakteristik		n	%
Jenis kelamin	Laki-laki	103	38%
	perempuan	167	62%
	Total	270	100%
Usia	18-30	88	33%
	31-50	128	47%
	51-75	54	20%
	Total	270	100%
pekerjaan	pelajar	10	4%
	IRT	115	43%
	Pegawai negeri	30	11%
	wiraswasta	25	9%
	lainnya	90	33%
	Total	270	100%
Pengisi kuesioner	pasien	165	61%
	Keluarga pasien	105	39%
	Total	270	100%

### Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 270 responden, dan tabel 1. Di bawah ini menunjukkan distribusi frekuensi dan persentase proporsi beberapa karakteristik responden, yang hasilnya disajikan sebagai berikut: Berdasarkan tabel 1. Diatas menunjukkan bahwa karakteristik jenis kelamin responden didominasi oleh perempuan dengan rincian sebesar 167 (62%), kemudian pada karakteristik umur di dominasi oleh kelompok usia 31-50 dengan rincian 128 (47%), pada karakteristik pekerjaan di dominasi oleh kelompok IRT dengan rincian sebanyak 115 (43%), dan pada karakteristik keterangan responden di dominasi oleh pasien dengan rincian sebanyak 165 (61%). Persepsi terhadap Sarana dan Prasarana atau mutu pelayanan dapat dipengaruhi oleh jenis kelamin karena adanya perbedaan preferensi dan kebutuhan, dalam penelitian ini mayoritas responden perempuan menunjukkan bahwa perempuan mungkin lebih sensitif terhadap mutu pelayanan dan lebih aktif dalam memberikan umpan balik terhadap sarana dan prasarana (Robbins & Judge, 2013).

Perbedaan usia memiliki pengaruh terhadap persepsi responden tentang sarana dan prasarana dan mutu pelayanan : kelompok usia 18-30 tahun ini umumnya memiliki ekspektasi tinggi terhadap pelayanan yang cepat, efisien, dan didukung oleh teknologi modern. Kelompok usia 18-30, lebih peka terhadap tampilan fisik sarana seperti ketersediaan Wi-Fi, kebersihan ruang tunggu, sistem antrian digital, dan kenyamanan fasilitas. Persepsi mutu pelayanan sangat dipengaruhi oleh kesan visual dan kemudahan akses informasi. Ciri persepsi: kristis, berorientasi pada kecepatan, dan responsive terhadap digitalisasi. Kelompok usia 31-50 tahun ini, cenderung lebih kompleks dalam menilai mutu pelayanan. Kelompok usia 31-50 tidak hanya mempertimbangkan kondisi fisik sarana dan prasarana, tetapi juga menilai bagaimana sarana tersebut mendukung efektivitas pelayanan (misalnya, ketersediaan alat medis yang memadai, keteraturan prosedur pelayanan, kenyamanan saat menunggu). Persepsi itu juga dipengaruhi oleh tanggung jawab sebagai pencari nafkah atau pendamping pasien lain, sehingga waktu dan efisiensi pelayanan menjadi faktor penting. Ciri persepsi: praktis, mempertimbangkan fungsi efisiensi.

Kelompok usia 51-75 tahun ini lebih fokus pada aksesibilitas dan kenyamanan, seperti ketersediaan kursi roda, fasilitas ramah lansia, keramahan petugas, serta suasana lingkungan yang tenang dan tidak membingungkan. Kelompok usia 51-75, cenderung menghubungkan kualitas pelayanan dengan perhatian dan kemudahan fisik yang diberikan oleh fasilitas rumah sakit. Kebutuhan emosional seperti rasa aman dan dihargai juga menjadi bagian dari persepsi mereka terhadap mutu pelayanan. Ciri persepsi: sensitif terhadap perhatian personal, nyaman fisik, dan keramahan. (Putri, R.A., & Haryanto, J.T., 2019, Jurnal Ilmu Administrasi).

Jika perempuan lebih dominan dalam memberikan persepsi, maka aspek kenyamanan dan aksesibilitas sarana-prasarana mungkin lebih berpengaruh dalam menilai mutu pelayanan. Responden terbagi dalam tiga kelompok usia: 18-30 tahun (33%), 31-50 tahun (47%), dan 51-75 tahun (20%). Kelompok usia 31-50 tahun mendominasi, yang umumnya lebih kritis dalam menilai pelayanan rumah sakit karena memiliki pengalaman lebih banyak dalam mengakses layanan kesehatan. Kelompok lansia (51-75 tahun) mungkin lebih memperhatikan aspek sarana-prasarana seperti aksesibilitas fisik, fasilitas untuk disabilitas, serta kenyamanan ruang perawatan. Responden terbanyak adalah IRT (ibu rumah tangga) sebesar 43%, diikuti pegawai negeri (41%), wiraswasta (9%), dan pelajar (4%). Pegawai negeri dan wiraswasta mungkin lebih menekankan efisiensi pelayanan dan ketersediaan fasilitas karena keterbatasan waktu mereka. IRT yang lebih banyak menghabiskan waktu di rumah sakit (baik sebagai pasien atau pendamping) kemungkinan lebih kritis terhadap kenyamanan sarana dan prasarana rumah sakit. Sebagian besar responden adalah pasien langsung (61%), sementara 39% adalah keluarga pasien. Pasien lebih cenderung menilai mutu pelayanan berdasarkan pengalaman pribadi terhadap fasilitas kesehatan, seperti kebersihan, kenyamanan ruangan, dan kemudahan akses terhadap layanan medis. Keluarga pasien mungkin lebih memperhatikan faktor pendukung seperti area tunggu, fasilitas bagi pendamping, dan komunikasi tenaga medis.

### Sarana dan Prasarana

Tabel 2. Distribusi Responden Sarana dan Prasarana

R	S	T
29-30	31-35	36-40
55	174	41
20%	65%	15%

Tabel 2 menunjukkan distribusi data responden terkait dengan kategori yang dilambangkan sebagai rendah (R), sedang (S), dan tinggi (T), dengan kategori Rendah menunjukkan total responden sebanyak 55 orang dengan presentase 20%, kemudian pada kategori Sedang menunjukkan jumlah total responden sebanyak 174 orang dengan presentase 65% dan pada kategori Tinggi mendapatkan 41 orang dengan hasil presentase sebanyak 15%.

Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berada dikategori Rendah dan Sedang, yang menunjukkan presentase terbesar terhadap total data (85% jika digabungkan). Sementara itu, kategori Tinggi menunjukkan partisipasi yang jauh lebih

rendah, dengan hanya 15% dari total responden.

Tabel 3. Analisis Deskriptif Sarana Dan Prasarana

Tabel 3. Analisis Deskriptif Sarana Dan Prasarana

No	Pernyataan	Median	Mean	Modus	St.deviasi
1	Anda merasa petugas kesehatan memperhatikan kebersihan dan hygiene dengan baik saat memberikan pelayanan	3	3.27	3	0.493
2	Rumah sakit menangani keluhan atau pertanyaan anda tentang pelayanan kesehatan dengan baik	3	3.32	3	0.534
3	Anda merasa tindakan yang diambil oleh petugas kesehatan sesuai dengan standar keselamatan pasien	3	3.27	3	0.477
4	Komunikasi yang terjalin antara anda dan petugas kesehatan mengenai kebutuhan dan kondisi anda sudah baik	3	3.27	3	0.502
5	Pelayanan kesehatan di rumah sakit ini berkontribusi pada peningkatan kesehatan dan kesejahteraan anda secara keseluruhan	3	3.28	3	0.504
6	Rumah sakit memiliki fasilitas yang memadai untuk mendukung keselamatan pasien, seperti alat pemadam kebakaran dan alat-alat steril	3	3.26	3	0.504
7	Rumah sakit ini memiliki upaya yang efektif dalam mencegah kesalahan medis seperti kesalahan pemberian obat atau prosedur	3	3.28	3	0.504
8	Fasilitas rumah sakit selalu dalam keadaan bersih	3	3.28	3	0.500
9	Sarana di rumah sakit tidak memadai untuk pasien	3	3.28	3	0.500
10	Tenaga medis memiliki peralatan yang modern dan lengkap	3	3.26	3	0.510
	Rata-rata	3	3.26	3	0.510

Tabel 3 menyajikan data statistik deskriptif dari 10 pernyataan terkait aspek sarana dan prasarana. Variabel menunjukkan bahwa nilai median untuk semua pernyataan adalah 3, yang menunjukkan bahwa nilai Tengah pada data responden cenderung stabil di posisi ini. Kemudian pada nilai rata-rata, responden memberikan penilaian yang cenderung sama (sekitar 3.26 dari skala yang digunakan) dengan variasi yang relative kecil (0.510), sehingga persepsi terhadap sarana dan prasarana rumah sakit cukup seragam. Pada nilai modus untuk semua pertanyaan adalah 3, yang menunjukkan bahwa nilai yang paling sering muncul dari jawaban responden adalah 3. Dan standar deviasi adalah 0.510.

Pada pernyataan 1 anda merasa petugas kesehatan memperhatikan kebersihan hygiene dengan baik saat memberikan pelayan. Dengan nilai mean 3.27, kebersihan dan standar hygiene yang dijaga dengan baik oleh petugas kesehatan sangat penting untuk mencegah infeksi dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Pernyataan 2 rumah sakit menangani keluhan atau pertanyaan anda tentang pelayanan kesehatan dengan baik. Dengan nilai mean 3.32, respons yang cepat dan solusi yang tepat dari rumah sakit dalam menangani keluhan pasien menunjukkan komitmen terhadap kepuasan pasien. Pernyataan 3 anda merasa tindakan yang diambil oleh petugas sesuai dengan standar keselamatan pasien. Dengan nilai mean 3.27, kepatuhan terhadap standar keselamatan pasien memastikan bahwa setiap prosedur medis dilakukan dengan aman dan minim risiko. Pernyataan 4 komunikasi yang terjalin antara anda dan petugas kesehatan mengenai kebutuhan dan kondisi anda sudah baik. Dengan nilai mean 3.27, komunikasi yang efektif antara pasien dan tenaga kesehatan membantu dalam pengambilan keputusan medis yang lebih tepat. Pernyataan 5 pelayanan kesehatan di rumah sakit ini berkontribusi pada

peningkatan kesehatan dan kesejahteraan anda secara keseluruhan. Dengan nilai mean 3.28, layanan kesehatan yang berkualitas memberikan dampak positive terhadap pemulihan pasien dan kesejahteraan jangka panjang. Pernyataan 6 rumah sakit memiliki fasilitas yang memadai untuk mendukung keselamatan pasien, seperti alat pemadam kebakaran dan alat-alat steril. Dengan nilai mean 3.26, ketersediaan fasilitas keselamatan sangat penting dalam mencegah kecelakaan dan memastikan lingkungan yang aman bagi pasien serta tenaga medis. Pernyataan 7 rumah sakit ini memiliki upaya yang efektif dalam mencegah kesalahan medis seperti kesalahan pemberian obat atau prosedur. . Dengan nilai mean 3.28, system yang baik dalam mencegah kesalahan medis menunjukkan bahwa rumah sakit menerapkan standar keselamatan pasien yang tinggi. Pernyataan 8 fasilitas rumah sakit selalu dalam keadaan bersih. Dengan nilai mean 3.28, kebersihan fasilitas rumah sakit, termasuk kamar pasien dan ruang pemeriksaan, merupakan faktor utama dalam memberikan kenyamanan dan keamanan bagi pasien. Pernyataan 9 sarana rumah sakit tidak memadai untuk pasien. Dengan nilai mean 3.28, sarana rumah sakit yang kurang memadai dapat berdampak negative pada kenyamanan dan kepuasan pasien selama menjalani perawatan. Pernyataan 10 tenaga medis memiliki peralatan modern dan lengkap. Dengan nilai mean 3.26, teknologi medis yang canggih dan peralatan yang lengkap sangat diperlukan untuk menunjang diagnosis serta perawatan pasien secara lebih efektif

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori bahwa sarana dan prasarana merupakan faktor pendukung utama mutu pelayanan. Rumah sakit dengan fasilitas lengkap, nyaman, dan terawat akan meningkatkan kepuasan serta persepsi positif pasien. Sarana fisik (ruangan, kebersihan, fasilitas) memberi kesan pertama kepada pasien sebelum menerima tindakan medis. Jika, sarana baik, pasien lebih percaya terhadap mutu pelayanan. Peralatan medis yang memadai juga berhubungan dengan kehandalan (reliability) tenaga kesehatan dalam memberikan diagnosis dan terapi.

Rumah sakit perlu terus meningkatkan fasilitas, terutama yang menyangkut kenyamanan (ruang tunggu, parkir, kursi pasien). Perlu pemeliharaan berkala sarana agar selalu siap digunakan. Dukungan sarana dan prasarana non-medis (sistem administrasi dan digitalisasi layanan) juga penting untuk mempercepat pelayanan.

Mutu pelayanan di rumah sakit sangat bergantung pada penerapan standar yang jelas, komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan dan fokus pada kebutuhan pasien, pendekatan ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien tetapi juga reputasi dan daya saing rumah sakit. Seperti penelitian di RSUD Bangkinang yang telah menerapkan INM sehingga dapat lebih fokus pada peningkatan mutu pelayanan dengan indikator yang terukur, seperti keselamatan, efektifitas, dan efisiensi. Pencapaian standar ini membantu meningkatkan tingkat kepatuhan terhadap protokol medis serta keselamatan pasien.

Saat ini keselamatan pasien merupakan prioritas kesehatan global (World Health Organization, 2021), sebab telah menjadi indikator yang paling utama dalam sistem pelayanan kesehatan baik buruknya pelayanan kesehatan pasien yang diterapkan di fasilitas pelayanan kesehatan tersebut. Semakin rendah kesalahan medis yang dapat dicegah terjadi maka mutu pelayanan fasilitas kesehatan tersebut semakin baik, dengan demikian kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan fasilitas kesehatan tersebut akan tinggi (Mandias dkk, 2021).

Mutu pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi mengatur kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, semakin sempurna kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, maka semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Hastuti dkk, 2017).

Kepuasan pasien pada dasarnya berkaitan dengan kualitas mutu pelayanan di rumah sakit yang sebagian besar masih sangat terbatas, baik dalam hal tenaga, sarana dan prasarana, ketersediaan obat, fasilitas, biaya dan pelayanan medisnya. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap populasi sasaran (Astuti, 2017).

Peningkatan mutu juga berkaitan dengan kualitasnya dalam pelayanan kesehatan. Kualitas memiliki peranan penting ketika pasien mulai memilih penyedia pelayanan kesehatan berdasarkan mutu pelayanan dan tingkat kepuasan dari pengalaman sebelumnya. Banyak administrator rumah sakit yang mulai memanfaatkan persepsi pasien untuk mengatur pelayanan dan staf mereka untuk perbaikan terus-menerus dalam kinerja organisasi secara keseluruhan (Putra, 2012).

Uji Wilcoxon adalah uji statistik non-parametrik yang digunakan untuk membandingkan dua sampel berpasangan atau dua pengukuran dari subjek yang sama untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang signifikan secara statistik antara keduanya

Hasil pengolahan data dalam penelitian ini diperoleh bahwa p-value  $0.01 < 0.05$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara Sarana dan Prasarana terhadap mutu pelayanan, pada nilai *cronbach* yang lebih besar dari 0,6 menunjukkan bahwa variabel-variabel yang diukur memiliki reliabilitas yang tinggi. Ini memperkuat kevalidan bahwa Sarana dan Prasarana memberikan dampak positif terhadap mutu pelayanan di rumah sakit.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi terhadap sarana dan prasarana dengan mutu pelayanan di rumah sakit. Responden yang memiliki persepsi positif terhadap kelengkapan dan kualitas sarana prasarana cenderung lebih puas terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, persepsi negative terhadap keterbatasan fasilitas dikaitkan dengan keluhan terhadap pelayanan yang diterima. Kemudian diperkuat kembali menurut Mulyono (2018), dalam bukunya manajemen sarana dan prasarana pendidikan, sarana adalah segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat atau media dalam mencapai tujuan tertentu, sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang menjadi penunjang utama dalam suatu kegiatan agar dapat berjalan dengan lancar.

Jadi, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana rumah sakit memiliki peran penting dalam menentukan mutu pelayanan yang dirasakan oleh pasien.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Terdapat hubungan yang signifikan antara Sarana dan Prasarana terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Siaga Al-Munawwarah Samarinda. Artinya semakin baik sarana dan prasarana yang tersedia, maka semakin tinggi mutu pelayanan yang dirasakan pasien. Dengan demikian, peningkatan dan pemeliharaan sarana prasarana yang berkelanjutan menjadi faktor penting dalam upaya rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan, kepuasan, serta kepercayaan pasien.

Mutu pelayanan rumah sakit secara umum dinilai baik, terutama pada dimensi empati dan kehandalan tenaga kesehatan. Dimensi yang perlu ditingkatkan adalah kecepatan pelayanan administrasi dan fasilitas pendukung non-medis.

**Saran :**

1. Rumah Sakit perlu meningkatkan kualitas sarana dan prasarana, terutama dalam hal kebersihan, kenyamanan ruang tunggu, dan kelengkapan alat medis.
2. Perbaikan fasilitas infrastruktur harus didukung oleh kebijakan yang berorientasi pada kepuasan pasien.
3. Evaluasi rutin terhadap kondisi sarana dan prasarana perlu dilakukan untuk memastikan Pelayanan yang optimal bagi pasien.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Asbiran, N. (2022). *Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan Di Rsud Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya*. 7.
- Azzahra, D., Prapanca, Y., & Nurminingsih, N. (2023). Pengaruh Persepsi Quality of Service Terhadap Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Puspa Husada Tahun 2023. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 7(3), 278–290. <https://doi.org/10.52643/marsi.v7i3.3389>
- Cici Afriani, Asriwati Asriwati, & Indra Ginting. (2023). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rung Rawat Kelas III Rumah Sakit Duta Indah Jakarta. *Jurnal Ilmiah Kedokteran dan Kesehatan*, 2(3), 85–98. <https://doi.org/10.55606/klinik.v2i3.1885>
- David, B., Suparlan, M., Tambengi, B. M., & Ohoiledwarin, M. K. (2021). Persepsi Perawat Tentang Dampak Akreditasi Di Rumah Sakit Budi Mulia Bitung. *Jurnal Ilmiah Perawat Manado (Juiperdo)*, 8(01), 192–211. <https://doi.org/10.47718/jpd.v8i01.1154>
- Dewi Agustina, Lutfiyah Nada Salsabila, Eka Madani Nasution, & Deliana S. (2023). Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit. *Detector: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 1(3), 64–70. <https://doi.org/10.55606/detector.v1i3.2088>
- Dewi, S., Nadapdap, T. P., & Januariana, N. E. (2022). Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta JKN/KIS di Puskesmas Gunung Tua Kecamatan Padang Bolak. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 6(2), 1–9. <https://doi.org/10.34012/jkpi.v6i2.2991>
- Grace Putri Laia & Lea Sri Ita Br P.A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *SEHATMAS*:

- Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 1(4), 696–701.  
<https://doi.org/10.55123/sehatmas.v1i4.978>
- Khaula Miandi, R., & Peristiowati, Y. (2022). Pengaruh Akreditasi Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan dan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit (Studi Sistematis Review). *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 7(1), 80–87.  
<https://doi.org/10.52943/jipiki.v7i1.712>
- Kristiawan, Y., Koton, Y. P., & Kadir, L. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara*.
- Molenaar, E. R., Karamoy, H., Wagey, F., & Surya, W. S. (2022). Studi Korelasional antara Minat Pasien dan Sarana Prasarana Terkait Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TNI AU Sam Ratulangi Manado. *e-CliniC*, 11(1), 117–123.  
<https://doi.org/10.35790/ecl.v11i1.44324>
- Monicha, D., Syaodih, E., Wahyudi, B., & Sukajie, B. (2023). *Persepsi Pasien Terhadap Mutu Layanan Instalasi Gawat Darurat Di Rspau Dr. S. Hardjolukito*. 1(2).
- Phonna, C. D., Sari, D. R., Nuryanti, A., & Karo, D. B. (2021). Persepsi Perawat Tentang Dampak Akreditasi Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan. *The Journal of Hospital Accreditation*, 3(2), 79–83. <https://doi.org/10.35727/jha.v3i2.106>
- Purnama, R., & Ramadhan, A. T. (n.d.). *Pengaruh Persepsi Pasien Peserta Bpjs Kelas 2 Dan Kelas 3 Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Avisena*. 7.
- Putri, N. R., Guspianto, G., & Hubaybah, H. (2022). Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Sungai Tutung Tahun 2022. *Jurnal Kesmas Jambi*, 6(2), 7–16. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v6i2.19920>
- Siyen, S., J. Hadi, A., & Asriwati, A. (2020). Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 3(3), 267–274.  
<https://doi.org/10.56338/mppki.v3i3.1375>
- Solehudin Solehudin & Sancka Stella Ganasnda Sihura. (2023). Pengaruh Akreditasi Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit. *Jurnal Medika Husada*, 3(1), 25–36. <https://doi.org/10.59744/jumeha.v3i1.38>
- Syafri, D., & Rahim, A. H. (2022). *Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Dengan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Grand Hospital Bengkalis*. 1(1).
- Tumiwa, F. F., & Musak, R. A. (2024). *Analisis Faktor Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Poliklinik Rawat Jalan Rsu Gmim Bethesda Tomohon*. 8.
- Veronica, S. (2021). Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. R.M. Djoelham Binjai. *JIK JURNAL ILMU KESEHATAN*, 5(1), 147. <https://doi.org/10.33757/jik.v5i1.392>
- Wijaya, A., & Santoso, D. (2023). *Dampak Waktu Respons Dalam Proses Pendaftaran Rawat Inap Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Angkatan Laut Dr. Ramelan*. 1.