Jurnal Deli Medical and Health Science	Vol. 5 No. 2	Edition: April 2026- Oktober 2026
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JDMHC	
Received : 24 September 2026	Revised: 28 September 2026	Accepted: 30 Oktober 2026

ANALISIS FAKTOR DOMINAN MUTU LAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP ANAK RSUD DOLOKSANGGUL TAHUN 2024

Heppi Suranta Depari
Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua
e-mail:ojsheppisuranta@gmail.com

Abstract

Doloksanggul Regional Hospital's pediatric inpatient room had a 75.95% patient and family satisfaction value in the June period (first semester of 2023). Beyond that, Doloksanggul Regional Hospital has not yet reached its goal of 80% patient and family satisfaction in the pediatric inpatient wards. Not even close to meeting the National Quality Indicators' baseline requirement.

This study used a quantitative cross-sectional methodology to examine the key variables influencing service quality and patient satisfaction in the pediatric inpatient unit at Doloksanggul Regional Hospital in the year 2024. Doloksanggul Regional Hospital in Humbang Hasundutan Regency was the site of the research. From February to April of the year 2024, the study will begin. This project aims to gather information from 80 individuals, who are either family members or guardians of children who will be admitted to the Children's Inpatient Room on a monthly basis in 2023. A minimum of 45 respondents were acquired through the use of the Slovin formula for sample selection in this research.

Final findings from the study: In the children's inpatient room at Doloksanggul Hospital, patient satisfaction is influenced by a number of factors, including waiting time, the reception process, the physical environment, and doctor consultations. Among these variables, waiting time has the strongest correlation with patient satisfaction. When it comes to pediatric patients, accompanying families tend to be more anxious than other types of patients. Additionally, patients who have fussy children tend to be less satisfied with the wait periods for services.

Doloksanggul Regional Hospital is anticipated to improve patient satisfaction by establishing standard operating procedures (SOPs) for the Children's Inpatient Room's waiting times and by providing pleasant waiting room facilities (e.g., additional units) for patients to use while they wait for services. TV and playing kid-friendly movies can keep kids occupied while they wait.

Keywords: *waiting time, patient satisfaction, pediatric inpatient room*

1. PENDAHULUAN

Menggunakan pendekatan mutu pelayanan kesehatan yang diarahkan pada kepuasan pasien merupakan salah satu solusi pelayanan rumah sakit saat ini. Mutu pelayanan kesehatan yang dialami pasien selama berada di rumah sakit akan membantu seseorang dalam menentukan teknik penilaian kepuasan pasien. Dari saat pasien datang hingga kembali dari rumah sakit, tingkat kepuasannya dapat dinilai. Meskipun para profesional kesehatan terkadang mengabaikan bahwa kebahagiaan pasien dan mengevaluasi kualitas layanan rumah sakit, namun pemenuhan kebutuhan pasien dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan tersebut. (Pusungunaung, et, al, 2018).

Secara keseluruhan, hasil Analisis Kinerja Indikator Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien menunjukkan bahwa Kepuasan Pasien dan Keluarga di RSUD Doloksanggul telah memenuhi kriteria baik (77,62) menurut Indikator Mutu Nasional. Namun, masih terdapat unit layanan yang skornya lebih rendah, di bawah standar minimum yang ditetapkan oleh Indikator Mutu Nasional. Misalnya saja Ruang Rawat Inap Anak RSUD Doloksanggul yang memiliki nilai Kepuasan Pasien dan Keluarga sebesar 75,95% pada Periode Juni (semester 1 tahun 2023). Selain itu, pencapaian 80% pada ruangan tersebut masih jauh dari target RSUD Doloksanggul.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah Penelitian Kuantitatif dengan menggunakan pendekatan Cross-Sectional . Populasi dalam penelitian ini adalah keluarga atau wali Pasien di Ruang Rawat Inap Anak setiap bulannya pada tahun 2023 yaitu sejumlah 80 orang. Pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin, didapatkan jumlah sampel minimum sebesar 45 orang responden.

3. HASIL

Tabel 1. Distribusi frekuensi variabel penelitian

Variabel	Frekuensi	Persentase %
Waktu tunggu		
Kurang Baik	15	33.3
Baik	30	66.7
Total	**45**	**100**
Proses penerimaan		
Kurang Baik	17	37.8
Baik	28	62.2
Total	**45**	**100**
Lingkungan fisik		
Kurang Baik	19	42.2
Baik	26	57.8
Total	**45**	**100**
Konsultasi dokter		
Kurang Baik	21	46.7
Baik	24	53.3
Total	**45**	**100**
Kepuasan Pasien		
Tidak Puas	17	37.8
Puas	28	62.2
Total	**45**	**100**

Temuan penelitian menunjukkan bahwa dari 45 pasien yang mengikuti penelitian, mayoritas 30 orang (66,7%) menyatakan puas terhadap waktu tunggu pelayanan di Ruang Rawat Inap Anak RSUD Doloksanggul, sedangkan 15 orang (33,3%) ketidakpuasan yang dilaporkan. Mengenai prosedur rawat inap, sebagian besar pasien, yakni 28 orang (62,2%) menyatakan puas dengan proses rawat inap di Ruang Rawat Inap Anak RSUD Doloksanggul. Sebaliknya, 17 orang (37,8%) melaporkan ketidakpuasan terhadap proses tersebut. Pada variabel Lingkungan Fisik, sebagian besar pasien yaitu 26 orang (57,8%) menyatakan lingkungan fisik di Ruang Rawat Inap Anak RSUD Doloksanggul memuaskan, sedangkan 19 orang (42,2%) menyatakan kurang memuaskan. Pada variabel Konsultasi Dokter, sebanyak 24 orang (53,3%) menyatakan puas terhadap konsultasi dokter di Ruang Rawat Inap Anak RSUD Doloksanggul, sedangkan 21 orang (46,7%) menyatakan tidak puas.

Pada variabel Kepuasan Pasien, terlihat bahwa mayoritas responden yaitu 28 orang (62,2%) menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan di Ruang Rawat Inap Anak RSUD Doloksanggul. Sebaliknya, 17 orang lainnya (37,8%) menyatakan ketidakpuasannya.

Tabel 2. Hubungan Waktu tunggu dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Anak RSUD Doloksanggul

Variabel	Waktu Tunggu						*p-value*
	Kurang Baik		Baik		Total		
	f	%	f	%	f	%	
Kepuasan Pasien							
Tidak Puas	11	24,4	6	13,3	**17**	**37,8**	0,002
Puas	4	8,9	24	53,4	**28**	**62,2**	

Jumlah	15	33,3	30	66,7	**45**	**100**

Terdapat hubungan statistik antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Anak RSUD Doloksanggul yang ditunjukkan dengan diperoleh nilai p=0,002 dari uji statistik yang dilakukan dengan uji Chi-Square.

Tabel 3. Hubungan Proses Penerimaan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Anak RSUD Doloksanggul

Variabel	**Proses Penerimaan**						***p-value***
	Kurang Baik		**Baik**		**Total**		
	f	%	f	%	f	%	
Kepuasan Pasien							
Tidak Puas	11	24,4	6	13,3	**17**	**37,8**	0,010
Puas	6	13,4	22	48,9	**28**	**62,2**	
Jumlah	17	37,8	28	62,2	**45**	**100**	

Hasil uji statistik yang dilakukan dengan uji Chi-Square menunjukkan adanya hubungan antara prosedur rawat inap dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Anak RSUD Doloksanggul, dengan p-value sebesar 0,010.

Tabel 4. Pengaruh Implementasi Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2024

Variabel	**Implementasi Keperawatan**						***p-value***
	Baik		**Tidak Baik**		**Jumlah**		
	f	%	f	%	f	%	
Kepuasan Pasien							
Tinggi	30	34,1	20	22,7	**50**	**56,8**	0,015
Rendah	12	13,6	26	29,6	**38**	**43,2**	
Total	42	47,7	46	52,3	**88**	**100**	

Uji Chi-Square menghasilkan p-value sebesar 0,015 yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan secara statistik antara Implementasi Keperawatan dengan Kepuasan Rawat Inap di RSUD Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan.

Tabel 5. Hubungan Lingkungan Fisik dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Anak RSUD Doloksanggul

Variabel	**Lingkungan Fisik**						***p-value***
	Kurang Baik		**Baik**		**Total**		
	f	%	f	%	f	%	
Kepuasan Pasien							
Tidak Puas	11	24,4	6	13,3	**17**	**37,8**	0,039
Puas	8	17,8	20	44,5	**28**	**62,2**	
Jumlah	19	42,2	26	57,8	**45**	**100**	

Terdapat hubungan statistik antara lingkungan fisik dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap anak RSUD Doloksanggul yang ditunjukkan dengan nilai p=0,039 (p< α) yang diperoleh dari uji statistik yang dilakukan dengan uji Chi-Square.

Tabel 6. Hubungan Konsultasi Dokter dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Anak RSUD Doloksanggul

Variabel	Konsultasi Dokter						*p-value*
	Kurang Baik		Baik		Total		
	f	%	f	%	f	%	
Kepuasan Pasien							
Tidak Puas	12	26,7	5	11,1	**17**	**37,8**	0,028
Puas	9	20	19	42,2	**28**	**62,2**	
Jumlah	21	46,7	24	53,3	**45**	**100**	

Terdapat hubungan statistik antara konsultasi dokter dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap anak RSUD Doloksanggul yang ditunjukkan dengan nilai p = 0,028 (p < α) yang diperoleh dari uji statistik yang dilakukan dengan uji Chi-Square.

Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Logistik

Variables in the Equation					
				95% C.I.for EXP(B)	
		Sig.	Exp(B)	Lower	Upper
Step 1[a]	Waktu Tunggu	.999	4.000	.000	.
	Proses Penerimaan	1.000	.882	.000	.
	Lingkungan Fisik	.999	.000	.000	.
	Konsultasi Dokter	.921	1.133	.096	13.440
	Constant	.083	.364		
Step 2[a]	Waktu Tunggu	.999	8.000	.000	.
	Lingkungan Fisik	.999	.000	.000	.
	Konsultasi Dokter	.921	1.133	.096	13.440
	Constant	.083	.364		
Step 3[a]	Waktu Tunggu	.999	11.000	.000	.
	Lingkungan Fisik	.999	.000	.000	.
	Constant	.083	.364		
Step 4[a]	Waktu Tunggu	.001	11.000	2.574	47.014
	Constant	.083	.364		

a. Variable(s) entered on step 1: Waktu Tunggu, Proses Penerimaan, Lingkungan Fisik, Konsultasi Dokter.

Pada Ruang Rawat Inap Anak RSUD Doloksanggul, analisis multivariat menunjukkan bahwa variabel waktu tunggu mempunyai korelasi yang paling kuat terhadap kepuasan pasien yang ditunjukkan dengan nilai Sig. Menggunakan nilai p 0 (<0,05), waktu tunggunya adalah 0,001. Pasien rawat inap anak di RSUD Doloksanggul akan lebih puas dengan pelayanannya jika waktu tunggunya lebih singkat; ini didukung dengan nilai Exp (B) sebesar 11, ngomong-ngomong.

4. PEMBAHASAN

Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan dapat terkena dampak negatif dari waktu tunggu yang lama; oleh karena itu, penting untuk segera mengatasi dan mengatasi masalah ini untuk memastikan kepuasan pasien. Tujuan utama penyedia layanan kesehatan adalah loyalitas pasien; namun, pasien dapat memilih untuk menggunakan penyedia layanan lain jika mereka menginginkannya. (Jaya & Apsari, 2018).

Kepuasan klien sebagian dipengaruhi oleh sikap staf, terutama ketika klien pertama kali tiba di unit rawat inap. Nursalam (2020) menyatakan bahwa seluruh staf wajib menyambut klien dengan ramah dan profesional saat tiba di unit rawat inap. Hal ini karena bantuan yang diberikan kepada klien dimulai pada tahap ini dalam proses konfirmasi. Jika pasien mendapat pelayanan di bawah standar, mereka akan menganggap semua dokter dan perawat tidak profesional. Pelayanan dan pengalaman bagi pasien dimulai sejak mereka masuk ke rumah sakit rawat inap (sebagai pasien baru). Setiap kali klien tiba di bangsal rawat inap, perawat akan melakukan prosedur penerimaan pasien baru.

Suhu yang tidak nyaman, pencahayaan yang tidak tepat, kekacauan, kurangnya kebersihan, dan kebisingan yang berlebihan adalah contoh-contoh pengaturan ruangan yang tidak memenuhi pedoman dan mungkin menghambat proses penyembuhan pasien. Tujuan ruang rawat inap adalah untuk memberikan harapan bagi kesembuhan pasien. (Astuti and Iverizkinawati, 2019).

Ketika pasien dan dokter mampu berkomunikasi secara efektif, pasien akan mengembangkan pemahaman tentang penyakit dan pengobatannya. Untuk mengatasi masalah kesehatan pasien, dokter atau dokter gigi akan menjalin hubungan baik dengan mereka selama konsultasi, pemeriksaan, dan perawatan di tempat seperti kantor swasta, poliklinik, rumah sakit, dan pusat kesehatan. (Ali M and Sidi S, 2016).

5. KESIMPULAN

1. Ada hubungan Antara Waktu tunggu, Proses penerimaan, Lingkungan Fisik dan Konsultasi Dokter dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Anak RSUD Doloksanggul.

2. Variabel Waktu Tunggu merupakan yang paling berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Anak RSUD Doloksanggul. Jika menyangkut pasien anak, keluarga yang mendampingi cenderung lebih cemas dibandingkan jenis pasien lainnya. Selain itu, pasien yang memiliki anak rewel cenderung kurang puas dengan lamanya waktu menunggu layanan.

DAFTAR PUSTAKA

Ali M, Sidi S. (2016). Komunikasi Efektif Dokter – Pasien. Jakarta: Konsil Kedokteran Indonesia.

Astuti, R. and Iverizkinawati, I. (2019) 'Pengaruh Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Sarana Agro Nusantara Medan', Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen, 6(1).

Jaya, M. K. A., & Apsari, D. P. (2018). Description of waiting times and identification of factors that influence the length of waiting time for medical prescription services at the Denpasar City health center. Medicamento, 4(2), 94–99.

Nursalam. (2020). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis Edisi.8. Jakarta: Salemba Medika.

.