

**PERSEPSI PASIEN TENTANG *HOSPITALITY* TERHADAP KEPUASAN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT ISLAM KENDAL**

Rodhiyatun<sup>1</sup>, Edi Woeryanto<sup>2</sup>, Tri Nur Hidayati<sup>3</sup>  
<sup>1</sup>Mahasiswa Progam Studi S1 Keperawatan Fikkes UNIMUS  
<sup>2</sup>Dosen Keperawatan Fikkes UNIMUS,  
<sup>3</sup>Dosen Keperawatan Fikkes UNIMUS,  
 Email: [rodhiyatun\\_r@yahoo.co.id](mailto:rodhiyatun_r@yahoo.co.id)

**ABSTRAK**

Latar Belakang: Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya ketidakpuasan pasien terhadap *hospitality* dimana *hospitality* ini bertujuan meningkatkan penerimaan pasien terhadap pelayanan rumah sakit, meningkatkan kualitas psikologi dan emosional dari pasien. Tujuan penelitian mendeskripsikan persepsi pasien tentang *hospitality*, mendeskripsikan tentang kepuasan pasien dan mengetahui hubungan persepsi pasien tentang *hospitality* terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Kendal.

Metode penelitian deskriptif korelasi, dengan pendekatan *crosssectional*, teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan 119 responden, dengan kriteria inklusi pasien yang telah menjalani perawatan minimal 3 hari, usia lebih dari 17 tahun, mampu membaca dan menulis.

Hasil: Proses penelitian telah dilaksanakan bulan Februari-Maret 2014 di Rumah Sakit Islam Kendal, hasil penelitian menunjukkan persepsi pasien tentang *hospitality* adalah baik sebesar 53,8 % dan 46,2% kurang baik, kepuasan pasien 73,9% puas dan 26,1% tidak puas dan ditemukan adanya hubungan bermakna antara persepsi pasien tentang *hospitality* dengan kepuasan diruang rawat inap Rumah Sakit Islam Kendal  $p\_value = 0,00$  ( $p < 0,05$ ) nilai  $r$  spearman 0,578 sehingga menunjukkan kekuatan hubungan sedang, dengan arah positif sehingga semakin besar persepsi pasien tentang *hospitality* maka kepuasan pasien akan semakin meningkat.

Saran: Berdasar hasil tersebut disarankan untuk rumah sakit lebih meningkatkan *hospitality* baik dari *public hospitality*, *personal hospitality*, *therapeutik hospitality* guna meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci : Persepsi tentang *Hospitality*, Kepuasan

**ABSTRACT**

*Background: The research was motivated by the dissatisfaction of patients to hospitality where hospitality is aimed at improving patient acceptance to hospital services, improving the quality of patient psychological and emotional. The purpose of research describe about the patient's perception of hospitality, describing about patient satisfaction and determine the relationship of the patient's perception of hospitaliy patient satisfaction in inpatient wards Kendal Islamic Hospital.*

*Method: The research method with a design Descriptive correlation, the cross-sectional approach, using purposive sampling technique with 119 respondents, with the inclusion criteria of patients who had undergone at least 3 days, more than 17 years of age, able to read and write.*

*Result: The research process was conducted in February-March 2014 at Kendal Islamic Hospital, the results showed the patient's perception of the hospitality was excellent at 53.8% and 46.2% poor, 73.9% patient satisfaction and 26.1% not satisfied and found a significant correlation between patients' perceptions of hospitality with satisfaction ward of Kendal Islamic Hospital  $p\_value = 0.00$  ( $p < 0.05$ ) spearman's value of 0.578 that shows the strength of the relationship was, the greater the positive direction so that the patient's perception about hospitality it will increase patient satisfaction.*

*Suggest: Based on these results it is advisable to further improve the hospitality in hospitals both public hospitality, personal hospitality, therapeutic hospitality to improve patient satisfaction.*

*Keywords: Perception of Hospitality, Satisfaction*

**PENDAHULUAN**

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan rumah sakit di Indonesia menghadapi tantangan yang

semakin kompleks. Peningkatan mutu rumah sakit harus ditingkatkan sesuai dengan perkembangan kebutuhan dan tuntutan masyarakat, disertai peningkatan efisiensi dan

produktivitas di bidang manajemen, sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit, standar profesi, dan standar operasional prosedur (Ditjen Bina Pelayanan Medik, 2010).

Rumah sakit dituntut harus sebisa mungkin membuat para pasien merasa lebih puas dan nyaman. Tingkat kepuasan pasien adalah suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan pelayanan kesehatan yang diterimanya dan yang seharusnya diterima. Ada tiga tingkat kepuasan, bila pelayanan kurang dari harapan, pasien tidak dipuaskan, apabila pelayanan sebanding dengan harapan maka pasien puas, dan apabila pelayanan melebihi harapan pasien amat puas dan senang (Wijono, 2008). *Hospitality* atau keramahtamahan merupakan bagian yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang tidak berhubungan langsung dengan efektifitas klinis, tetapi dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan bersedianya pasien untuk kembali ke fasilitas kesehatan untuk memperoleh pelayanan berikutnya (Wijono, 2008).

Penerapan *hospitality* di rumah sakit sangat penting dalam menghilangkan stres pada pasien, dengan kata lain rumah sakit harus bisa mengobati penyakit yang diderita pasien dan penyakit gangguan psikologis karena berada di lingkungan baru yang tidak dikenalnya (Severt dkk, 2008). Apabila *hospitality* tidak diterapkan di rumah sakit dapat menurunkan penerimaan pasien terhadap pelayanan rumah sakit, meningkatkan kualitas psikologi dan emosional dari pasien.

Paten (1994) yang dikutip Severt dkk (2008) menyarankan untuk menjalankan tiga macam *hospitality* di rumah sakit yaitu; *Public Hospitality*, interaksi sehari-hari di lingkungan pelayanan rumah sakit dan pelayanan umum di luar pelayanan rumah sakit, *Personal Hospitality*, interaksi interpersonal dengan tenaga kesehatan, *Therapeutic Hospitality*, yang digunakan perawat dalam rangka menurunkan rasa terpisah dan kesendirian maupun

terkucilkan yang dirasakan oleh pasien selama mendapatkan keperawatan.

Data survey kepuasan oleh *Quality Manajemen Representatif* (QMR) tahun 2013 di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Kendal bulan September menunjukkan 55 % pasien puas, 11,5 % cukup puas namun ada 15% menunjukkan kurang puas, dari 10 responden 4 diantaranya mengeluhkan mengenai interaksi sehari - hari di lingkungan pelayanan rawat inap rumah sakit disebut pula sebagai *public hospitality*, juga diperoleh 2 keluhan pasien terhadap *personal hospitality*, yang mana *personal hospitality* disini merupakan interaksi interpersonal pasien dengan tenaga kesehatan, sedangkan *therapeutic hospitality* yang digunakan oleh perawat dalam rangka pelayanan keperawatan kepada pasien di RS Islam Kendal terdapat 3 keluhan.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa persepsi pasien tentang *hospitality* dalam pelaksanaan pelayanan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Kendal masih kurang optimal, sedangkan dari kajian dan temuan ilmiah menunjukkan bahwa *hospitality* adalah salah satu aspek yang harus dimiliki oleh industri jasa pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Pemantauan kepuasan pasien ini, baik melalui saran dan keluhan pasien sangat diperlukan agar kekurangan dalam pelayanan dapat dikoreksi dan diperbaiki. Uraian diatas mendorong peneliti untuk melaksanakan penelitian dengan tujuan untuk menganalisis hubungan antara persepsi pasien tentang *Hospitality* terhadap kepuasan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Kendal .

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif korelasi menggunakan pendekatan *cross sectional* yang menganalisis hubungan antara persepsi pasien tentang *hospitality* terhadap kepuasan di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Kendal. Populasi penelitian adalah pasien

rawat inap di Rumah Sakit Islam Kendal, teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan 119 responden, dengan kriteria inklusi pasien yang telah menjalani perawatan minimal 3 hari, usia lebih dari 17 tahun. Penelitian dilaksanakan di unit Rawat Inap Rumah Sakit Islam Kendal pada akhir bulan Februari sampai dengan Maret 2014. Pengumpulan data diperoleh dengan dua cara yaitu data primer (hasil penyebaran kuosier yang telah diuji validitas dan reliabilitas) dan data sekunder berupa profil rumah sakit, data keluhan pasien dan data lain yang terkait dengan penelitian ini. Data yang telah dikumpulkan kemudian diolah dan dianalisis dengan sistem komputerisasi SPSS (*Statistical Progam for Social Science*) secara univariat, dan bivariat (korelasi, *r spearman's*).

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian dilakukan di Rumah Sakit Islam Kendal diperoleh adanya hubungan yang bermakna antara persepsi pasien tentang *hospitality* terhadap kepuasan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Kendal (*r spearman's* = 0,578) yang menunjukkan arah positif sehingga hal ini berarti semakin besar persepsi pasien tentang *hospitality* maka kepuasan pasien akan meningkat pula.

**Tabel 1**

**Distribusi frekuensi responden menurut persepsi pasien tentang *hospitality* di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Kendal Bulan Maret Tahun 2014**

dengan n = 119

Persepsi Pasien tentang <i>Hospitality</i>	Kurang baik		Baik		Total	
	F	%	F	%	F	%
<i>Public hospitality</i>	31	26,1	88	73,9	119	100,0
<i>Personal hospitality</i>	32	26,9	87	73,1	119	100,0
<i>Therapeutik hospitality</i>	10	8,4	109	91,6	119	100,0
Persepsi pasien	59	49,6	60	50,4	119	100,0

tentang <i>hospitality</i>						
Total	55	46,2	64	53,8	119	100,0

Berdasar tabel diatas Persepsi pasien tentang *hospitality* menunjukkan baik sejumlah 64 responden (53,8%), sedangkan persepsi pasien tentang *hospitality* adalah kurang baik sejumlah 55 responden (46,2%).

**Tabel 2**

**Distribusi frekuensi responden menurut kepuasan di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Kendal Bulan Maret Tahun 2014**  
dengan n = 119

Kepuasan	Tidak puas		Puas		Total	
	F	%	F	%	F	%
<i>Public hospitality</i>	31	26,1	88	73,9	119	100,0
<i>Personal hospitality</i>	32	26,9	87	73,1	119	100,0
<i>Therapeutik hospitality</i>	10	8,4	109	91,6	119	100,0
Total kepuasan	31	26,1	88	73,9	119	100,0

Berdasar tabel diatas sebagian besar kepuasan menunjukkan pasien puas sejumlah 88 responden (73,9%), sedangkan yang terkecil kepuasan adalah tidak puas sejumlah 31 responden (26,1%).

**Tabel 3**

**Tabel silang hubungan persepsi pasien tentang *hospitality* dengan kepuasan di ruang rawat inap Rumah Sakit Kendal Bulan Maret Tahun 2014 dengan n = 119**

Persepsi Pasien tentang <i>Hospitality</i>	Kepuasan		Total	<i>R spearman's</i>
	Tidak Puas	Puas		
	f	f	f	
Kurang	24	31	55	0,578
Baik	43,6	64	100,0	

Baik	7 10,6	57 89,1	64 100,0
Total	31 26,1	88 73,9	119 100,0

Berdasar tabel diatas menunjukkan bahwa dari 119 responden didapatkan 55 responden dengan persepsi pasien tentang *hospitality* kurang baik yang kepuasannya puas sebanyak 31 responden (56,4%), yang kepuasannya tidak puas sebanyak 24 responden (43,6%) responden. Sedangkan dari 64 responden dengan persepsi tentang *hospitality* baik yang kepuasannya puas sebanyak 57 responden (89,1%) dan yang kepuasannya tidak puas sebanyak 7 responden ((10,9%)). Hasil penelitian diperoleh ada hubungan antara yang bermakna antara persepsi pasien tentang *hospitality* terhadap kepuasan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Kendal sig.0,00 ( $p < 0,05$ ).

Hasil penelitian di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Kendal menunjukkan bahwa sebagian besar persepsi responden tentang *hospitality* adalah baik sebanyak 64 responden (53,8%), sedangkan data terkecil persepsi responden tentang *hospitality* adalah kurang baik sebanyak 55 responden (46,2%). Menurut Sugihartono, dkk (2007) mengemukakan bahwa persepsi adalah kemampuan otak dalam menerjemahkan stimulus atau proses untuk menerjemahkan stimulus yang masuk ke dalam alat indera manusia. Persepsi manusia terdapat perbedaan sudut pandang dalam penginderaan. Ada yang mempersepsikan sesuatu itu baik atau persepsi yang positif maupun persepsi negatif yang akan mempengaruhi tindakan manusia yang tampak atau nyata.

Secara garis besar persepsi pasien terhadap *hospitality* yang kurang baik dalam penelitian ini terbesar terdapat pada persoalan *personal hospitality* sebesar 54,6% responden, dikarenakan kurangnya waktu yang disediakan oleh dokter untuk konsultasi tentang masalah kesehatan yang dialami, kemudian *therapeutic hospitality* 49,6% responden yaitu dikarenakan

pelayanan perawat yang kurang dapat membantu pasien dalam kegiatan spiritual dan kurang dalam memperkenalkan diri saat pertama bertemu dalam perawatan. Persepsi pasien terhadap *hospitality* kurang baik dalam penelitian ini yang berikutnya adalah terdapat pada persoalan *public hospitality* 54.6% responden, hal ini dikarenakan ruang tunggu yang tersedia dirasakan kurang nyaman dan kurang tersedianya tempat cuci tangan di ruang rawat inap.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Thaha D, (2013) di RS Universitas Hasanudin 35 % responden memiliki persepsi kurang baik terhadap *therapeutic hospitality* dikarenakan pelayanan mengenai kebutuhan khusus dan waktu khusus yang diluangkan perawat kepada responden kurang memuaskan, persepsi yang kurang baik terhadap *public hospitality* sebesar 44% dan 34% responden memiliki persepsi kurang baik terhadap *personal hospitality* yaitu dikarenakan kehadiran dokter penanggung jawab pasien sangat kurang sehingga komunikasi dengan keluarga dirasakan kurang, hal ini menunjukkan adanya persamaan persepsi yang kurang baik dalam pelayanan yang diberikan dalam *public hospitality*, *therapeutic* dan *personal hospitality* di Rumah Sakit sehingga persoalan *hospitality* ini perlu mendapatkan perhatian khusus dari pihak rumah sakit.

Berdasarkan hasil penelitian dilakukan di Rumah Sakit Islam Kendal menunjukkan bahwa sebagian besar kepuasan adalah puas sebanyak 88 responden (73,9%), sedangkan yang terkecil kepuasan adalah tidak puas sebanyak 31 responden (26,1%).

Secara garis besar kepuasan pasien terhadap *hospitality* adalah puas dan ketidakpuasan dalam penelitian ini yang terbesar terdapat pada persoalan *personal hospitality* (26,9%) responden diantaranya karena kurangnya kemudahan memperoleh informasi tentang penyakit dan pengobatan yang diberikan,

kurangnya ketersediaan waktu untuk konsultasi tentang masalah kesehatan yang dialami dengan dokter. Selanjutnya kepuasan terhadap *hospitality* tidak puas dalam penelitian ini terdapat pada persoalan *public hospitality* (26,1%) dikarenakan kurangnya kebersihan kamar mandi dan ketersediaan ruang tunggu di ruang rawat inap. Hasil penelitian Yunevy, (2011) mengemukakan bahwa unsur kejelasan dan kemudahan petugas meliputi dokter dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti termasuk penjelasan mengenai informasi obat, kecepatan tanggap merespon kondisi pasien, dan kenyamanan lingkungan fisik yang meliputi ruang tunggu yang bersih dan nyaman, toilet yang bersih merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan atas suatu jasa.

Kepuasan adalah perbandingan antara apakah yang diterima atau dirasakan (*perceived performance*) sama atau melebihi apa yang diharapkan (*expected performance*), loyalitas terjadi bila pasien sangat puas atau apa yang diterima lebih besar dari harapan (Supriyanto dan Ernawaty, 2010). Ketidakpuasan dalam penelitian ini terhadap *hospitality* yang terdiri atas *public hospitality*, *personal hospitality* dan *therapeutic hospitality* di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Kendal, hal ini dapat terjadi karena kepuasan didukung pula oleh beberapa faktor lain yang mempengaruhi kepuasan diantaranya biaya, lokasi, fasilitas yang dimiliki, suasana dll.

Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang signifikan (bermakna) antara persepsi pasien tentang *hospitality* terhadap kepuasan di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Kendal sig.0,00 ( $p < 0,05$ ) dengan nilai  $r \text{ spearman} = 0,578$ . Adanya hubungan persepsi pasien tentang *hospitality* yang terdiri atas *public hospitality*, *personal hospitality* dan *therapeutic hospitality* terhadap kepuasan di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Kendal diperkuat dengan hasil uji yang menunjukkan tabulasi silang yang sesuai dengan teori persepsi tentang

*hospitality* terhadap kepuasan yaitu dengan persepsi pasien kurang baik akan mengarah ke persepsi negatif atau tidak puas sedangkan persepsi pasien baik akan cenderung mengarah kepuasan adalah puas.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Lita (2007) dalam Ekayanti E (2013), yang mengatakan bahwa *contact personnel* mempunyai pengaruh terhadap *image*, karena personel dalam artian dokter, perawat maupun petugas/staf merupakan orang yang terlibat langsung dalam proses pemberian pelayanan kepada pasien. Dalam hal ini, dokter dan perawat akan dipersepsikan baik ataupun tidak baik oleh pasien maupun keluarga pasien dikarenakan interaksi yang dilakukan oleh dokter dan perawat tersebut berlangsung setiap harinya.

## PENUTUP

Hasil penelitian ini menunjukkan persepsi pasien tentang *hospitality* sebagian besar adalah baik dan variabel kepuasan pasien lebih banyak menyatakan puas namun masih ada sebagian pasien yang menunjukkan tidak puas, diperoleh ada hubungan antara yang bermakna antara persepsi pasien tentang *hospitality* terhadap kepuasan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Kendal.

Berdasarkan hal tersebut peneliti menyarankan RS Islam Kendal Lebih memperhatikan dan meningkatkan keramahtamahan dan kepuasan pasien dimulai dari penyambutan saat pertama pasien datang ke rumah sakit oleh petugas seperti; perlunya memperkenalkan diri dengan baik, dokter harus memberikan penjelasan dan informasi secara jelas serta lebih menyediakan waktu untuk konsultasi dengan pasien, dan perawat / petugas harus lebih bersikap ramah dan perhatian terhadap kebutuhan pasien. Rumah Sakit lebih dapat meningkatkan kemampuan keramahtamahan petugas melalui pelatihan dalam hal *hospitality*.



**DAFTAR PUSTAKA**

- Ekayanti, E. (2013). Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Rawat Inap Terhadap *Image* di Rumah Sakit Universitas Hasanudin Makasar.
- Ditjen Bina Pelayanan Medik, (2010). *Indikator Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta.
- Patten, S.C. (1994). Understanding hospitality. *Nursing Management*; Mar 1994; 25,3; ProQuestpg. 80A.
- Lasley, C., Morrison, A. (2000). In Search of Hospitality : Towards a theoretical Framework. *International Journal of Hospitality Mnagement*, 19(1), 3-15.
- Supriyanto, S & Ernawaty, (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: C.V Andi.
- Severt, D. Aiello, T. Elswick, S. & Cyr, C. (2008). Hospitality in a Hospital. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, (In Press). (<http://www.klikharry.com/2012/11/19/hospitality-in-hospital/> Diunduh 22 Nov 2013 jam 14.15)
- Thaha, D. (2013). *Gambaran Persepsi Pasien Rawat Inap Terhadap Hospitality di RS Universitas Hasanudin Makasar tahun 2013*. <http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/5549> 11 Nov 2013 pukul 19.00 WIB
- Wijono, D. (2008). *Manajemen Mutu Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien*, Surabaya: Duta Prima Airlangga.
- Yunevy, E.F.T. (2011). *Analisis Kepuasan Berdasarkan Persepsi dan Harapan Pasien di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya*.