

**PENGARUH PEMBATAHAN JAM KUNJUNGAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH KABUPATEN LOMBOK UTARA**

*The Effect of Visiting Hour Restrictions on Inpatient Satisfaction at the North
Lombok District General Hospital*

Nila Agustin¹, Fathurrahman², Muhammad Habibullah Aminy³, I Made
Putu Sudiarta Hartawan⁴, Slamet Mardiyanto Rahayu⁵, Suhartati⁶, Lale
Ajeng Khalifatun Wardani⁷, Muhammad Aditya Rachman⁸, Syatriawan
Perdana Putra⁹, Novi Sri Rahmi¹⁰, Isti Dari Sofianti¹¹, Amirudin¹²,
Nurfaidah¹³, Wahyu Aprilyaningsih¹⁴

¹Akademi Administrasi Rumah Sakit Mataram, Mataram, Indonesia

^{3,5,7}Universitas Islam Al-Azhar, Mataram, Indonesia

⁸Universitas Bima Internasional MFH, Mataram, Indonesia

¹⁴Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

³Email: habibamin22@gmail.com

⁵Email: slamet.mardiyantorahayu84@gmail.com

⁷Email: laleajeng26@gmail.com

⁸Email: adityarachman226@gmail.com

¹⁴Email: wahyuaprilaningsih@gmail.com

Abstract

Quality healthcare is an important factor in determining patient satisfaction. One hospital policy that influences patient satisfaction is visiting hour restrictions. This study aims to determine the effect of visiting hour restrictions on inpatient satisfaction at the North Lombok Regency General Hospital. This study used a quantitative approach with an associative research type. The sample in this study was 50 respondents selected by purposive sampling. Data collection was conducted using a questionnaire, and data analysis used simple linear regression. The results showed that visiting hour restrictions had a positive and significant effect on inpatient satisfaction, with a t-value of 5.026 and a significance level of 0.000 ($p < 0.05$). This means that the better the implementation of the visiting hour restriction policy, the higher the patient satisfaction tends to be. It was concluded that the visiting hour restriction policy can create a more conducive atmosphere for patient recovery, increase comfort, and reduce the risk of infection spread, thus overall contributing to increased patient satisfaction.

Keywords: visiting hour restrictions, patient satisfaction, inpatient care, hospital

Abstrak

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien. Salah satu kebijakan rumah sakit yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah pembatasan jam kunjungan. Penelitian ini bertujuan untuk

mengetahui pengaruh pembatasan jam kunjungan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lombok Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 responden yang dipilih secara purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, dan analisis data menggunakan regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembatasan jam kunjungan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap, dengan nilai t hitung sebesar 5,026 dan signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Artinya, semakin baik penerapan kebijakan pembatasan jam kunjungan, maka kepuasan pasien cenderung meningkat. Disimpulkan bahwa kebijakan pembatasan jam kunjungan dapat menciptakan suasana yang lebih kondusif untuk proses pemulihan pasien, meningkatkan kenyamanan, dan mengurangi risiko penyebaran infeksi, sehingga secara keseluruhan berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien.

Kata Kunci: pembatasan jam kunjungan, kepuasan pasien, rawat inap, rumah sakit

PENDAHULUAN

Pelayanan Kesehatan yang berkualitas sangat penting dalam sistem Kesehatan, dengan dimana kepuasan pasien sebagai indikator utama keberhasilan pemberi layanan Kesehatan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap meliputi kualitas pelayanan, fasilitas dan interaksi dengan tenaga medis. Jam kunjungan pasien sering menjadi dilema bagi rumah sakit termasuk klinik yang menyediakan pelayanan rawat inap, karena harus menyeimbangkan kebutuhan interaksi pasien dengan keluarga dan kebutuhan untuk istirahat serta pemulihan optimal.

Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kebijakan jam kunjungan di rumah sakit, hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Robby (2018) tentang hubungan persepsi pembatasan jam kunjungan dengan Tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa 67,1% pasien memiliki persepsi positif terhadap pembatasan ini dan 40,8% merasa sangat puas, didapatkan hasil uji statistik Spearman Rho menyatakan bahwa terdapat hubungan antara persepsi pembatasan jam kunjungan dengan Tingkat kepuasan pasien rawat inap, sesuai dengan penelitian dari Nugroho & Aryati (2009) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan dipengaruhi sikap atau tatakeram perawat yang muncul dalam bentuk atribut pribadi perawat seperti sikap suka menolong, ramah, pengertian dan berdedikasi. Perawat yang penuh perhatian yaitu kepedulian perawat untuk memberi respon terhadap kebutuhan pasien dan dukungan dari keluarga yaitu jam berkunjung. Pembatasan jam kunjungan dapat meningkatkan kenyamanan pasien dan mempercepat pemulihan. Oleh karena itu penting untuk meneliti sejauh mana jam kunjungan berpengaruh terhadap kepuasan pasien guna menemukan kebijakan yang paling optimal.

Dalam peraturan menteri Kesehatan RI No. 04 tahun 2018 tentang kewajiban rumah sakit dan kewajiban pasien tidak secara spesifik mengatur jam berkunjung pasien rawat inap, namun peraturan ini mengatur hak dan kewajiban pasien, untuk jam kunjungan rawat inap, rumah sakit biasanya memiliki peraturan internal yang mengatur hal ini, seperti contoh RSPON (Rumah Sakit Pusat Otak Nasional) Mahar Maharjono memberlakukan

jam besuk untuk ruang rawat inap di bagi menjadi 2 sesi, di mulai dari pukul 17:00 WIB hingga 18:45 WIB dengan maksimal dua orang per pasien/bergantian. Kebijakan tentang waktu kunjungan rumah sakit bertujuan untuk memaksimalkan perawatan kepada pasien.

Masyarakat Indonesia dikenal dengan rasa kekeluargaannya yang tinggi, hal ini muncul karena sifat gotong royong yang ada di masyarakat. Karena satu sama lain merasakan adanya ikatan yang lebih dari sekedar teman atau tetangga, sehingga seringkali menganggap kunjungan keluarga sebagai bagian dari dukungan moral SN Alya (2020), banyak keluarga yang ingin menemani anggota keluarganya selama perawatan, di sisi lain ada pasien yang justru merasa terganggu dengan kebisingan dan keramaian akibat kunjungan yang terlalu bebas, karena itu perlu adanya kebijakan yang dapat memberikan Solusi terbaik terhadap semua pihak.

METODE

Metode penelitian menggunakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif yang menggunakan instrumen penelitian kuesioner. Berdasarkan sifatnya penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat individu yang digunakan untuk menggambarkan pengaruh kebijakan pembatasan jam kunjungan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Daerah Kabupaten Lombok Utara.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat Inap di rumah sakit daerah kabupaten Lombok Utara. Sampel yang di gunakan pada penelitian ini yakni 50 pasien rawat inap di Rumah Sakit Daerah Kabupaten Lombok Utara. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan alat analisis regresi sederhana, adalah metode statistik yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara satu variabel independen (X) dan satu variabel dependen (Y).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pembatasan jam kunjungan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lombok Utara tahun 2025.

Berdasarkan hasil uji validitas, semua item kuesioner memiliki nilai r hitung $> r$ tabel (0,279) dan nilai signifikansi $< 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid dan mampu mengukur variabel yang dimaksud. Sedangkan hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha $> 0,70$, yang berarti semua item dinyatakan reliabel atau dapat dipercaya.

Hasil uji regresi linier sederhana menunjukkan bahwa pembatasan jam kunjungan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Hal ini dibuktikan melalui hasil uji t dengan nilai t hitung = 5,026 dan nilai signifikansi = 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pembatasan jam kunjungan terhadap kepuasan pasien rawat inap.

Hasil ini mendukung hipotesis alternatif (H_1) yang menyatakan bahwa ada pengaruh antara pembatasan jam kunjungan dan kepuasan pasien, serta menolak hipotesis nol (H_0).

Secara substansi, pembatasan jam kunjungan yang diterapkan oleh rumah sakit bertujuan untuk menjaga ketenangan lingkungan, memberikan waktu istirahat yang cukup kepada pasien, serta meminimalkan potensi infeksi silang dari pengunjung. Ketika pasien merasa tenang dan nyaman, maka tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan rumah sakit pun meningkat.

Selain itu, pembatasan yang dilakukan rumah sakit umumnya meliputi pengaturan waktu kunjungan yang terjadwal, pembatasan jumlah pengunjung, serta larangan membawa anak-anak yang rentan terhadap infeksi. Kebijakan ini mencerminkan upaya rumah sakit dalam menjaga kualitas pelayanan sekaligus memberikan ruang pemulihan yang optimal bagi pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Robby (2018), yang menyatakan bahwa terdapat hubungan positif antara persepsi pasien terhadap pembatasan jam kunjungan dan tingkat kepuasan mereka. Temuan ini juga memperkuat pentingnya kebijakan internal rumah sakit yang berpihak pada kenyamanan dan keselamatan pasien.

KESIMPULAN

Secara parsial, pembatasan jam kunjungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Semakin teratur dan jelas kebijakan kunjungan yang diterapkan, maka semakin tinggi kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Pembatasan jam kunjungan yang diterapkan rumah sakit, seperti pembatasan waktu, jumlah pengunjung, dan usia pengunjung terbukti dapat menciptakan suasana yang lebih kondusif untuk istirahat, meningkatkan kenyamanan, serta mengurangi potensi gangguan dan penyebaran infeksi. Hasil uji statistik mendukung hipotesis alternatif (H_1), yakni terdapat pengaruh signifikan antara pembatasan jam kunjungan dan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan yang terencana dan disosialisasikan dengan baik dapat meningkatkan persepsi dan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Meskipun pengaruh yang ditemukan signifikan, tetap terdapat faktor-faktor lain yang belum diteliti dalam penelitian ini, seperti perilaku petugas, kebersihan ruangan, waktu tunggu pelayanan, serta komunikasi antara tenaga medis dan pasien yang juga dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Alya, S.N. (2020). Perilaku Menjenguk Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Majenang.
- Hidayat. (2014). *Lokasi: Metode Penelitian dan Teknik Analisis Data; Contoh Aplikasi Studi Kasus*.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Nursalam. (2013). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 3*. Jakarta: Salemba Medika.
- Putri, F.D. Hubungan Persepsi Keluarga Tentang Waktu Kunjungan dengan Dukungan Keluarga Dalam Pemenuhan Kebutuhan Spiritual Pasien di ruang ICU.
- Robby, Hakim. (2018). Hubungan Persepsi Pembatasan Jam Kunjungi dengan Tingkat

- Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso.
- Sari, F. A., Elasari, Y., & Wulandari, R. Y. (2024). Upaya peningkatan kepuasan pasien melalui sosialisasi kepatuhan jam besuk pada keluarga pasien di bangsal kelas 2 RS Bhayangkara Polda Lampung.
- Setyani, E. (2017). Persepsi keluarga tentang watu berkujung di *Intensive Care Unit* (ICU).
- Sondakh, Y.J. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung.
- Sulistiono, E. (2022). Hubungan Lingkungan Perawatan Dengan Kualitas Tidur Pasien di Ruang Rawat Inap.
- Yulia, Y., Adriani, L. (2017). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien.