

**HUBUNGAN PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP
*LITERATUR REVIEW***

SKRIPSI



Oleh :
Aminatus Zahro
NIM. 18010056

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS dr. SOEBANDI
JEMBER
2022**

**HUBUNGAN PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP
(*LITERATUR REVIEW*)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep)



Oleh :
Aminatus Zahro
NIM. 18010056

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS dr. SOEBANDI
JEMBER
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah diperiksa oleh pembimbing dan telah disetujui untuk mengikuti seminar hasil pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas dr. Soebandi Jember.

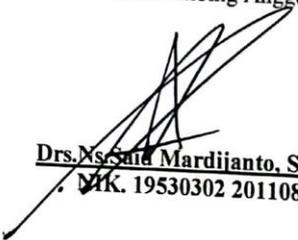
Jember, 11 Agustus 2022

Pembimbing Utama



Yuniasih Purwaningrum, S.ST., M.Kes
NIDN. 4005067901

Pembimbing Anggota



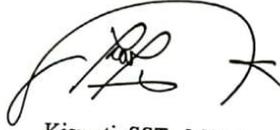
Drs. Ns. Sula Mardijanto, S.Kep., MM
Nk. 19530302 201108 1 007

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "*Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Literatur Review*" telah diuji dan disahkan oleh Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan pada :

Hari : Senin
Tanggal : 22 Agustus 2022
Tempat : Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas dr. Soebandi Jember

Tim Penguji
Ketua,



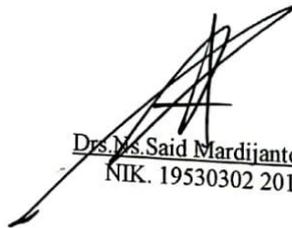
Kiswati, SST., M.Kes
NIDN. 4017076801

Penguji I



Yuniasih Purwaningrum, S.ST., M.Kes
NIDN. 4005067901

Penguji II



Drs. Ms. Said Mardijanto, S.Kep., MM
NIK. 19530302 201108 1 007

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan,



Ns. Hella Mady Tursina, S.Kep., M.Kep
NIDN. 0706109104

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Aminatus Zahro
NIM : 18010056
Program Studi : Ilmu Keperawatan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau hasil tulisan orang lain.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini adalah karya orang lain atau ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam skripsi, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jember, 16 Agustus 2022

Yang menyatakan,



(Aminatus Zahro)

SKRIPSI

**HUBUNGAN PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP
(*LITERATUR REVIEW*)**

Oleh :

Aminatus Zahro

NIM. 18010056

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Yuniasih Purwaningrum, SST, M.Kes

Dosen Pembimbing Anggota : Drs. Said Mardijanto, S.Kep., Ns., MM

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT atas limpahan rahmat dan Ridho-nya yang senantiasa selalu memberikan kemudahan, petunjuk, kekuasaan, dan keyakinan sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Ayahanda tercinta Siswanto dan Ibu Darwati yang telah memberikan kasih sayang penuh, support, dan doa sehingga saya mampu menyelesaikan Studi Ilmu Keperawatan di Universitas dr. Soebandi Jember.
2. Terimakasih kepada mas Antok Wibisono dan mbak Rasika Arsha Bais yang sudah memberikan doa dan dukungan kepada saya sehingga saya mampu menyelesaikan Studi Ilmu Keperawatan di Universitas dr. Soebandi Jember.
3. Terimakasih kepada Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas dr. Soebandi yang menjadi wadah dalam saya berproses.
4. Terimakasih kepada sahabat tercintaku “CW Squad” dan Andi Setyo Susanto yang telah mensupport saya dalam pengerjaan skripsi ini.

MOTTO

Keberhasilan akan menyertai orang-orang yang mau terus berjuang dan belajar

(Ky. Ahmad Siyam)

Kata-katamu menjadi penyemangatmu dalam meraih cita-cita

(Aminatus, 2022)

Lakukan hal kecil dengan cinta yang besar agar memperoleh hasil yang maksimal

(Zahro, 2022)

ABSTRAK

Zahro, Aminatus*, Purwaningrum, Yuniasih**, Mardijanto, Said***, 2022.
Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap *Literatur Review*. Skripsi. Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas dr. Soebandi Jember

Latar Belakang: Kepuasan merupakan model kesenjangan antara harapan (standar kinerja yang seharusnya) dengan kinerja aktual yang diterima pelanggan, kepuasan nilai subjektif yang dirasakan pasien setelah mendapatkan pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan keperawatan merupakan hal terpenting dalam instansi jasa pelayanan kesehatan, untuk mencapai harapan dan kebutuhan pasien. Mutu pelayanan keperawatan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan (pasien). Tujuannya yaitu untuk mengetahui hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap.

Metode: Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian *literatur review* dengan metode pencarian artikel database yang digunakan yaitu *Google Scholar*, dengan artikel penelitian yang diterbitkan mulai dari tahun 2017-2021. Jumlah artikel jurnal sebanyak 6 artikel jurnal yang dianalisis.

Hasil Penelitian: Hasilnya menunjukkan Pelayanan keperawatan dengan kategori baik sebanyak 2 jurnal (33,3%), kategori cukup sebanyak 1 jurnal (16,6%), kategori kurang sebanyak 3 jurnal (50%). Kepuasan pasien dengan kategori puas sebanyak 3 jurnal (50%), kategori tidak puas sebanyak 3 jurnal (50%).

Kesimpulan: Terdapat hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap *literatur review* dengan nilai rata rata *p value* $0,001 < 0,05$. Agar pelayanan keperawatan di ruang rawat inap mencapai tujuan yang diinginkan, ada beberapa aspek yang harus dipenuhi yaitu, keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*empathy*), bukti langsung atau berwujud (*tangible*).

Kata Kunci: pelayanan keperawatan, kepuasan pasien, rawat inap

*Peneliti

**Pembimbing 1

***Pembimbing 2

ABSTRACT

Zahro, Aminatus*, Purwaningrum, Yuniasih**, Mardijanto, Said***, 2022. The Relationship of Nursing Services With Patient Satisfaction In Inpatients Literature Review. Thesis. Nursing Science Study Program, Faculty of Health Sciences, University of dr. Soebandi Jember

Introduction: Satisfaction is a model of the gap between expectations (performance standards that should be) with the actual performance received by customers, subjective value satisfaction felt by patients after receiving health services. The quality of nursing services is the most important thing in health service agencies, to achieve the expectations and needs of patients. The quality of good nursing services will increase customer (patient) satisfaction. The aim is to determine the relationship between nursing services and inpatient satisfaction.

Methods: The research method used is literature review research with the database article search method used, namely Google Scholar, with research articles published starting from 2017-2021. A total of 6 journal articles were analyzed.

Research Results: The results show that there are 2 good categories of nursing services (33.3%), 1 journal (16.6%), insufficient category 3 journals (50%). Patient satisfaction with satisfied category was 3 journals (50%), dissatisfied category was 3 journals (50%).

Conclusion: There is a relationship between nursing services and patient satisfaction in the inpatient literature review room with an average p value of $0.001 < 0.05$. In order for nursing services in inpatient rooms to achieve the desired goals, there are several aspects that must be met, namely, (reliability), (responsiveness), (assurance), (empathy), (tangible).

Keywords: nursing services, patient satisfaction, hospitalization

*Author

**Advisor 1

***Advisor 2

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusunan Skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana di Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas dr.Soebandi dengan judul “Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap *Literatur Review*”

Selama proses penyusunan penulis dibantu dan dibimbing oleh berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Hella Meldy Tursina, S.Kep., Ns., M.Kep selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas dr. Soebandi.
2. Ns. Irwina Angelia Silvanasari, S.Kep., M. Kep selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas dr. Soebandi.
3. Kiswati, S.ST., M.Kes selaku ketua penguji.
4. Yuniasih Purwaningrum, S.ST., M.Kep selaku pembimbing utama dan penguji I
5. Drs. Said Mardijanto, S.Kep., Ns., MM selaku pembimbing anggota dan penguji II

Penulis tentu menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis mengharapkan kritik serta saran dari semua pihak demi kesempurnaan Skripsi ini. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat, akhir kata penulis mengucapkan terimakasih.

Jember, 16 Agustus 2022

Aminatus Zahro

Daftar Isi

COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN ORISINALITAS/LAPORAN TUGAS AKHIR	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PEMBIMBINGAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
Daftar ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.3.1 Tujuan Umum	4
1.3.2 Tujuan Khusus	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Bagi Peneliti.....	5
1.4.2 Bagi Perawat	5
1.4.3 Bagi Masyarakat	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Pelayanan Keperawatan.....	6
2.1.1 Definisi Pelayanan Keperawatan	6
2.1.2 Tujuan Pelayanan Keperawatan.....	8
2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan Keperawatan	8
2.1.4 Aspek Pelayanan Keperawatan.....	10

2.2 Kepuasan Pasien.....	14
2.2.1 Definisi Kepuasan Pasien	14
2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	15
2.2.3 Mengukur Kepuasan Pasien.....	18
2.3 Konsep Dasar Keperawatan	20
2.3.1 Definisi Perawat.....	20
2.3.2 Peran Perawat	21
2.3.3 Fungsi Perawat.....	24
2.4 Konsep Rawat Inap	25
2.4.1 Definisi Rawat Inap	25
2.5 Kerangka Teori.....	28
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Strategi Pencarian Literatur	25
3.1.1 Protokol dan Registrasi.....	25
3.1.2 Database Pencarian	25
3.1.3 Kata Kunci	30
3.1.4 Kriteria Inklusi dan Eksklusi	30
3.2 Seleksi Studi dan Penilaian Kualitas	32
3.2.1 Hasil Pencarian dan Seleksi Studi	32
BAB 4 HASIL DAN ANALISA DATA	39
4.1 Karakteristik Studi.....	39
4.2 Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Literatur Review.....	44
BAB 5 PEMBAHASAN	46
5.1 Mengidentifikasi Pelayanan Keperawatan terhadap Pasien Rawat Inap.....	46
5.2 Mengidentifikasi Kepuasan Pasien terhadap pasien rawat inap.....	48
5.3 Mengidentifikasi Hubungan Antara Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap.....	51
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
6.1 Kesimpulan.....	53
6.2 Saran	53
6.2.1 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	53
6.2.3 Bagi Perawat	53
6.2.4 Bagi Masyarakat	54

Daftar Pustaka.....	55
----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 3.1 Kata Kunci.....	30
Tabel 3.2 Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	31
Tabel 3.3 Hasil Telusur Jurnal.....	34
Tabel 4.1 Karakteristik Studi.....	40
Tabel 4.2 Pelayanan Keperawatan Dan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Literatur Review.....	44
Tabel 4.3 Hubungan Pelayanan Keperawatan Dan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap.....	47

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1 Kerangka Teori	28
Gambar 3.1 Diagram Flow Literature Review Berdasarkan Prisma.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

	Hal
Lampiran 1 : Jurnal 1.....	58
Lampiran 2 : Jurnal 2.....	73
Lampiran 3 : Jurnal 3.....	81
Lampiran 4 : Jurnal 4.....	89
Lampiran 5 : Jurnal 5.....	101
Lampiran 6 : Jurnal 6.....	112

DAFTAR SINGKATAN

RSIA	: Rumah Sakit Ibu dan Anak
RI	: Republik Indonesia
KEMENKES	: Kementrian Kesehatan
MeSH	: <i>Medical Subject Heading</i>

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Tingginya tuntutan masyarakat atas pelayanan keperawatan serta munculnya persaingan pada banyak sektor yang semakin meningkat, menuntut perawat harus mampu bersaing dalam memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas khususnya pelayanan keperawatan yang dilakukan di ruangan rawat inap. Pelayanan keperawatan merupakan salah satu keberhasilan dalam pemenuhan pelayanan pasien. Pasien merupakan individu yang memerlukan pelayanan secara optimal khususnya oleh perawat. Perawat hendaknya memberikan pelayanan meliputi aspek bio, psiko, sosio, dan spiritual pasien (Sagita 2021).

Mutu pelayanan keperawatan di Indonesia masih dianggap kurang memuaskan, dikarenakan oleh beberapa alasan seperti, perawat kurang memberikan caring kepada pasien, dan perawat kurang tanggap dalam menangani keluhan pasien (Nurhidaya 2020). Masyarakat ingin dilayani dengan ramah, sopan, terampil, tepat waktu, dan jujur dalam pemberian informasi. Perawat harus memelihara mutu pelayanan keperawatan yang tinggi dengan cara profesional dalam menerapkan pengetahuan serta keterampilan keperawatan sesuai dengan kebutuhan pasien (Fadilah and Yusianto 2019). Jumlah tenaga perawat merupakan tenaga paling banyak

bila dibandingkan dengan tenaga kesehatan lainnya, sehingga perannya menjadi penentu dalam pelayanan kesehatan baik di rumah sakit maupun di puskesmas. Selain itu perawat lebih banyak berinteraksi dengan pasien selama 24 jam untuk melaksanakan layanan keperawatan.

Masalah mutu pelayanan keperawatan tidak hanya terjadi di Indonesia. Di Negara Afrika mutu pelayanan keperawatan yang baik 51% dengan kepuasan pasien 67,8%. Hal tersebut di karenakan masih kurangnya perawat melakukan pelayanan yang sesuai standar mutu.

Hasil penelitian Badan Pusat Statistik bahwa persentase penduduk yang mengalami keluhan kesehatan di Jawa Timur dari tahun 2018 hingga 2020 mengalami peningkatan, yakni 33,80% (2018), 35,59% (2019), 32,80% (2020). Berdasarkan keadaan tersebut kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan akan ikut meningkat.

Di Indonesia, salah satunya di RSIA Srikandi Jember pada tahun 2013 tingkat kepuasan pasien sebesar 72,73%, sedangkan SPM (Standar Pelayanan Minimal) rawat jalan & rawat inap sebesar 90%. Hal ini menunjukkan adanya masalah yaitu masih rendahnya kepuasan pasien atas pelayanan di rumah sakit (Aria 2018). Suatu pelayanan keperawatan dapat dikatakan baik apabila dalam pemenuhan kebutuhan pasien berjalan dengan sesuai. Dari pelayanan yang baik tersebut maka akan tercapai tingkat kepuasan pasien sesuai standar. Standar Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016).

Dalam Pusat Kesehatan Masyarakat terdapat upaya kesehatan masyarakat yaitu setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan dengan sasaran keluarga, kelompok, dan masyarakat menurut Kementerian Kesehatan RI (2015).

Layanan keperawatan memiliki peran penting dalam pembangunan kesehatan guna meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Apabila berbagai masalah kesehatan masyarakat tidak teratasi maka tujuan pembangunan kesehatan akan terhambat menurut Zaidin (2012). Kepuasan pasien dan keluarga tergantung pada kualitas pelayanan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien maupun keluarga ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien atau keluarga pasien dengan menggunakan persepsi tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan juga termasuk lamanya waktu pelayanan (Purba, Kumaat & Mulyadi, 2015).

Selain data diatas, menurunnya tingkat kepuasan pasien rawat inap dapat dilihat dari banyaknya keluhan yang masuk ke bagian pengaduan. Beberapa keluhan yang disampaikan antara lain mengenai penanganan perawat ruang rawat inap yang kurang tanggap, perawat asik mengobrol dan bermain HP sehingga mengabaikan keadaan pasien serta fasilitas ruang rawat inap banyak yang rusak dan kurang lengkap.

Dari beberapa masalah diatas, solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan maka diperlukan upaya untuk memberikan edukasi dan memfasilitasi lingkungan kerja yang kondusif bagi perawat sehingga kinerja menjadi lebih baik. Selain itu survey kepuasan pasien dapat dilakukan secara berkala setiap satu bulan sekali sebagai bahan evaluasi untuk bulan selanjutnya. Merujuk pada latar belakang dan fenomena diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti ini merumuskan masalah penelitian yaitu “Apakah ada hubungan antara Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap *Literatur Review?*”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan antara pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap dengan menggunakan *Literatur Review*.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah :

- a. Mengidentifikasi pelayanan keperawatan pasien di ruang rawat inap berdasarkan *Literatur Review*.
- b. Mengidentifikasi kepuasan pasien di ruang rawat inap berdasarkan *Literatur Rieview*.
- c. Menganalisis hubungan antara pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap berdasarkan *Literatur Review*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberi pengetahuan dalam menyusun tugas akhir kuliah dan mampu mengembangkan penelitian selanjutnya yang lebih mendalam terkait pelayanan keperawatan di ruang rawat inap.

1.4.2 Bagi Perawat

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi perawat bahwa peningkatan pelayanan keperawatan penting dalam rangka memenuhi kebutuhan pasien, sehingga perawat harus mampu melakukan pelayanan keperawatan secara profesional.

1.4.3 Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi bagi masyarakat sebagai bahan kajian pengetahuan terutama yang berkaitan di bidang pelayanan keperawatan. Masyarakat dapat mengetahui pelayanan keperawatan yang ada di puskesmas, sehingga diharapkan masyarakat juga dapat memberikan masukan dan saran dalam peningkatan pelayanan keperawatan sesuai harapan masyarakat

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Keperawatan

2.1.1 Definisi Pelayanan Keperawatan

Kepmenkes RI Nomor 279/MENKES/SK/IV/2006, mendefinisikan pelayanan keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan, berbentuk pelayanan bio-psiko-sosio-spiritual yang komprehensif dan ditujukan kepada individu, keluarga dan masyarakat baik sakit maupun sehat yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia. Dari batasan-batasan mengenai pengertian tersebut diatas, maka dapat disimpulkan pengertian kualitas pelayanan keperawatan adalah sikap profesional perawat yang memberikan perasaan nyaman, terlindungi pada diri setiap pasien yang sedang menjalani proses penyembuhan dimana sikap ini merupakan kompensasi sebagai pemberi layanan dan diharapkan menimbulkan perasaan puas pada diri pasien (Sagita 2021).

Pelayanan keperawatan sebagai salah satu faktor penentu peningkatan pelayanan kesehatan senantiasa berusaha meningkatkan suatu layanannya (Febriyana and Tangerang 2021).

2.1.2 Tujuan Pelayanan Keperawatan

Tujuan pelayanan keperawatan menurut Gillies 1994 dalam jurnal (Sagita 2021) antara lain sebagai berikut :

- a. Tujuan harus dapat menjelaskan arah yang jelas sehingga tercipta output keberhasilan yang optimal. Dari hasil yang optimal maka akan mendukung kinerja dan meningkatkan kerja perawat.
- b. Tujuan yang memiliki kriteria sulit dan menantang harus dikolaborasikan dengan tim medis lainnya. Perawat tidak diperkenankan untuk melakukan tindakan secara persepsi tetapi secara rasional.
- c. Terukur, artinya tujuan berbasis ketentuan kuantitatif sehingga akan lebih mudah membandingkan seberapa besar nilai pencapaian dengan target yang diinginkan.
- d. Waktu, batasan waktu pencapaian target harus tertulis dengan jelas.
- e. Kriteria, kriteria dibuat untuk melihat seberapa besar tujuan tersebut dicapai.

2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan Keperawatan

Pelayanan keperawatan adalah pelayanan profesional yang diberikan oleh perawat sesuai dengan standar pelayanan yang mana pelayanan yang diterima melebihi harapan pasien (Nursalam, 2011). Dengan demikian perawat harus dapat memberikan pelayanan keperawatan yang terbaik kepada pasien. Praturaman *et al* (2002) mendefinisikan kualitas layanan adalah sebagai perbandingan antara

layanan yang diharapkan oleh pasien dengan layanan yang diterimanya.

Hardiansyah (2011) menyatakan bahwa pelayanan berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Maka dari itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dapat dilihat dari mutu pelayanan kesehatan. Pasien yang menyatakan kepuasannya baik pada umumnya mendapat mutu pelayanan yang baik pula. Menurut Purnama (2006), menentukan kualitas produk harus dibedakan antara produk manufaktur atau barang dengan produk layanan karena keduanya memiliki banyak perbedaan. Menyediakan produk layanan berbeda dengan menghasilkan produk manufaktur dalam beberapa cara. Perbedaan antara produk manufaktur dengan produk layanan adalah :

- a. Kebutuhan konsumen dan standar kerja sering kali sulit diidentifikasi dan diukur, sebab masing-masing konsumen mendefinisikan kualitas sesuai keinginan mereka dan berbeda satu sama lain.
- b. Produksi layanan memerlukan tingkatan yang lebih tinggi dibanding manufaktur. Dimana profesional seperti dokter, ahli hukum personal dan penjualan asuransi itu harus menyesuaikan layanan mereka terhadap konsumen individual.
- c. Layanan secara umum padat tenaga kerja, sedangkan manufaktur lebih banyak padat modal. Kualitas interaksi antara produsen dan konsumen merupakan faktor vital dalam penciptaan layanan, misalnya kualitas

layanan kesehatan tergantung interaksi pasien, perawat, dokter dan petugas kesehatan lainnya, dalam hal ini perilaku dan moral pekerja merupakan hal yang kritis dalam menyediakan kualitas layanan.

Dimensi kualitas menurut Hafizurrahman dalam Hasan (2003) dari sisi pemberi layanan ada lima yaitu, kecepatan (waktu tunggu tidak lebih dari 10-20 menit), kompetensi / keahlian (tenaga medis bersertifikat resmi), kenyamanan (suasana tenang dan udara segar), kemudahan (tidak sulit mencari tenaga medis), dan penanganan keluhan yang responsif (menjawab setiap pertanyaan pasien dengan baik). Menurut Purnama (2006), menentukan kualitas produk harus dibedakan antara produk manufaktur atau barang dengan produk layanan karena keduanya memiliki banyak perbedaan.

2.1.4 Aspek Pelayanan Keperawatan

Menurut Parasuraman dan Berry (2002) dalam jurnal (Sagita 2021) aspek-aspek mutu atau kualitas pelayanan adalah:

a. Keandalan (reliability)

Yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, jujur, aman, tepat waktu, ketersediaan. Keseluruhan ini berhubungan dengan kepercayaan terhadap pelayanan dalam kaitannya dengan waktu.

b. Ketanggapan (responsiveness)

Yaitu keinginan para pegawai atau karyawan membantu konsumen dan memberikan pelayanan itu dengan tanggap terhadap kebutuhan

konsumen, cepat memperhatikan dan mengatasi kebutuhan-kebutuhan.

c. Jaminan (assurance)

Mencangkup kemampuan, pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pada karyawan, bebas dari bahaya, resiko, keraguraguan, memiliki kompetensi, percaya diri dan menimbulkan keyakinan kebenaran. Seperti contoh : meyakinkan pasien dengan saling bahu membahu dengan dokter untuk menyembuhkan pasien. Antara perawat dan pasien harus terjadi “simbiosis mutualisme” agar terjalin kerjasama, antara pasien dan perawat, dalam berjuang melewati penyakit yang di derita pasien.

d. Empati atau kepedulian (emphaty)

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan konsumen yang terwujud dalam penuh perhatian terhadap setiap konsumen, melayani konsumen dengan ramah dan menarik, memahami aspirasi konsumen, berkomunikasi yang baik dan benar serta bersikap dengan penuh simpati.

e. Bukti langsung atau berwujud (tangibles)

Meliputi fasilitas fisik, peralatan pegawai, kebersihan (kesehatan), ruangan baik teratur rapi, berpakaian rapi dan harmonis, penampilan karyawan atau peralatannya dan alat komunikasi.

Pelayanan keperawatan dapat diamati dari praktik keperawatan

yang dilakukan oleh perawat saat memberikan asuhan keperawatan pada pasien. Asuhan perawatan yang diberikan kepada pasien harus memenuhi standar dan kriteria profesi keperawatan, serta mampu memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas sesuai harapan instansi pelayanan kesehatan untuk mencapai tingkat kepuasan dan memenuhi harapan pasien.

Menurut Adji Muslihuddin (1996) dalam jurnal (Casmira 2019) mutu asuhan pelayanan dikatakan baik, apabila :

- a. Memberikan rasa tenang kepada pasiennya.
- b. Menyediakan pelayanan yang benar-benar profesional dari setiap strata pengelola rumah sakit. Pelayanan bermula sejak masuknya pasien ke rumah sakit sampai pulang pasien.

Dari kedua aspek ini dapat diartikan sebagai berikut :

1. Petugas menerima pasien dalam melakukan pelayanan terhadap pasien harus mampu melayani dengan cepat karena mungkin pasien memerlukan penanganan segera.
2. Penanganan pertama dari perawat harus mampu membuat menaruh kepercayaan bahwa pengobatan yang diterima dimulai secara benar.
3. Penanganan oleh para dokter dan perawat yang profesional akan menimbulkan kepercayaan pasien bahwa mereka tidak salah memilih rumah sakit.
4. Ruang yang bersih dan nyaman, memberikan nilai tambah kepada rumah sakit.

5. Peralatan yang memadai dengan operator yang professional.
6. Lingkungan rumah sakit yang nyaman.

Unsur 5M dalam jurnal (Zarima, Mahfud, and Napida, Anggraini 2019) (*man, money, material, machine dan method*) berperan penting dalam pelaksanaan *discharge planning* karena unsur 5M adalah input yang diperlukan dalam memberikan pelayanan kesehatan. Dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada masyarakat maka memerlukan dukungan input yang bermutu juga sehingga akan menghasilkan output yang berkualitas. Jika input tidak dilengkapi maka akan mempengaruhi berbagai macam faktor, contohnya : pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan tidak optimal karena kekurangan input sehingga menyebabkan tingkat kepuasan klien menurun, minat masyarakat untuk kembali memeriksakan kesehatan akan menurun dan lebih memilih rumah sakit lain yang dipercaya akan memberikan pelayanan kesehatan yang lebih optimal. Unsur 5M dalam pelaksanaan *discharge planning* antara lain :

- a) *Man* (tenaga), seperti contoh : dokter, perawat, ahli gizi dan apoteker belum dan pelatihan.
- b) *Money* (biaya) sudah diatur oleh pihak rumah sakit.
- c) *Method* (metode) semua pasien diberikan dengan metode lisan dan tulisan dan sudah ada SOP.
- d) *Material* (bahan) menggunakan tetapi akan disesuaikan dengan kondisi pasien dan material sudah disediakan pihak rumah sakit.

- e) *Machine* (alat-alat) menggunakan tetapi akan disesuaikan dengan kondisi pasien dan sudah disediakan oleh pihak rumah sakit.

2.2 Kepuasan Pasien

2.2.1 Definisi Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya jadi kepuasan pelanggan adalah hasil dari akumulasi konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk atau jasa pelanggan (Irawan, 2003 dalam Muh Agung, Muzakir, Gunawan, 2016). Kepuasan pasien merupakan hal utama yang harus diperhatikan dalam melaksanakan pelayanan keperawatan, didalam pelayanan sering terjadi ketidak puasan pasien karena kurangnya perhatian dari rumah sakit atau tenaga keperawatan terhadap pasien rawat inap. Hal ini dapat dilihat dari sikap perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang tidak sesuai dengan kebutuhan dari pasien tersebut (Engryne Nindi dan Olvin Kristin Manengkey, 2018).

Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan walaupun subyektif tetap ada dasar objektifnya, artinya walaupun penilaian itu dilandasi oleh hal : pengalaman masa lalu pasien, pendidikan pasien, situasi psikhis waktu itu dan pengaruh lingkungan waktu itu (Dr.dr.H. Boy S. Sabarguna, MARS, 2008). Kepuasan pasien pada dasarnya memuaskan pasien dengan harapan dan memahami kebutuhan pasien. Pasien lama yang berkunjung kembali ke rumah sakit dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan (Raheem,

et al, 2014).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (S. Pohan. 2003:178). Menurut Pohan (2007) kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan.

2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut Nursalam, (2016) dalam jurnal (Annisa 2017) Ada beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan,yaitu sebagai berikut:

a. Kualitas produk atau jasa

Pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas

b. Harga

Harga yang termasuk di dalamnya adalah harga produk atau jasa. Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting dalam pemantauan kualitas guna mencapai kepuasan pasien. Meskipun demikian elemen ini memengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar.

c. Emosional

Pasien yang merasa bangga dan yakin bahwa orang lain kagum terhadap konsumen bila dalam hal ini pasien memilih institusi pelayanan kesehatan yang sudah mempunyai pandangan, cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

d. Kinerja

Wujud dari kinerja misalnya: kecepatan, kemudahan dan kenyamanan bagaimana perawat dalam memberikan jasa pengobatan terutama keperawatan pada waktu penyembuhan yang relatif cepat, kemudahan dalam memenuhi kebutuhan pasien dan kenyamanan yang diberikan yaitu dengan memperhatikan kebersihan, keramahan dan kelengkapan peralatan rumah sakit.

e. Estetika

Estetika merupakan daya tarik rumah sakit yang dapat ditangkap oleh pancaindra. Misalnya: keramahan perawat, peralatan yang lengkap dan sebagainya.

f. Karakteristik produk

Produk ini merupakan kepemilikan yang bersifat fisik antara lain gedung dan dekorasi. Karakteristik produk meliputi penampilan bangunan, kebersihan dan tipe kelas kamar yang disediakan beserta kelengkapannya.

g. Pelayanan

Pelayanan keramahan petugas rumah sakit, kecepatan dalam pelayanan. Institusi pelayanan kesehatan dianggap apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien. Kepuasan muncul dari kesan pertama masuk pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan. Misalnya: pelayanan yang cepat, tanggap dan keramahan dalam memberikan pelayanan keperawatan.

h. Lokasi

Lokasi, meliputi, letak kamar dan lingkungannya. Merupakan salah satu aspek yang menentukan pertimbangan dalam memilih institusi pelayanan kesehatan. Umumnya semakin dekat lokasi dengan pusat perkotaan atau yang mudah dijangkau, mudahnya transportasi dan lingkungan yang baik akan menjadi pilihan bagi pasien.

i. Fasilitas

Kelengkapan fasilitas turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang kamar rawat inap. Walaupun hal ini tidak vital penilaian kepuasan pasien, namun institusi pelayanan kesehatan perlu memberikan perhatian pada fasilitas dalam penyusunan strategi untuk menarik konsumen.

j. Komunikasi

Komunikasi yaitu tata cara informasi yang di berikan pihak penyedia jasa dan keluhan-keluhan dari pasien. Bagaimana keluhan-keluhan dari

pasien dengan cepat diterima oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien.

k. Suasana

Suasana meliputi keamanan dan keakraban. Suasana yang tenang, nyaman, sejuk dan indah akan sangat memengaruhi kepuasan pasien dalam proses penyembuhannya. Selain itu tidak hanya bagi pasien saja yang menikmati itu akan tetapi orang lain yang berkunjung akan sangat senang dan memberikan pendapat yang positif sehingga akan terkesan bagi pengunjung institusi pelayanan kesehatan tersebut.

l. Desain visual

Desain visual meliputi dekorasi ruangan, bangunan dan desain jalan yang tidak rumit. Tata ruang dan dekorasi ikut menentukan suatu kenyamanan.

2.2.3 Mengukur Kepuasan Pasien

Menurut Kotler dalam Nursalam (2011) dalam jurnal (Hanifah, Setyadi, and Werdani 2021) metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah sistem keluhan dan saran, ghost shopping, lost customer analysis dan survai kepuasan pelanggan, dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Sistem keluhan dan saran

Organisasi yang berorientasi pelanggan memberikan kesempatan kepada palanggan untuk menyampaikan secara langsung. Informasi-informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga untuk direspons dengan cepat untuk

mengatasi keluhan pelanggan.

b. Ghost shopping

Metode ini efektif jika para manajer perusahaan bersedia sebagai ghost shoppers untuk mengetahui secara langsung bagaimana karyawannya berinteraksi dan memperlakukan pelanggan.

c. Lost customer analysis

Perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau beralih pemasok, agar dapat memahami mengapa berhenti atau berpindah pemasok. Hasil ini digunakan untuk mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya. Pemantauan customer loss rate penting, karena peningkatan customer *loss rate* berarti ada kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

d. Survei kepuasan pelanggan

Lembaga riset independen melakukan penelitian dengan menggunakan metode survei kepuasan pelanggan. Melalui survei menggunakan skala yang cenderung dipakai dalam survei adalah sebagai berikut: tidak puas =1, kurang puas =2, puas =3, dan sangat puas=4.

2.3 Konsep Dasar Keperawatan

2.3.1 Definisi Perawat

Perawat merupakan seseorang yang telah dinyatakan lulus perguruan tinggi keperawatan, baik di dalam maupun di luar negeri yang diakui oleh Negara sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Perawat memiliki 2 jenis, yang pertama perawat profesional yaitu perawat ners dan ners spesialis kemudian yang kedua adalah perawat vokasi (diploma) (UU RI, 2014).

Perawat Profesional adalah perawat yang bertanggung jawab dan berwenang memberikan pelayanan keperawatan secara mandiri atau dapat berkolaborasi dengan tenaga kesehatan lain sesuai dengan kewenagannya (Depkes RI, 2002 dalam Aisiyah 2004). International Council of Nurses (1965), perawat adalah seseorang yang telah merampungkan program pendidikan keperawatan, yang berotoritas di Negara bersangkutan untuk melayani dan bertanggung jawab dalam pengembangan kesehatan, mengantisipasi penyakit serta pelayanan terhadap pasien (Farnando 2017).

Berdasarkan penjabaran diatas dapat disimpulkan bahwa seorang dapat dikatakan sebagai perawat dan yang memiliki tanggung jawab sebagai perawat bilamana yang bersangkutan dapat memperlihatkan bahwa dirinya telah merampungkan pendidikan keperawat baik di luar maupun didalam negeri yang biasanya dibuktikan dengan ijazah atau surat tanda tamat belajar.

2.3.2 Peran Perawat

Peran perawat menurut para ahli sebagai berikut (Budiono 2016):

a. Peran perawat menurut Konsorsium Ilmu Kesehatan tahun 1989 dalam (Budiono 2016):

a) Pemberi asuhan keperawatan

Mengamati keadaan pasien seperti, kebutuhan dasar manusia yang dibutuhkan. Pemberian asuhan keperawatan ini dilakukan dengan menggunakan proses keperawatan dari yang sederhana sampai dengan kompleks.

b) Advokat pasien atau klien

Perawat untuk menafsirkan berbagai informasi dari pelayanan atau informasi lain terutama dalam pengambilan perizinan atas tindakan keperawatan yang akan dilakukan kepada pasien., sehingga tetap mempertahankan dan melindungi hak-hak pasien.

c) Pendidik atau Edukator

Perawat bertugas membagikan pengetahuan kesehatan kepada klien, keluarga, serta masyarakat sebagai upaya menciptakan perilaku individu atau masyarakat yang kondusif bagi kesehatan, untuk dapat memaksimalkan pendidik agar dapat diterima oleh audien, ada beberapa keahlian yang wajib dimiliki oleh perawat, yaitu berupa wawasan ilmu pengetahuan yang luas, kemampuan berkomunikasi yang baik dan kemampuan menjadi contoh dalam perilaku profesional.

d) Koordinator

Mengarahkan, mengagendakan serta mengorganisasi pelayanan kesehatan dari tim kesehatan, sehingga dapat melakukan pemberian pelayanan kesehatan yang terarah serta sesuai dengan kebutuhan klien.

e) Kolaborator

Perawat untuk melakukan tugasnya dapat secara berkelompok melalui tim kesehatan yang terdiri dari dokter, fisioterapis, ahli gizi dan lain-lain, untuk mengidentifikasi pelayanan keperawatan yang diperlukan termasuk diskusi atau tukar pendapat dalam menentukan intervensi atau pelayanan yang akan di jalani selanjutnya.

f) Konsultan

Perawat sebagai tempat konsultasi disetiap masalah atau tindakan keperawatan yang akan diberikan. Peran ini dilakukan atas imbauan klien terhadap informasi tentang tujuan pelayanan keperawatan yang diberikan.

g) Peran perawat sebagai pengelola (manager)

Perawat juga memiliki peran dan tanggung jawab dalam mengelola pelayanan keperawatan, seperti dalam suatu tatanan pelayanan kesehatan di rumah sakit, puskesmas maupun tatanan pendidikan yang berada dalam tanggung jawab sesuai dengan konsep manajemen keperawatan. Manajemen keperawatan dapat diartikan sebagai teknik pelaksanaan suatu layanan keperawatan melalui upaya staf

keperawatan dalam melakukan pemberian asuhan keperawatan, pengobatan, dan rasa aman kepada pasien, keluarga ataupun kepada masyarakat.

h) Peneliti dan pengembangan ilmu keperawatan

Keperawatan yang merupakan sebuah profesi dan cabang ilmu pengetahuan, harus terus melakukan upaya untuk berkembang, sehingga setiap perawat harus mampu melakukan riset keperawatan. Perawat untuk melaksanakan peran dan fungsinya secara optimal harus memiliki prinsip keilmuan. Prinsip tersebut harus menjiwai setiap perawat ketika memberi layanan keperawatan kepada klien.

2. Peran Perawat Menurut Lokakarya Nasional Keperawatan Tahun 1983 dalam (Budiono 2016):

a) Pelaksana Pelayanan Keperawatan

Perawat memberikan asuhan keperawatan yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung dengan metode proses keperawatan.

b) Pendidik dalam Keperawatan

Perawat memberi pengetahuan baru terhadap individu, keluarga, kelompok atau masyarakat serta tenaga kesehatan yang berada di bawah tanggung jawabnya.

c) Pengelola pelayanan Keperawatan

Perawat mengelola pelayanan maupun pendidikan keperawatan sesuai dengan manajemen keperawatan dimana telah mengacu dalam kerangka paradigma keperawatan.

d) Peneliti dan Pengembang Pelayanan Keperawatan

Perawat melakukan identifikasi masalah penelitian yang menerapkan prinsip dan metode penelitian juga memanfaatkan hasil penelitian tersebut untuk meningkatkan kualitas asuhan keperawatan atau pelayanan keperawatan dan pendidikan keperawatan.

2.3.3 Fungsi Perawat

Merupakan suatu kegiatan yang dilakukan perawat sesuai dengan perannya. Fungsi perawat dapat berubah dimana disesuaikan dengan keadaan yang ada, perawat dalam menjalankan perannya memiliki beberapa fungsi untuk penjelasannya sebagai berikut (Budiono 2016):

a. Fungsi Independen

Fungsi ini tidak tergantung pada orang lain, dimana perawat dalam melakukan tugas-tugasnya secara sendiri dengan keputusan sendiri untuk melakukan tindakan dalam memenuhi kebutuhan dasar manusia, seperti pemenuhan kebutuhan fisiologis (pemenuhan kebutuhan oksigenasi, pemenuhan kebutuhan cairan dan elektrolit, pemenuhan kebutuhan nutrisi, pemenuhan kebutuhan aktifitas dan lain-lain), pemenuhan kebutuhan keamanan dan kenyamanan, pemenuhan kasih

sayang, pemenuhan kebutuhan harga diri dan aktualisasi diri (Budiono 2016).

b. Fungsi Dependensi

Merupakan fungsi perawat yang melakukan kegiatan atas pesan atau instruksi dari perawat lain, hal ini yang menginstruksikan biasanya adalah perawat spesialis kepada perawat umum atau dari perawat primer ke perawat pelaksana (Budiono 2016).

c. Fungsi Interdependensi

Fungsi ini dilakukan kelompok yang saling bergantung antar tim dan salah satu kerja sama tim dalam pemberian pelayanan yaitu, memberi asuhan keperawatan pada penderita yang mempunyai penyakit kompleks, sehingga keadaan ini tidak dapat diatasi oleh tim perawat saja melainkan juga dari dokter ataupun yang lainnya (Budiono 2016).

2.4 Konsep Rawat Inap

2.4.1 Definisi Rawat Inap

Pelayanan rawat inap adalah suatu kelompok pelayanan kesehatan yang terdapat di rumah sakit yang merupakan gabungan dari beberapa fungsi pelayanan. Kategori pasien yang masuk rawat inap adalah pasien yang perlu perawatan intensif atau observasi ketat karena penyakitnya (Sedán 2020). Menurut Revans bahwa pasien yang masuk pada pelayanan rawat inap mengalami tingkat proses transformasi, yaitu :

- a. Tahap Admission, yaitu pasien dengan penuh kesabaran dan keyakinan dirawat tinggal dirumah sakit.
- b. Tahap Diagnosis, yaitu pasien diperiksa dan ditegakkan diagnosisnya.
- c. Tahap treatment, yaitu berdasarkan diagnosis pasien dimasukkan dalam program perawatan dan terapi.
- d. Tahap Inspection, yaitu secara terus menerus diobservasi dan dibandingkan pengaruh serta respon pasien atas pengobatan.
- e. Tahap Control, yaitu setelah dianalisa kondisinya, pasien dipulangkan. Pengobatan diubah atau diteruskan, namun dapat juga kembali ke proses untuk didiagnosa ulang .

Kualitas pelayanan rawat inap menurut Jacobalis menyampaikan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di ruang rawat inap rumah sakit dapat diuraikan dari beberapa aspek, diantaranya adalah:

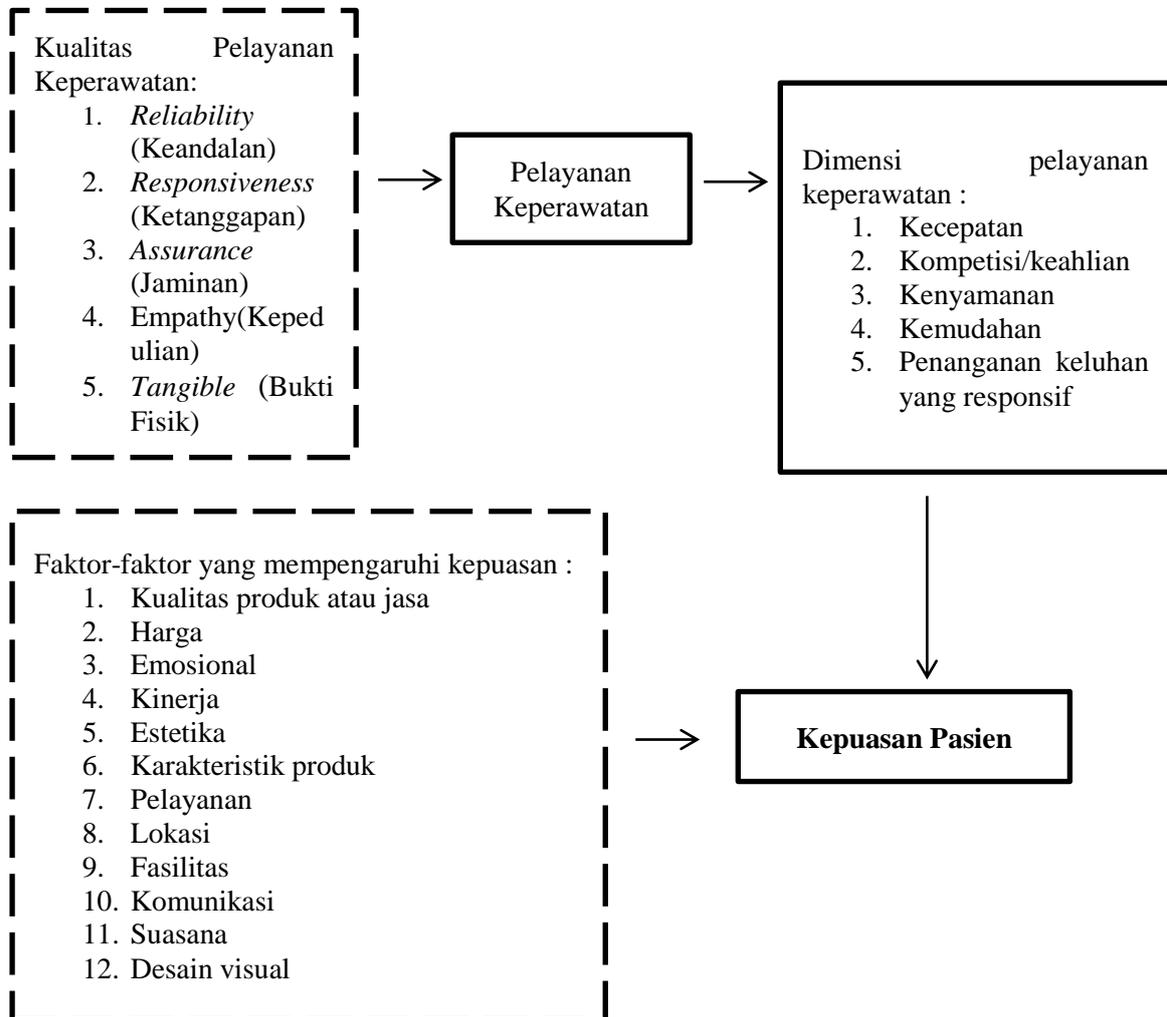
- a. Menampilan keprofesian atau aspek klinis: Aspek ini menyangkut pengetahuan, sikap dan perilaku dokter dan perawat dan tenaga profesi lainnya.
- b. Efisiensi dan efektivitas: Aspek ini menyangkut pemanfaatan semua sumber daya di rumah sakit agar dapat berdaya guna dan berhasil guna.
- c. Keselamatan pasien: Aspek ini menyangkut keselamatan dan kemandirian pasien.
- d. Kepuasan pasien: Aspek ini menyangkut kepuasan fisik, mental dan social pasien terhadap lingkungan rumah sakit, kebersihan, kenyamanan,

kecepatan pelayanan, keramahan, perhatian, biaya yang diperlukan dan sebagainya.

Adapun fasilitas pelayanan rawat inap seperti yang tertuang dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit Pasal 20 Pelayanan rawat inap harus dilengkapi dengan fasilitas sebagai berikut:

- a. Jumlah tempat tidur perawatan Kelas III paling sedikit 30% (tiga puluh persen) dari seluruh tempat tidur untuk Rumah Sakit milik Pemerintah.
- b. Jumlah tempat tidur perawatan Kelas III paling sedikit 20% (dua puluh persen) dari seluruh tempat tidur untuk Rumah Sakit milik swasta.
- c. Jumlah tempat tidur perawatan intensif sebanyak 5% (lima persen) dari seluruh tempat tidur untuk Rumah Sakit milik Pemerintah dan Rumah Sakit milik swasta.

2.5 Kerangka Teori



Keterangan :  = variabel yang diteliti

 = variabel yang tidak diteliti

 = mempengaruhi

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Strategi Pencarian Literatur

3.1.1 Protokol dan Registrasi

Protokol dan evaluasi dari *literature review* ini akan menggunakan diagram *flow* sebagai upaya menentukan pemilihan studi yang telah ditemukan dan disesuaikan dengan tujuan dari *literature review*. Penelitian ini merupakan rangkuman menyeluruh dalam bentuk *literature review* mengenai hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap.

3.1.2 Database Pencarian

Literature review yang merupakan rangkuman menyeluruh beberapa studi penelitian yang ditentukan berdasarkan tema tertentu. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang diperoleh bukan dari pengamatan langsung, akan tetapi diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu. Sumber data sekunder yang didapat berupa artikel jurnal bereputasi baik nasional maupun internasional dengan tema yang sudah ditentukan (Nursalam 2020). Pencarian *literature review* ini menggunakan dua *database*, yaitu: *ProQuest* dan *Google Scholar*.

3.1.3 Kata Kunci

Pencarian artikel atau jurnal menggunakan *keyword* dan *Boolean Operator* (*AND, OR NOT, or AND NOT*) yang digunakan untuk memperluas atau menspesifikasikan pencarian, sehingga mempermudah dalam penentuan artikel atau jurnal yang digunakan. Kata kunci dalam *literature review* ini disesuaikan dengan *Medical Subject Heading* (MeSH) yaitu sebagai berikut:

3.1. Tabel Kata Kunci

Variabel 1	Variabel 2	Populasi
Pelayanan Keperawatan	Kepuasan	Pasien
<i>And</i>	<i>And</i>	<i>And</i>
<i>Nursing Service</i>	<i>Satisfaction</i>	<i>Patient</i>

3.1.4 Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Strategi yang digunakan dalam mencari artikel dapat menggunakan *PICOS framework*, yaitu terdiri dari:

1. *Population/Problem* merupakan populasi atau masalah yang akan dianalisis sesuai dengan tema yang sudah ditentukan dalam *literature review*.
2. *Intervention* merupakan tindakan penatalaksanaan terhadap kasus baik individu atau kelompok masyarakat serta pemaparan tentang penatalaksanaan studi sesuai dengan tema yang sudah ditentukan dalam *literature review*.

3. *Comparison* merupakan penatalaksanaan atau intervensi lainnya yang digunakan sebagai pembanding, namun jika tidak ada bisa menggunakan kelompok kontrol pada artikel yang dipakai.
4. *Outcome* merupakan hasil atau luaran yang diperoleh pada studi terdahulu yang sesuai dengan tema yang sudah ditentukan dalam *literature review*.
5. *Study design* merupakan desain penelitian yang digunakan dalam artikel-artikel yang akan direview.

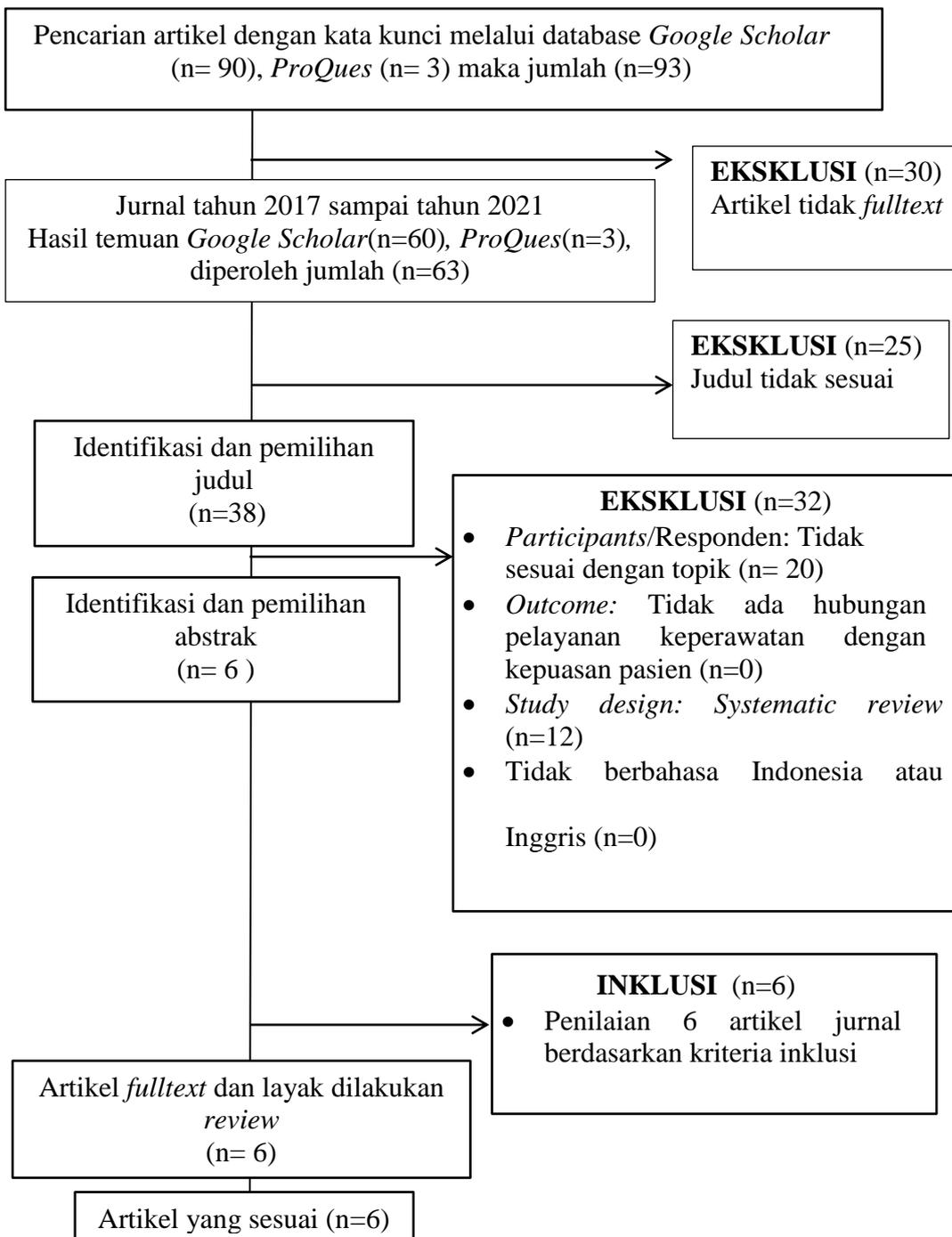
3.2. Tabel Kriteria Inklusi dan Eksklusi *Literature Review*

Kriteria	Inklusi	Eksklusi
<i>Population</i>	Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah pasien yang ada di ruang rawat inap	Kelompok individu rawat jalan
<i>Intervention</i>	Dimensi pelayanan keperawatan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Kecepatan 2. Kompetensi/keahlian 3. Kenyamanan 4. Kemudahan 5. Penanganan keluhan yang responsif 	Penanganan keluhan pada pasien rawat jalan itu kurang efektif dan kenyamanan bagi pasien rawat jalan itu kurang memuaskan
<i>Comparison</i>	Ada perbandingan antara kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit dan puskesmas	Kepuasan pasien di ruang rawat jalan dan rawat inap rumah sakit dan puskesmas itu berbanding
<i>Outcomes</i>	Ada hubungan terkait <i>Reliability</i> (Keandalan), <i>Responssiveness</i> (Daya Tangkap), <i>Assurance</i> (Jaminan), <i>Empathy</i> (Empati), <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Rasa empati pada pasien rawat jalan itu sangat kurang memuaskan dan kurang memadai
<i>Study design</i>	<i>Cross-sectional Studies</i> , Korelasional, Deskriptif Korelasi dan observational.	Penelitian Kualitatif, <i>quasy-eksperimental and systematic review</i>
<i>Publication Years</i>	Tahun 2017-2021	Sebelum tahun 2017
<i>Language</i>	Bahasa Indonesia dan Inggris	Selain bahasa Indonesia dan Inggris

3.2 Seleksi Studi dan Penilaian Kualitas

3.2.1 Hasil Pencarian dan Seleksi Studi

Berdasarkan hasil pencarian literature melalui publikasi di dua database dan menggunakan kata kunci yang sudah disesuaikan dengan *MeSH*, peneliti mendapatkan 93 artikel jurnal yang sesuai dengan kata kunci tersebut. Hasil pencarian yang sudah didapatkan kemudian diperiksa kesesuaian judul dan tahun, ditemukan terdapat 55 artikel jurnal yang tidak sama judul dan dibawah tahun sehingga dikeluarkan dan tersisa 38 artikel jurnal. Diskrining kembali sesuai dengan PICOS mendapatkan 6 artikel jurnal. Jumlah akhir yang dianalisa berdasarkan kelayakan terhadap kriteria inklusi dan eksklusi didapatkan sebanyak 6 jurnal yang bisa dipergunakan dalam literature review. Hasil seleksi jurnal dapat digambarkan dalam diagram *flow* dibawah ini :



Gambar 3.1 Diagram Flow *literature review* berdasarkan PRISMA 2009 (Polit dan Beck, 2013).

Tabel 3.3 Hasil Telusur Jurnal

No	Penulis	Nama Jurnal	Judul	Metode (Desain, Sampel, Sampling, Variabel, Instrumen, Analisis)	Hasil Penelitian	Database
1	Ana Fadilah & Dwi Laksono Yudho Priyanto (Januari 2021). (Fadilah and Priyanto 2021)	Jurnal Profesi Keperawatan Vol 8 No 1 Januari 2021	Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Kh. Abdurrahman Wahid Rsi Nu Demak	<p>Desain Penelitian Korelasional analitik (eksplanatory reseach)</p> <p>Populasi Sebanyak 59 pasien</p> <p>Sampel Sampel random sederhana</p> <p>Teknik Sampling Menggunakan Probability sampling</p> <p>Tempat & Waktu penelitian Ruang Rawat Inap KH. Abdurrahman Wahid RSI NU Demak</p> <p>Variabel Penelitian Pelayanan keperawatan(Variabel Independen) Kepuasan pasien(Variabel Dependen)</p> <p>Instrumen Pengumpulan Data Wawancara</p> <p>Analisa Data Analisis data di lakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji <i>Rank Spearman</i></p>	Analisa kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien nilai p 0,000. Ada hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap KH. Abdurrahman Wahid RSI NU Demak.	<i>Google scholar</i>

2	Yossy Claudia Evan, Herman, Hendra. (Yossy, Herman, and Hendra 2018)	Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Tanjungpura, Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Tanjungpura, Unit Pelayanan Kesehatan Pontianak	Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum kabupaten Bengkayang Tahun 2018 Yossy	<p>Desain penelitian Korelasional analitik (eksplanatory reseach)</p> <p>Populasi analitik korelasi dengan pendekatan survei.</p> <p>Sampel Sampel dalam penelitian ini berjumlah 50 orang.</p> <p>Teknik sampling Teknik pengambilan sampling yaitu accidental sampling.</p> <p>Tempat & waktu penelitian Penelitian dilakukan pada 16 sampai 7 Juni tahun 2018 di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bengkayang Tahun 2018.</p> <p>Variabel penelitian Pelayanan keperawatan(Variabel Independen) Kepuasan pasien(Variabel Dependen).</p> <p>Instrumen pengumpulan data Wawancara.</p> <p>Analisa data Analisis data di lakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji <i>Chi- square</i>.</p>	Terdapat hubungan mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap rumah sakit umum daerah kabupaten bengkayang kota tahun 2018.	<i>Google Scholar</i>
3	Nany Librianty. (Librianty 2019)	Jurnal Ners Volume 3 Nomor 2 Tahun 2019 Halaman 103-110	Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Bangkinang Kota Tahun 2019	<p>Desain Penelitian Menggunakan metode <i>survey analitik</i></p> <p>Populasi semua pasien berobat dirawat inap di RSUD Bangkinang Kota tahun 2019</p> <p>Sampel Jumlah sampel adalah 95 responden.</p> <p>Teknik Sampling <i>Accidental sampling</i>.</p> <p>Tempat & Waktu penelitian</p>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan keperawatan nilai $p = 0,001$ dengan kepuasan pasien rawat	<i>Google Scholar</i>

				<p>RSUD Bangkinang Kota</p> <p>Variabel Penelitian Pelayanan keperawatan(Variabel Independen) Kepuasan pasien(Variabel Dependen).</p> <p>Instrumen Pengumpulan Data Menggunakan lembar kuesioner</p> <p>Analisa Data Analisa yang digunakan univariat dan bivariat, diolah dengan menggunakan sistem komputerisasi dan uji-chi square.</p>	inap.	
4	Sri Baskoro Kawoco, Farida Halis Diah Kusuma, Esti Widiani. (Kawoco, Kusuma, and Widiani 2018)	Nursing News Volume 3, Nomor 1, 2018	Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rawat Inap Puskesmas Bantur	<p>Desain Penelitian Penelitian deskriptif korelasi dengan metode survei analitik <i>cross sectional</i>.</p> <p>Populasi Semua pasien rawat Inap.</p> <p>Sampel Sebanyak 40 responden</p> <p>Teknik Sampling <i>Consecutive Sampling</i>.</p> <p>Tempat & Waktu penelitian Tempat di Puskesmas Bantur, waktu januari minggu ke III sampai februari Minggu ke II</p> <p>Variabel Penelitian Pelayanan keperawatan(Variabel Independen) Kepuasan pasien(Variabel Dependen).</p> <p>Instrumen Pengumpulan Data Instrumen pada penelitian ini menggunakan kuesioner.</p> <p>Analisa Data</p>	Hasil uji spearman rank didapatkan signifikansi output $p = 0,001 \leq \alpha 0,05$ dan koefisien korelasi sebesar 1,00 yang berarti terdapat hubungan yang sangat erat antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di rawat inap Puskesmas Bantur sehingga dengan demikian H1 diterima.	Google scholar

				Analisa data bivariat menggunakan uji <i>Chi-Square</i> .		
5	Yesica Devis. (Devis 2019)	Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat (Journal of Public Health Sciences)	Hubungan Mutu Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Syafira Pekanbaru Tahun 2018	<p>Desain Penelitian penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain <i>cross sectional</i>.</p> <p>Populasi Pasien Rawat Inap yang mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru selama waktu penelitian.</p> <p>Sampel Pasien dengan jumlah sampel 99 responden</p> <p>Teknik Sampling Menggunakan teknik <i>simple random sampling</i>.</p> <p>Tempat & Waktu penelitian Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru. Waktu penelitian dari bulan Februari sampai Juli 2018.</p> <p>Variabel Penelitian Pelayanan keperawatan(Variabel Independen) Kepuasan pasien(Variabel Dependen).</p> <p>Instrumen Pengumpulan Data Menggunakan kuesioner dan observasi</p> <p>Analisa Data Analisis univariat dan bivariat dengan uji statistik Chi-Square</p>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara Kehandalan (p value = 0,001 dan nilai OR 79,625), Jaminan (p value = 0,001 dan nilai OR 142,857), Bukti Fisik (p value = 0,001 dan nilai OR 6,578), Empati (p value = 0,001 dan nilai OR 93,333), Daya Tanggap (p value = 0,001 dan nilai OR 170,833) dengan Kepuasan Pasien.	<i>Google Scholar</i>
6	Ana Fadilah, Wahyu Yusianto. (Fadilah and Yusianto)	Jurnal Keperawatan dan Kesehatan Masyarakat	Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap	<p>Desain Penelitian deskriptif studi korelasi (correlation study) dengan pendekatan <i>cross sectional</i></p> <p>Populasi pasien rawat inap bedah di rsud dr. loekmono</p>	Ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan	<i>Google Scholar</i>

	o 2019)	STIKE S Cende kia Utama Kudus	Bedah Di Rsud Dr. Loekmono Hadi Kudus	hadi kudus Sampel Sebanyak 74 pasien. Teknik Sampling Menggunakan teknik purposive sampling. Tempat & Waktu penelitian Penelitian ini dilakukan pada tanggal 29 Mei – 29 Juni 2017 di ruang rawat inap bedah RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. Variabel Penelitian Dukungan Keluarga (Variabel Independen) Tingkat Depresi (Variabel Dependen) Instrumen Pengumpulan Data menggunakan kuesioner yang diisi oleh pasien. Analisa Data dianalisa dengan menggunakan uji statistik Spearman Rank.	dengan kepuasan pasien ($p=0,000 < p=$ 0.05) dan kekuatan hubungan sedang dengan nilai korelasi koefisien 0,589	
--	---------	--	--	--	---	--

BAB 4

HASIL DAN ANALISA DATA

4.1 Karakteristik Studi

Literature review ini di sintesis menggunakan metode naratif dengan mengelompokkan data-data hasil ekstraksi yang sejenis sesuai hasil yang diukur untuk menjawab tujuan. Jurnal penelitian yang sesuai dengan kriteria inklusi kemudian dikumpulkan dan dibuat ringkasan jurnal meliputi nama peneliti, tahun terbit, judul, metode dan hasil penelitian.

Tabel 4.1 karakteristik studi

No	Judul	Populasi	Instrumen	Desain	Comparasi	Outcame
1.	Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Kh. Abdurrahman Wahid Rsi Nu Demak	Teknik sampling menggunakan probabilitas sampling dengan populasi sebanyak 59 pasien	Hasil Wawancara	Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan pendekatan <i>Cross-sectional</i>	Kualitas pelayanan keperawatan paling banyak di dapatkan adalah kategori baik dengan banyak 30 responden (58,8%). Kepuasan pasien paling banyak kategori tinggi sebanyak 33 responden (64,7%) Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan. keperawatan dengan kepuasan pasien. Dinyatakan bahwa hubungan yang didapatkan adalah hubungan kuat ($\rho = 0,716$)	Terdapat hubungan diantara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Pelayanan yang baik akan meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

2.	Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Kabupaten Bengkulu Tahun 2018	Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan <i>accidental sampling</i> dengan sampel sebanyak 50 orang.	Hasil kuesioner	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif analitik korelasi	Responden terbanyak memiliki jenis kelamin pria (60%), dengan tingkat pendidikan SMA (38%), dan memiliki pekerjaan sebagai petani (52%) dengan usia 22-80 tahun. Kualitas pelayanan keperawatan paling banyak didapatkan adalah kategori baik sebesar (18%). Kepuasan pasien paling banyak kategori tinggi sebesar (34%). Terdapat hubungan diantara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.	Berdasarkan hasil penelitian diperoleh adanya hubungan antara mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien. Mutu pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan yang baik terhadap pasien.
3.	Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Bangkinan Kota Tahun 2019	Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah <i>accidental sampling</i> didapatkan sampel sebanyak 95 responden	Kuesioner	Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah <i>Survey Analitik</i> dengan pendekatan <i>Cross Sectional</i>	Kualitas pelayanan keperawatan paling banyak didapatkan adalah kategori kurang sebesar (56,8%). Kepuasan pasien paling banyak kategori tidak puas sebesar (60%). Terdapat hubungan diantara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.	Berdasarkan hasil penelitian diperoleh adanya hubungan antara mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien. Mutu pelayanan keperawatan yang kurang baik menjadikan tingkat kepuasan pasien menjadi kurang baik.
4.	Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan	Sampel yang digunakan dalam penelitian	Kuesioner	Jenis penelitian yang digunakan dalam	Kualitas pelayanan keperawatan paling banyak didapatkan adalah kategori Cukup baik sebesar	Berdasarkan penelitian didapatkan bahwa Terdapat hubungan

	Pasien di Rawat Inap Puskesmas Bantur	di n ini adalah sebanyak 40 responden	ini	penelitian ini adalah deskriptif korelasional dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	(75%). Kepuasan pasien paling banyak kategori tinggi 37 responden (97,5%). Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.	diantara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Semakin baik tingkat pelayanan kesehatan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang didapatkan oleh pasien.
5.	Hubungan Mutu Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakir Syafira Pekanbaru Tahun 2018	Populasi yang di dapatkan dalam penelitian ini adalah sebesar 99 responden	Kuesioner	Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif	Kualitas pelayanan keperawatan paling banyak di dapatkan adalah kategori baik sebesar (42%). Kepuasan pasien paling banyak kategori tinggi sebesar (52,52%) Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien	Kepuasan pasien dipengaruhi oleh cara perawat memberikan pelayanan terhadap pasien. Berdasarkan penelitian didapatkan bahwa pelayanan yang diberikan perawat mengenai ketanggapan perawat terhadap pasien dinyatakan kurang sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pasien
6.	Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah di RSUD dr.Loekmo	Teknik menentukan sampel dalam penelitian ini akan menggunakan <i>purposive</i>	Kuesioner	Jenis penelitian ini adalah studi korelasi (<i>correlation study</i>) dan rancangan penelitian	Kualitas pelayanan keperawatan paling banyak di dapatkan adalah kategori baik sebanyak 48 responden (64,9%) Kepuasan pasien paling banyak kategori tinggi sebanyak 41 orang (55,4%).	Berdasarkan hasil penelitian diperoleh adanya hubungan antara mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien. Mutu pelayanan yang baik akan

no	Hadi	<i>sampling</i>	n	ini	Terdapat	hubungan	memberikan
Kudus		sebanyak	menggun		diantara	kualitas	kepuasan yang
		74	akan		pelayanan		baik terhadap
		sampel	<i>cross</i>		keperawatan	dengan	pasien
			<i>sectional</i>		kepuasan	pasien	
					dengan r = 0,589		

Berdasarkan hasil penelitian yang di review tingkat kualitas pelayanan keperawatan pasien rata-rata berada pada kategori baik. Tingkat kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang sangatlah berpengaruh dan sangatlah penting dalam sebuah persaingan pasar yang sangat kompetitif seperti sekarang ini. Kualitas pelayanan keperawatan memberikan pengaruh yang besar terhadap suatu kepuasan pasien. Hasil penelitian didapatkan bahwa secara signifikan terdapat sebuah pengaruh positif dan signifikan antara dimensi kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien. Dalam hal ini baik tidaknya suatu pelayanan keperawatan akan menyebabkan tinggi rendahnya kepuasan pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Berdasarkan artikel yang telah di *review* oleh penulis didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara tingkat pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap dengan rata-rata *p-value* 0.05. pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap dimana aspek kepuasan pasien menentukan bagaimana persepsi pasien terhadap pelayanan keperawatan yang telah diterimanya. Pelayanan keperawatan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien. Demikian pula dengan pelayanan yang kurang baik akan mengakibatkan adanya kepuasan pasien yang rendah.

4.2 Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap *Literatur Review*

Tabel 4.2 Pelayanan Keperawatan Dan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap
Literatur Review

Peneliti						
	(Fadilah and Priyanto 2021)	(Yossy et al. 2018)	(Librianty 2019)	(Kawoco et al. 2018)	(Devis 2019)	(Fadilah and Yusianto 2019)
Usia	- 21-25:10% - 26-30: 30% - 31-35: 40% - 36-40: 13,33% - ≥40: 6,67%	BVP (Bukan Variabel Peneliti)	- 20-30 : 25.3% - 31-40 : 33.7% - 41-55 : 36%	BVP (Bukan Variabel Peneliti)	BVP (Bukan Variabel Peneliti)	- 26-30: 30% - 31-35: 40% - 36-40: 13% - ≥40 : 6.2%
Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap						
Kategori	(Fadilah and Priyanto 2021)	(Yossy et al. 2018)	(Librianty 2019)	(Kawoco et al. 2018)	(Devis 2019)	(Fadilah and Yusianto 2019)
Baik	30(58,8 %)	9 (18,0 %)	41 (43,2%)	10 (25%)	42 (43%)	48 (64,9%)
Cukup	0	18 (36 %)	0	30 (75%)	0	23 (31%)
Kurang	21 (41,2%)	23 (46 %)	54 (56,8%)	0	57 (57%)	3 (4,1%)
Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap						
Kategori	(Fadilah and Priyanto 2021)	(Yossy et al. 2018)	(Librianty 2019)	(Kawoco et al. 2018)	(Devis 2019)	(Fadilah and Yusianto 2019)
Puas	33 (64,7 %)	17 (34 %)	38 (40%)	37(92,5%)	47 (47,5%)	41 (55,4%)
Tidak Puas	18 (35,3 %)	33 (66 %)	57 (60%)	3 (7,5%)	52(52,52%)	33 (44,6%)

Tabel 4.3 Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap *Literatur Review*

(Fadilah and Priyanto 2021)							
Pelayanan Keperawatan	Kepuasan Pasien				Total		<i>p value</i>
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	N	%	N	%			
Baik	28	93,3	2	6,7	30	100	0,000
Kurang	5	23,8	16	76,2	21	100	
(Yossy et al. 2018)							
Pelayanan Keperawatan	Kepuasan pasien				Total		<i>p value</i>
	Puas		Tidak puas		N	%	
	N	%	N	%			
Baik	7	9	2	22,2	9	18	0,005
Cukup	8	6	10	55,6	18	36	
Kurang	2	8,7	21	91,3	23	46	
(Librianty 2019)							
Pelayanan Keperawatan	Kepuasan Pasien				Total		<i>p value</i>
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	N	%	N	%			
Baik	17	41,5	24	58,5	41	100	0,001
Kurang	40	74,1	14	25,9	54	100	
(Kawoco et al. 2018)							
Pelayanan Keperawatan	Kepuasan pasien				Total		<i>p value</i>
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	N	%	N	%			
Baik	3	7,5	7	17,5	10	25	0,001
Cukup	0	0	30	75	30	75	
(Devis 2019)							
Pelayanan Keperawatan	Kepuasan Pasien				Total		<i>p value</i>
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	N	%	N	%			
Baik	41	95,3	2	4,7	43	100	0,001
Kurang	6	10,7	50	89,3	56	100	
(Fadilah and Yusianto 2019)							
Pelayanan Keperawatan	Kepuasan Pasien				Total		<i>p value</i>
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	N	%	N	%			
Baik	38	79,2	13	20	48	100	0,000
Cukup	3	13	20	80	23	100	

BAB 5

PEMBAHASAN

5.1 Mengidentifikasi Pelayanan Keperawatan Terhadap Pasien Di Ruang Rawat Inap *Literatur Review*

Berdasarkan hasil *literatur review* pada tabel 4.2 yang dilakukan oleh peneliti tentang pelayanan keperawatan diruang rawat inap dengan menggunakan 6 jurnal didapatkan hasil pelayanan keperawatan dengan kategori baik sebanyak 2 jurnal (33,3%), kategori cukup sebanyak 1 jurnal (16,6%), kategori kurang sebanyak 3 jurnal (50%).

Blum (1974), dalam jurnal (Librianty 2019) mengatakan, untuk dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, banyak hal yang perlu dilakukan. Salah satu diantaranya yang dipandang mempunyai peranan yang cukup penting ialah menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Adapun yang dimaksud dengan pelayanan kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri ataupun bersama-sama dalam satu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga kelompok dan ataupun masyarakat. Butar & Simamora, (2016) dalam jurnal (Anggraini 2021) mengatakan Mutu pelayanan keperawatan dikatakan bermutu apabila pelayanan yang diharapkan lebih kecil daripada pelayanan yang dirasakan (bermutu). Dikatakan kualitas layanan memenuhi harapan, apabila pelayanan yang diharapkan sama dengan yang dirasakan (memuaskan). Demikian pula dikatakan

persepsi tidak memenuhi harapan apabila pelayanan yang diharapkan lebih besar dari pada pelayanan yang dirasakan (tidak bermutu).

Berdasarkan tinjauan literature yang dilakukan, mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien, semakin tinggi nilai mutu pelayanan keperawatan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien yang dirasakan dan sebaliknya semakin rendah mutu pelayanan keperawatan maka semakin rendah tingkat kepuasan pasien yang dirasakan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Pakpahan, Sigalingging, and Simbolon 2022) menunjukkan bahwa mayoritas menyatakan Mutu pelayanan baik 41 orang (82%), Cukup sebanyak 7 orang (14%) dan kurang 2 orang (4%). Hasil ini menunjukkan bahwa layanan keperawatan yang dilaksanakan dikategorikan baik.

Agar pelayanan kesehatan masyarakat dapat mencapai tujuan yang diinginkan, ada beberapa aspek yang harus dipenuhi yaitu, keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*empathy*), bukti langsung atau berwujud (*tangible*). Namun pada akhir akhir ini, dengan semakin majunya ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran maka semakin baik pula tingkat pendidikan serta keadaan sosial ekonomi masyarakat, dimana kebutuhan dan tuntutan akan pelayanan kesehatan masyarakat semakin meningkat. Pelayanan keperawatan dapat diamati dari praktik keperawatan yang dilakukan oleh perawat saat melakukan tindakan keperawatan pada pasien. Tindakan keperawatan hendaknya dilakukan sesuai dengan harapan pasien untuk mencapai tingkat kepuasan pasien dan memenuhi harapan pasien. Tindakan keperawatan

yang diterima oleh pasien akan memunculkan suatu pengalaman bagi pasien. Pengalaman saat menerima tindakan keperawatan merupakan salah satu faktor terwujudnya persepsi pasien tentang pelayanan keperawatan tersebut.

Menurut (Javed & Ilyas, 2018), dalam jurnal (Anggraini 2021) mutu pelayanan merupakan salah satu tugas dan tanggung jawab perawat sebagai komponen yang menjalankan pelayanan tersebut, oleh sebab itu perawat harus mampu memberikan pelayanan yang memuaskan setiap pasien yang berkunjung, mutu pelayanan ini harus diterapkan sesuai dengan ketentuan maupun kebijakan yang ditetapkan untuk seluruh institusi kesehatan, karena tingkat kepuasan merupakan patokan dari bermutunya pelayanan suatu institusi. Setiap petugas pelayanan kesehatan harus memiliki rasa empati dan rasa tanggap yang cepat dalam memberikan pelayanan kesehatan agar tercapainya tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pasien.

5.2 Mengidentifikasi Kepuasan Pasien Di Ruang Inap *Literatur Review*

Berdasarkan hasil literatur review pada tabel 4.2 yang dilakukan oleh peneliti tentang kepuasan pasien di ruang rawat inap dengan menggunakan 6 jurnal didapatkan hasil kepuasan pasien dengan kategori puas sebanyak 3 jurnal (50%), kategori tidak puas sebanyak 3 jurnal (50%).

Kepuasan adalah model kesenjangan antara harapan (standar kinerja yang seharusnya) dengan kinerja aktual yang diterima pelanggan Woodruff and Gardial dalam Nursalam (2016). Menurut Sabarguna (2008), kepuasan pasien

merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Menurut Nursalam (2015), kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit. Kepuasan merupakan model kesenjangan antara harapan (standar kinerja yang seharusnya) dengan kinerja aktual yang diterima pelanggan, kepuasan nilai subjektif yang dirasakan pasien setelah mendapatkan pelayanan kesehatan (Said Mardijanto, Emi Ellya Astutik 2020). Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan).

Menurut Khori (2015) dalam jurnal (Yossy et al. 2018) kepuasan pasien dipandang sebagai unsur penentu penilaian baik buruknya sebuah pelayanan di rumah sakit, pelayanan yang baik dari tempat pelayanan kesehatan akan membuktikan bahwa rumah sakit tersebut bermutu baik. Menurut Kotler (2008), dalam jurnal (Kawoco et al. 2018) kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Indikator pembentuk kepuasandiantaranya meliputi kesesuaian harapan, kemudahan dalam memperoleh produk atau jasa yang ditawarkan serta

kesediaan untuk merekomendasi.

Berdasarkan tinjauan literature yang dilakukan, Persepsi kualitas pelayanan yang baik akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Ini berarti semakin baik kualitas pelayanan berakibat pada semakin baiknya kepuasan pasien penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Librianty 2019) menunjukkan bahwa sebagian besar tidak puas yaitu 57 responden (60%). dari data ini dapat disimpulkan bahwa responden yang menyatakan tidak puas lebih banyak dibanding dengan yang menyatakan puas.

Pada penelitian ini peneliti mengkaji tanggapan subyektif terkait beberapa indikator yang sekiranya dapat mewakili respon kepuasan dari responden berdasarkan kesesuaian antara harapan tentang pelayanan serta kenyataan yang dialami. Kepuasan pasien akan pelayanan keperawatan merupakan hal mutlak yang harus dipenuhi oleh perawat sebab salah satu indikator jaminan mutu pelayanan adalah pernyataan puas dari penerima pelayanan (pasien). Kepuasan yang tinggi ini disebabkan kinerja perawat yang baik yaitu menerapkan komunikasi yang efektif, mampu memenuhi harapan pasien dan dukungan serta fasilitas yang membuat persepsi pelayanan menjadi lebih baik. Pasien yang merasa puas terhadap pelayanan keperawatan menunjukkan bahwa kinerja perawat dalam memenuhi kebutuhan pasien/keluarga sesuai dengan harapan mereka, Sedangkan kepuasan yang rendah dikarenakan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (*reliability*) yang kurang mampu, kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terkait dengan jaminan (*assurance*)

yang kurang nyaman, bukti fisik (*Tangibles*) yang kurang memadai, kemampuan memberikan perhatian (*emphaty*) yang kurang nyaman, dalam memberikan tanggapan (*Responsiveness*) yang kurang tanggap.

5.3 Mengidentifikasi Hubungan Antara Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap *Literatur Review*

Berdasarkan hasil *literatur review* pada tabel 4.3 yang dilakukan oleh peneliti tentang hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap *literatur review* dengan menggunakan 6 jurnal didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap dengan rata-rata *p-value* $0,001 < 0.05$. Pasien yang mendapatkan pelayanan sesuai dengan harapan maka akan merasa puas, sebaliknya pasien yang memiliki harapan yang tinggi dibandingkan dengan kualitas pelayanan maka akan cenderung merasa kurang puas.

Aspek kepuasan pasien menentukan bagaimana persepsi pasien terhadap pelayanan yang diperoleh. Pelayanan yang diberikan meliputi keterampilan perawat dalam memberi asuhan terhadap pasien, kelengkapan sarana-prasarana serta ketepatan waktu terhadap pasien dapat menjadikan poin penting bagi pasien untuk dapat mengukur tingkat kepuasannya.

Berdasarkan hasil dari 6 penelitian yang telah direview disebutkan bahwa penelitian sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Pakpahan et al. 2022) yang telah membuktikan bahwa pelayanan keperawatan memiliki

hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien menunjukkan nilai p.value :0.008, yang artinya ada hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Persepsi mutu pelayanan yang baik akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan semakin baik kualitas pelayanan keperawatan pada pasien maka akan semakin baik pula tingkat kepuasan pasien, dan berlaku sebaliknya jika kualitas pelayanan pasien kurang baik maka tingkat kepuasan pasien pun akan berkurang. Setiap profesi kesehatan juga harus mengedepankan mutu dengan memberikan pelayanan yang optimal kepada semua pasien.

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan hasil *literatur review* diatas dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelayanan keperawatan dengan kategori baik sebanyak 2 jurnal (33,3%), kategori cukup sebanyak 1 jurnal (16,6%), kategori kurang sebanyak 3 jurnal (50%).
2. Kepuasan pasien dengan kategori puas sebanyak 3 jurnal (50%), kategori tidak puas sebanyak 3 jurnal (50%).
3. Terdapat hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap *literatur review* dengan nilai rata rata *p value* $0,001 < 0,05$

6.2 Saran

6.2.1 Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat dijadikan refrensi untuk penelitian selanjutnya dengan didukung oleh sumber-sumber lainnya, atau dapat dijadikan pembanding terhadap penelitian tentang pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien di ruang rawat inap selanjutnya.

6.2.3 Bagi Perawat

Diharapkan dapat menjadikan sebuah masukan bagi perawat bahwa peningkatan pelayanan keperawatan penting dalam rangka memenuhi

kebutuhan pasien, sehingga perawat harus mampu melakukan pelayanan keperawatan secara profesional.

6.2.4 Bagi Masyarakat

Diharapkan dapat memberi informasi bagi masyarakat sebagai bahan kajian pengetahuan terutama yang berkaitan di bidang pelayanan keperawatan. Masyarakat dapat mengetahui pelayanan keperawatan yang ada di puskesmas, sehingga diharapkan masyarakat juga dapat memberikan masukan dan saran dalam peningkatan pelayanan keperawatan sesuai harapan masyarakat.

Daftar Pustaka

- Anggraini, Riska. 2021. "Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit."
- Annisa, Nurul. 2017. "Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di Rumah Sakit Tk . IV Madiun Tahun 2017." *Stikes Bhakti Huasada Mulia Madiun.Skripsi* 1–157.
- Aria, Pranatha dkk. 2018. "FACTORS CONNECTED WITH PATIENT SATISFACTION TO NURSING SERVICES IN PUBLIC HOSPITAL INTERESTS SE-BRASS DISTRICT IN YEAR 2017 Aria Pranatha 1 , Rany Mulianny Sudirman 2 , Nita Novitasari 3." (1):1–9.
- Budiono. 2016. *Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Casmira, Olga. 2019. "HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD ABDUL WAHID SJAHRANIE SAMARINDA."
- Devis, Yesica. 2019. "Hubungan Mutu Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Syafira Pekabaru Tahun 2018." *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat (Journal of Public Health Sciences)* 8:1–12.
- Fadilah, Ana and Dwi Laksono Yudho Priyanto. 2021. "Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap KH Abdurrahman Wahid RSI NU Demak." *Jurnal Profesi Keperawatan (JPK)* 8(1):93–104.
- Fadilah, Ana and Wahyu Yusianto. 2019. "HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP BEDAH DI RSUD Dr. LOEKMONO HADI KUDUS." *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama* 8(1):35.
- Farnando, Hengki. 2017. "Hubungan Antara Hardiness Dengan Burnout Pada Perawat Di Rsup (Rumah Sakit Umum-Pusat) H. Adam Malik." Universitas Sumatra Utara.
- Febriyana, Lusiana and Stikes Yatsi Tangerang. 2021. "The Importance Of Nursing Service Quality Of Patient Satisfaction In Hospital Space Using Study Literature Review Method In 2020." *Nusantara Hasana Journal* 1(6):Page.

- Hanifah, Noor Alis Setyadi, and Kusuma Estu Werdani. 2021. "Kajian Literatur Faktor-Faktoryang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Rumah Sakit." *Jurnal Manajemen Informasi Dan Administrasi Kesehatan* 4:76–86.
- Kawoco, Sri Baskoro, Farida Halis Diah Kusuma, and Esti Widiani. 2018. "Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rawat Inap Puskesmas Bantur." *Nursing News* 3(1):820–32.
- Librianty, Nany. 2019. "Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Bangkinang Kota Tahun 2019." *Jurnal Ners* 3(2):103–10.
- Nurhidaya, Andi. 2020. "Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Rsud Labuang Baji Makassar." *Universitas Islam Negri Alaudin* 2:53–61.
- Nursalam. 2020. *Penulisan Literature Review Dan Systematic Review Pada Pendidikan Kesehatan (Contoh)*. Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga.
- Pakpahan, Hetti Marlina, Ganda Sigalingging, and Riety Simbolon. 2022. "Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSIA Stella Maris Medan." *Jurnal Darma Agung Husada* 9(114–23).
- Sagita, Elis. 2021. "Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Pusri Palembang Tahun 2021." 1–93.
- Said Mardijanto, Emi Ellya Astutik, dan M. Elyas Arif Budiman. 2020. "Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dengan Kabupaten Jember." *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis* 15.
- Sedán, et. a. 2020. "KUALITAS PELAYANAN RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM BATARA SIANG KABUPATEN PANGKEP." *Journal of Chemical Information and Modeling* 21(1):1–9.
- UU RI. 2014. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan*. Vol. 104.
- Yossy, Claudia Evan, Herman, and Hendra. 2018. "Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Kabupaten Bengkayang Tahun 2018." *Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Tanjungpura* 58(12):7250–57.

Zarima, Maulida, Mahfud, and Anggi Napida, Anggraini. 2019. "Gambaran 5M (Man, Money, Method, Material Dan Machine) Dalam Pelaksanaan Discharge Planning Di Ruang Rawat Inap Bedah Rsud Wates Kulon Progo." *Doctoral Dissertation, Universitas Alma Ata Yogyakarta* 4.

Lampiran 1

Jurnal Profesi Keperawatan
Vol 8 No 1 Januari 2021

E-ISSN 2776-0065
<http://jurnal.akperkridahusada.ac.id>

**HUBUNGAN PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP KH.
ABDURRAHMAN WAHID RSI NU DEMAK**

Ana Fadilah¹, Dwi Laksono Yudho Priyanto²
^{1,2}Program Studi Ilmu Keperawatan, STIKES
Cendekia Utama Kudus Jln. Lingkar Kudus-
Pati Km 5 Jepang Mejobo Kudus, Kode Pos
59325

Email:

[ana.fadilah
15@gmail](mailto:ana.fadilah15@gmail.com)

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan suatu kehandalan, respek dan tanggap akan kebutuhannya, pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan mereka, diberikan dengan cara yang ramah pada waktu mereka berkunjung. Mutu pelayanan kesehatan adalah penampilan yang pantas dan sesuai standart suatu intervensi yang diketahui aman. Jenis penelitian ini yaitu korelasional analitik (*eksplanatory reseach*). Teknik sampling menggunakan teknik *Probability sampling* dengan metode *Simple random sampling* (sampel random sederhana). Populasi dalam penelitian ini adalah 59 pasien. Analisa kualitan pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien nilai p 0,000. Ada hubungan anta kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap KH. Abdurrahman Wahid RSI NU Demak.

Kata Kunci: Pelayanan Keperawatan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Quality of service is a reliability, respect and responsiveness to their needs, services must be in accordance with their needs, provided in a friendly manner when they visit. The quality of health care is the appearance that is appropriate and according to the standards of an intervention that is known to be safe. This type of research is analytic correlational (explanatory research). The sampling technique uses probability sampling technique with the simple random sampling method (simple random sample). The population in this study were 59 patients. Analysis of the quality of nursing services and patient satisfaction p value 0.000. There is a relationship between the quality of nursing services and patient satisfaction in the inpatient room of KH. Abdurrahman Wahid RSI NU Demak

Keywords: *Nursing Services, Patient Satisfaction*

LATAR BELAKANG

Memasuki era globalisasi, berbagai pelayanan kesehatan dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Rumah sakit sebagai salah satu unit pelayanan kesehatan harus melayani semua masyarakat tanpa membedakan latar belakang pasien serta memenuhi standar pelayanan yang optimal. Jaminan mutu layanan kesehatan merupakan salah satu pendekatan sangat penting dan mendasar dalam memberikan layanan kesehatan kepada pasien (Kemenkes, 2014). Jaminan mutu pelayanan diharapkan dapat terjangkau oleh semua lapisan masyarakat secara adil dan merata dalam lingkup sistem jaminan kesehatan masyarakat. Mekanisme pelaksanaan pelayanan dilakukan secara berjenjang (Muninjaya, 2016). Program jaminan kesehatan nasional (JKN) saat ini diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, sebagai upaya memberikan perlindungan kesehatan kepada peserta untuk memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan pemenuhan kebutuhan dasar kesehatan (Kemenkes, 2014).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dalam memberikan pelayanan bekerjasama dengan fasilitas kesehatan yang ada di

seluruh Indonesia. Pendekatan jaminan mutu tersebut tidak dapat berdiri sendiri melainkan harus menyatu dengan layanan kesehatan tersebut. Jaminan kesehatan harus tetap memperhatikan mutu pelayanan karena pelayanan komprehensif merupakan prioritas utama dengan menerapkan pendekatan jaminan mutu layanan kesehatan (BPJS, 2015). Romaji (2018) menemukan bahwa penyelenggaraan pelayanan BPJS, masih banyak dijumpai kekurangan sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat, dimana pelayanan yang rendah akan berdampak terhadap kepuasan yang menurun sehingga jumlah kunjungan menurun.

Hasil penelitian Hakim (2019) mendapatkan sebagian besar responden merupakan pasien peserta BPJS PBI. Rata-rata pasien puas terhadap pelayanan rawat inap. Indikator skor kepuasan tertinggi adalah indikator *quality/ competence* (87,5%) dan dimensi skor kepuasan terendah adalah *availability of Resources* (61,66%). Penelitian Herdianti (2017) mendapatkan aspek pelayanan masih kurang seperti kemudahan, kelengkapan, sehingga perlu peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian Maghrobi (2019) menunjukkan bahwa sebagian besar (52%) atau 25 responden puas dengan pelayanan keperawatan BPJS dan hampir setengahnya (48%) atau 23 responden tidak puas dengan pelayanan Keperawatan BPJS. Penelitian Fransiska (2017) mendapatkan kualitas pelayanan keperawatan yang baik 81.6%, hasil kepuasan 72 (73.5%) kategori puas, dan untuk hubungan kualitas pelayanan keperawatan baik dengan kepuasan puas(90.0%). Penelitian Harahap (2019) mendapatkan dari 80 orang diperoleh 48 (60%) memiliki pelayanan keperawatan cukup, dan kepuasan pasien mayoritas puas sebanyak 47 (61,3%), terdapat hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap.

Rumah Sakit Islam NU Demak adalah salah satu rumah sakit swasta di Kota Demak yang merupakan rumah sakit tipe D, salah satu fasilitas pelayanan di Rumah Sakit Islam NU Demak adalah Instalasi Rawat Inap. Dari hasil survei data awal didapatkan jumlah pasien BPJS rawat inap RSI

NU demak selama 3 bulan terakhir dari bulan Juni sampai Agustus 2018 tercatat sebanyak 14.725 pasien. Pasien BPJS sebagian besar dirawat di Ruang KH. Abdurrahman Wahid, dimana data selama 3 bulan terakhir berjumlah 330 pasien atau dalam 1 bulan terakhir sebanyak 110 pasien dengan pembagian sebanyak 51 pasien BPJS Non PBI dan sebanyak 59 pasien BPJS PBI. Hasil survey kepuasan pasien tahun 2017 melalui angket didapatkan pasien BPJS PBI sebesar 70%, Non PBI sebesar 75% dan pasien umum sebesar 72%. Hasil catatan kritik dan saran melalui surat didapatkan keluhan pasien BPJS PBI tentang jadwal visite dokter yang tidak jelas waktunya, pelayanan kurang cepat dan ketanggapan yang kurang, serta fasilitas yang kurang.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan tanggal 23 November 2019 melalui wawancara pada beberapa pasien pengguna layanan BPJS PBI diantaranya 5 dari 10 orang pasien mengatakan bahwa pelayanan yang diterima tidak sama dengan pelayanan yang diberikan kepada pasien umum dan BPJS non PBI, sebanyak 5 pasien BPJS PBI menyatakan kurang puas terhadap pelayanan, yaitu ruangan yang kurang rapi, fasilitas kurang lengkap dan alur administrasi yang terkesan lebih rumit dan lama dibandingkan dengan pasien umum atau non BPJS sehingga pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan oleh petugas. Hasil wawancara kepada kepala ruang KH. Abdurrahman Wahid RSI NU Demak didapatkan bahwa jumlah perawat tidak sebanding dengan jumlah pasien, sehingga pelayanan kurang optimal, namun dalam 3 bulan terakhir belum dilakukan survey kepuasan pasien BPJS PBI. Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti tentang hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap KH. Abdurrahman Wahid RSI NU Demak.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan pendekatan *cross-sectional*. Studi kuantitatif deskriptif adalah suatu studi untuk melakukan pengamatan dengan interpretasi tepat

dan termasuk di dalamnya adalah studi menggunakan analisa statistik untuk melukiskan secara akurat sifat-sifat dari beberapa fenomena kelompok, sedangkan studi *cross sectional* adalah pendekatan yang sifatnya sesaat pada suatu waktu dan tidak diikuti dalam kurun waktu tertentu berikutnya (Notoadmodjo, 2016).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

a. Umur

Tabel 4.1
Distribusi Frekwensi Responden Berdasarkan Umur Di Rumah Sakit
Nahdlotul Ulama Demak Tahun 2020(N = 51)

Mean	Median	Min- Mak
33,04	32.0	25-51

Sumber : Data Primer 2020

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa rata-rata usia responden adalah 33,4 tahun dengan nilai median 32 tahun. Usia paling muda adalah 25 tahun dan usia paling tua adalah 51 tahun.

b. Jenis Kelamin

Tabel 4.2
Distribusi Frekwensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Rumah Sakit Nahdlotul Ulama Demak Tahun 2020
(N = 51)

Jenis Kelamin	f	%
Laki-laki	16	31.4
Perempuan	35	68.6
Total	51	100.0

Sumber : Data Primer 2020.

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa jenis kelamin responden paling banyak adalah perempuan sebanyak 35 orang (68,6%) dan jenis kelamin laki-laki sebanyak 16 orang (31,4%).

c. Tingkat Pendidikan

Tabel 4.3
Distribusi Frekwensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan di Rumah Sakit Nahdlotul Ulama Demak Tahun 2020
(N = 51)

Pendidikan	f	%
SD	0	0.0
SLTP	42	82.4
SLTA	9	17.6
Perguruan Tinggi	0	0.0
Total	51	100

Sumber : Data Primer 2020

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa pendidikan responden paling banyak adalah lulusan SLTP sebanyak 42 responden (82,4%), lulusan SLTA sebanyak 9 responden (17,6%).

2. Analisa Univariat

a. Kualitas Pelayanan Keperawatan

Tabel 4.4
Distribusi Frekwensi Responden Berdasarkan Kualitas
Pelayanan Keperawatandi Rumah Sakit Nahdlotul Ulama
Demak Tahun 2020
(N = 51)

Kualitas Pelayanan	f	%
Baik	30	58.8
Kurang	21	41.2
Total	51	100.0

Sumber : Data Primer 2019

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui bahwa kualitas pelayanan keperawatan paling banyak adalah kategori baik sebanyak 30 responden (58,8%) dan kategori kurang sebanyak 21 responden (41,2%).

b. Kepuasan Pasien

Tabel 4.5
Distribusi Frekwensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasiendi Rumah
Sakit Nahdlotul Ulama Demak Tahun 2020
(N = 51)

Kepuasan	f	%
Tinggi	33	64.7
Rendah	18	35.3
Total	51	100.0

Sumber : Data Primer 2020

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui bahwa kepuasan pasien paling banyak kategori tinggi.

3. Analisa Bivariat

Tabel 4.6
Tabulasi Silang Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan
Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap KH. Abdurrahman Wahid
RSI NU Demak Tahun 2020(N = 51)

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien				Total		P value	Rho
	Tinggi		Rendah		f	%		
	f	%	f	%				
Baik	28	93.3	2	6.7	30	100	0.000	0.716
Kurang	5	23.8	16	76.2	21	100		

Sumber : Data Primer 2020

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa pada kualitas pelayanan baik sebanyak 30 responden didapatkan mayoritas kepuasan tinggi sebanyak 28 responden (93,3%) dan pada kualitas pelayanan kurang sebanyak 21 responden didapatkan mayoritas kepuasan rendah sebanyak 16 responden (76.2%).

Hasil uji statistik dengan uji *Rank Spearman* didapatkan nilai p 0.000, hasil ini menunjukkan adanya hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap KH. Abdurrahman Wahid RSI NU Demak dengan arah hubungan kuat dan arah hubungan yang positif (nilai rho 0.716).

B. Pembahasan

1. Analisa Univariat

a. Kualitas Pelayanan Keperawatan

Hasil penelitian mendapatkan kualitas pelayanan keperawatan paling banyak adalah kategori baik sebanyak 30 responden (58,8%). Kualitas pelayanan yang baik ini ditunjukkan dari hasil jawaban responden yaitu menjawab pelayanan perawat dilakukan sesuai prosedur pelayanan dengan memberikan salam, memperkenalkan diri, menjelaskan fasilitas, tindakan yang dilakukan, melakukan pengkajian, menjelaskan jenis obat, membantu BAB, memberikan edukasi dan penjelasan kapan pulang. Pelayanan tersebut menunjukkan kinerja perawat yang baik

dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien. Pelayanan yang baik ini sebagai bentuk citra rumah sakit yang tanpa membedakan pasien, baik pasien umum maupun pasien BPJS.

Penelitian Romaji (2018) mendapatkan bahwa pelayanan pasien BPJS dalam kategori baik, yaitu tanpa membedakan pasien serta biaya yang terjangkau. Pelayanan yang baik juga dipengaruhi dari peran BPJS yang selama ini sebagai pihak ketiga dalam asuransi kesehatan. BPJS berwenang memberikan kontrol kepada pihak PPK (Pemberi Pelayanan Kesehatan) termasuk rumah sakit sebagai mitra kerja dan kewenangan ini juga sudah dilaksanakan secara baik. Monitoring dan evaluasi selama ini sudah jalan disamping adanya *hotline service* yang bisa dihubungi klien peserta BPJS. Penelitian Siswati (2017) juga mendapatkan sebagian besar pelayanan dalam kategori baik. Keluhan pasien yang sampai kepada pengelola BPJS akan menjadi bahan masukan kepada pihak PPK. Oleh karenanya pada saat ini banyak pihak PPK (puskesmas, rumah sakit, dokter keluarga) sudah memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga mendekati harapan pelanggan (pasien).

Penelitian Wowor (2017) membuktikan bahwa aspek pelayanan yang baik mencakup sarana (bukti langsung) dalam proses perawatan. Pelayanan yang berkualitas terlihat pada fasilitas rumah sakit. Kemenkes (2016) menjelaskan bahwa fasilitas pelayanan di rumah sakit harus memenuhi standar dalam pelayanan yaitu utilitas dalam bentuk alat, jaringan dan sistem yang membuat pelayanan yang semakin baik dan menjamin dalam keselamatan pasien. Nursalam (2014) menjelaskan bahwa fasilitas ruang perawatan merupakan salah satu aspek dalam pelayanan rumah sakit yang menentukan kepuasan dan kenyamanan pasien selama dirawat. Sebagaimana dalam jawaban responden yaitu aspek fasilitas ruang perawatan ini mencakup pelayanan yang baik,

tempat tidur, terbebas dari bahan berbahaya, kebisingan dan kualitas udara.

Hasil penelitian mendapatkan bahwa mutu pelayanan kategori kurang sebanyak 21 responden (41,2%). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan dalam memenuhi kebutuhan masih belum sesuai, karena pelayanan mencakup aspek multidimensi dengan beban kerja yang tinggi dan sumber daya yang kurang sehingga komunikasi yang dibangun masih kurang yang menyebabkan salah interpretasi. Pelayanan yang kurang ini terlihat pada jadwal informasi yang kurang, administrasi yang terlalu lama. Selain itu fasilitas pelayanan yang kurang dalam mendukung pelayanan seperti kondisi ruang yang ramai, panas dan tempat tunggu keluarga yang kurang. Pasien BPJS PBI dengan membayar setiap bulan mempunyai harapan yang tinggi sehingga interpretasi pelayanan dengan standar yang tinggi yang berbeda dengan kualitas pelayanan. Penelitian Romaji (2018) mendapatkan bahwa kualitas pelayanan pasien BPJS yang kurang pada bentuk prosedur pendaftaran, waktu tunggu yang lama dan fasilitas yang kurang.

b. Kepuasan Pasien

Hasil Penelitian mendapatkan bahwa kepuasan pasien paling banyak kategori tinggi sebanyak 33 responden (64,7%). Hal ini ditunjukkan dari jawaban responden yaitu harapan tentang informasi yang tepat, pelayanan yang handal, tanggung jawab, penjaminan selama perawatan dan sikap yang ramah dan sopan didapatkan pasien selama perawatan di rumah sakit. Kepuasan pasien akan pelayanan keperawatan merupakan hal mutlak yang harus dipenuhi oleh perawat sebab salah satu indikator jaminan mutu pelayanan adalah pernyataan puas dari penerima pelayanan (pasien). Kepuasan yang tinggi ini disebabkan kinerja perawat yang baik yaitu menerapkan komunikasi yang efektif, mampu memenuhi

harapan pasien dan dukungan serta fasilitas yang membuat persepsi pelayanan menjadi lebih baik. Pasien yang merasa puas terhadap pelayanan keperawatan menunjukkan bahwa kinerja perawat dalam memenuhi kebutuhan pasien/keluarga sesuai dengan harapan mereka.

Penelitian Hakim (2019) mendapatkan bahwa hampir seluruh responden dari kelompok BPJS termasuk puas terhadap pelayanan kesehatan. Dimensi kepuasan yang tinggi sudah didapatkan pasien, yaitu ruang pelayanan atau ruang rawat inap sudah sangat bagus, bersih, rapi, luas, akses mudah dan berbagai kelebihan lainnya. Herdianti (2017) menunjukkan bahwa kepuasan pasien sebagian besar kategori puas, hal ini menjadi indikator mutu pelayanan yang dijalankan yang dibuktikan bahwa tindakan perawat sesuai dengan harapan pasien. Dave (2014) membuktikan bahwa kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

2. Analisa Bivariat

a. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Hasil penelitian mendapatkan adanya hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap KH. Abdurrahman Wahid RSI NU Demak dengan arah hubungan kuat dan arah hubungan yang positif (nilai rho 0.716). Hubungan ini terlihat dari persentase penelitian dimana pada kualitas pelayanan baik sebanyak 30 responden didapatkan mayoritas kepuasan tinggi sebanyak 28 responden (93,3%) dan pada kualitas pelayanan kurang sebanyak 21 responden didapatkan mayoritas kepuasan rendah sebanyak 16 responden (76.2%). Kepuasan pasien berhubungan dengan persepsi awal pasien dalam memanfaatkan sistem pelayanan.

Pasien yang mendapatkan pelayanan sesuai harapan akan cenderung merasa puas, sebaliknya pasien yang mempunyai harapan tinggi dibandingkan kualitas pelayanan akan cenderung merasa kurang puas.

Aspek kepuasan menentukan bagaimana persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima. Pelayanan BPJS mencakup ketrampilan perawat dalam memberikan asuhan kepada pasien, kelengkapan sarana dan ketepatan waktu yang dapat dirasakan langsung oleh pasien, sehingga pasien mampu membandingkan dengan harapan dalam pelayanan tersebut. Penelitian Astuti (2014) membuktikan bahwa pelayanan berhubungan dengan kepuasan pasien. Menurut Aziz (2014) kepuasan pasien merupakan indikator utama dari standar pelayanan kesehatan adalah melalui kepuasan pasien. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien. Demikian juga pelayanan yang kurang akan berdampak pada kepuasan yang rendah. Siswati (2017) menjelaskan bahwa perawat dalam memberikan pelayanan tidak membedakan kualitas. Monitoring dan evaluasi pelayanan sudah dilaksanakan secara periodik kepada PPK (pemberi pelayanan kesehatan) atau kepada provider (petugas kesehatan) oleh pihak BPJS. Dalam arti peserta BPJS dijamin kualitas pelayanan yang akan diterima sama dengan pasien non BPJS. Petugas BPJS dengan ketat memberikan persyaratan sarana dan prasarana yang harus dipenuhi PPK (pemberi pelayanan kesehatan) bagi pasien BPJS. Adanya persyaratan demikian ini maka pasien akan sama-sama merasa puas terhadap pelayanan yang diterima.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Hasil penelitian kualitas pelayanan keperawatan paling banyak adalah kategori baik sebanyak 30 responden (58,8%).
2. Hasil penelitian kepuasan pasien paling banyak kategori tinggi sebanyak 33 responden (64,7%)
3. Terdapat hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap KH. Abdurrahman Wahid RSI NU Demak dengan arah hubungan kuat dan arah hubungan yang positif (nilai rho 0.716).

Saran

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya menambahkan faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu sarana perawatan dan kenyamanan pasien.

2. Bagi Rumah Sakit

Pihak manajemen dapat mengupayakan untuk meningkatkan pelayanan dan melengkapi sarana atau fasilitas dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien.

3. Bagi Profesi Keperawatan

Perawat dapat meningkatkan aspek pelayanan secara optimal sehingga dapat membuat kepuasan pasien yang baik selama perawatan.

4. Bagi Pendidikan

Institusi pendidikan dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai referensi mahasiswa serta mempublikasikan untuk mengembangkan ilmu keperawatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti. 2014. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Atas Pelayanan Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen. <http://www.portalgaruda.ac.id>.
- Aziz, Abdul. 2014. Analisis Tingkat kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Prima di RSUP DR. M. Djamil Padang tahun 2012. <http://eprint.ac.id>.
- Dave, Dharsana R. 2014. A Study on Service quality and customer satisfaction of selected Private hospitals of Vadodara City. <http://pbr.co.in/May2014/2.pdf>
- Hakim, Fany. 2019. Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Peserta BPJS dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Darul Istiqomah Kendal. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jmki/article/view/22590>
- Harahap, Eki. 2019. Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Sundari Medan. Journal of Nursing. Vol 1, No 1, 2019.
- Herdianti. 2017. Kualitas Pelayanan Rawat Inap Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dan Umum Di Rumah Sakit Umum Daerah I Lagaligo Wotu Kabupaten Luwu Timur.
- Kemenkes. 2014. Permenkes No 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional. <http://www.depkes.go.id/resources>. Diakses 23 Februari 2015.
- Kemenkes. 2014. UU No 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan. Depkes. Jakarta. Kemenkes RI. 2016. Survey Kepuasan Pelanggan <http://bprs.kemkes.go.id>.
- Muninjaya, A.A. 2016. Survey Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan Kesehatan Perjan RS Sanglah Denpasar. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan 07 (03).
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2016. Metodologi penelitian kesehatan. Rineka Cipta: Jakarta. Nursalam, 2014. Manajemen Keperawatan; Aplikasi dalam praktik keperawatan professional.
Editor Dripta Sjabana. Penerbit Salemba Medika, Jakarta.
- Romaji. 2018. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Bpjs (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Dan Non BPJS Di RSUD Gambiran Kediri JawaTimur.

Siswati, Sri. 2017. Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Unit Rawat Inap RSUD Kota Makassar.

Wowor, Deltika. 2017. Kualitas Pelayanan Rawat Inap Di RSUD Kabupaten Fakfak. <https://core.ac.uk/download/pdf/83871096.pdf>

Lampiran 2

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN
RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM KABUPATEN
BENGKAYANG TAHUN 2018**

Yossy Claudia Evan*, Herman**, Hendra***

*Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Tanjungpura, ** Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas
Tanjungpura, ***Unit Pelayanan Kesehatan Pontianak

ABSTRAK

Latar Belakang : Masyarakat selalu mengharapkan agar pelayanan rumah sakit terutama keperawatan memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi setiap pengguna yang memanfaatkannya. Dengan demikian pihak rumah sakit selalu berusaha meningkatkan layanan kepada pasien. Mutu pelayanan yang sempurna dapat menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Kepuasan pasien muncul akibat dari kinerja layanan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan. Berdasarkan studi pendahuluan di RSUD Bengkayang pasien menyatakan perawat tidak ramah kepada pasien, perawat hanya sebatas melakukan intervensi tanpa ada komunikasi kepada pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Bengkayang

Tujuan : Tujuan dari penelitian ini yaitu menganalisis hubungan pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bengkayang Tahun 2018

Metode : Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Desain penelitian yaitu analitik korelasi dengan pendekatan survei. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 50 orang dengan teknik pengambilan sampling yaitu accidental sampling. Hasil penelitian dianalisa menggunakan uji chi-square.

Hasil : Hasil analisa yang menyatakan mutu pelayanan keperawatan baik 18%, cukup baik 36% dan tidak baik 46%. Sedangkan kepuasan 17% merasa puas dan 66% menyatakan tidak puas. Berdasarkan uji chi-square didapatkan hasil r sebesar 0,049 p value = 0,001 yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien

Kesimpulan : Terdapat hubungan mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bengkayang Tahun 2018. Bagi Rumah Sakit diharapkan dapat lebih meningkatkan mutu pelayanan keperawatan dengan melakukan survei kepuasan kepada pasien dan melakukan evaluasi secara berkala.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan keperawatan, Kepuasan pasien

**RELATIONS NURSING CARE QUALITY WITH INPATIENT
SATISFACATIONIN-PATIENTROOM OF BENGKAYANG
PUBLIC HOSPITAL 2018**

Yossy Claudia Evan*, Herman**, Hendra***

*Nursing Program of Tanjungpura University, ** Nursing Program of Tanjungpura University, ***Health Service Unit Pontianak

ABSTRACT

Background: People always expect that hospital services, especially nursing, provide a good and satisfactory service for every user who uses it. Thus the hospital is always trying to improve the service to patients. The perfect quality of service can lead to a sense of satisfaction in each patient. Patient satisfaction arises from the service performance obtained after the patient compares with what is expected. Based on preliminary study in RSUD Bengkayang patients stated nurses are not friendly to patients, nurses are only limited to intervene without any communication to the patient. The purpose of this study was to determine the relationship of nursing service quality to the satisfaction of inpatients of RSUD Bengkayang

Objective: The purpose of this study is to analyze the relationship of nursing service to the satisfaction inpatients of Rumah Sakit Umum Kabupaten Bengkayang 2018

Method: This research is a quantitative research. The research design is analytic correlation with survey approach. The sample in this study amounted to 50 people with sampling technique that is accidental sampling. The results were analyzed using chi-square test.

Result: The result of analysis which stated that good nursing service quality is 18%, good enough 36% and not good 46%. While satisfaction 17% feel satisfied and 66% expressed not satisfied. Based on chi-square test obtained t result of 0.049 p value = 0.001 which indicates that there is a significant relationship between the quality of nursing service to patient satisfaction

Conclusion: There is a relation of quality of nursing service to patient satisfaction of inpatient Bengkayang Public 2018. For Hospital is expected to futher improve teh quality of nursing servisece with asatisfaction survey to patients and evaluate periodically.

Keywords: Quality of Nursing Care, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Pembangunan suatu bangsa tidak lepas dari indikator derajat kesehatan manusia, tolak ukur ini menjadi rujukan badan Perserikatan Bangsa-Bangsa dalam menilai tingkat pembangunan suatu negara yang diukur dari Indek Pembangunan Manusia (IPM) yaitu kesehatan, pendidikan, ekonomi (*United Nations Development Programme*, 2016). Implementasi pelayanan kesehatan di Indonesia lebih jauh dipayungi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan, yang menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan (Kemenkes, 2009).

Salah satu wadah pelayanan kesehatan yang ada adalah rumah sakit, dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit menyebutkan bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri. (Pemenkes, 2009).

Nursalam (2014) mengatakan bahwa mutu layanan (*Service Quality*) berkaitan dengan kepuasan pasien. Mutu pelayanan yang sempurna dapat menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu kesehatan (Depkes RI, 2008).Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan (Pohan, 2006).

Tingkat kepuasan pasien akan sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan, hal ini didukung oleh penelitian yang dikeluarkan oleh Mukti (2013) yang mengatakan

bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor yang sangat penting dimana faktor yang paling berpengaruh adalah teknis, seperti keterampilan tenaga medis, ketanggapan petugas kesehatan dalam memenuhi kebutuhan pasien, faktor empati, respek dan keramah-ramahan dalam melayani pasien dapat mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan. Penelitian lain oleh Lumban (2017), menunjukkan hasil pasien merasa belum puas dengan kelengkapan, kesiapan dan keberhasilan alat-alat masih belum baik, perawat juga tidak memberikan informasi kepada pasien misalnya tentang obat yang diberikan dan kegunaan obat tersebut, perawat yang tidak cepat tanggap saat dibutuhkan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Butar & Roymond (2016) bahwa kepuasan maupun ketidakpuasan pasien karena perhatian yang diberikan perawat dapat dirasakan secara langsung oleh pasien dari awal pelayanan sampai akhir pelayanan keperawatan yang pasien dapatkan diruang rawat inap. Apabila perawat memberikan perhatian yang lebih tinggi kepada pasien yang sesuai dengan harapan pasien maka tingkat kepuasan pasien akan lebih tinggi, dan sebaliknya apabila perhatian yang diberikan perawat kurang dari harapan pasien maka tingkat kepuasan pasien akan rendah. Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bengkayang (RSUD kab. Bengkayang) merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat dengan Tipe D

Berdasarkan hasil studi pendahuluan Kondisi ini terlihat dari data pasien rawat inap tahun 2014 sebanyak 2.346 dan ditahun 2015 sebanyak 1.778 orang, tahun 2016 sebesar 1.518 orang, sedangkan

ditahun 2017 dari Bulan Januari sampai dengan Desember tahun 2017 berjumlah 2.311 orang rata-rata pasien rawat inap perbulan 193 orang. Dari data di atas bahwa angka kunjungan RSUD Bengkayang mengalami penurunan kemudian naik kembali selama 4 tahun terakhir. Sejalan dengan kondisi mutu pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bengkayang, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul "Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Bengkayang Tahun 2018"

METODE PENELITIAN

penelitian ini beresifat kuantitatif analitik korelasi dengan menggunakan metode survei, Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *non probability sampling* dengan metode *accidental sampling*. Populasi dalam penelitian ini berdasarkan jumlah bed 119 data tahun 2017 dari bulan Oktober, November, Desember. Pengambilan sampel pada penelitian ini berdasarkan *BOR (Bor Occupancy Ratio)* dengan rata-rata 42% dari total keseluruhan bed berjumlah 119. Didapatkan 49,98 maka dibulatkan menjadi 50 orang. Penelitian dilakukan pada 16 sampai 7 Juni tahun 2018 di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bengkayang Tahun 2018. Hasil penelitian ini menggunakan uji *Chi-square*

HASIL PENELITIAN

I. ANALISA UNIVARIAT

1.1.KARAKTERISTIK RESPONDEN

Tabel 1. Tabel Responden

Karakteristik Responden		f	%
Jenis Kelamin	Pria	30	60
	Wanita	20	40

Pendidikan	Tidak sekolah	12	24
	SD	8	16
	SMP	11	22
	SMA	19	38
Pekerjaan	Tidak bekerja	1	2
	Petani	26	52
	PNS/POLRI/TNI	3	6
	Swasta	12	24
	Ibu Rumah Tangga	8	16
Usia	Minimal	22	
	Mean	48	
	Maksimal	80	

Berdasarkan hasil analisis diatas berdasarkan jenis kelamin pria 30 orang (60%), wanita 20 orang (40%). pendidikan tidak sekolah 12 orang (24%), SD 8 orang (16%), SMP 11 orang ("22%), SMA 19 orang (38%). pekerjaan tidak bekerja 1 orang (2%), petani 26 orang (52%), PNS/POLRI/TNI 3 orang (6%), swasta 12 orang (24%), ibu rumah tangga 8 orang (16%). Sedangkan usia paling tinggi adalah 80 tahun, dengan rata-rata pasien rawat inap berumur 48 tahun dan yang paling rendah adalah pada usia 22 tahun.

1.2.Mutu Pelayanan Keperawatan

Tabel 2. Mutu Pelayanan Keperawatan

	Mutu	F	%
Baik		9	18.0
Cukup Baik		18	36.0
Tidak Baik		23	46.0
Total		50	100.0

Berdasarkan Hasil analisis pada table 4.2 didapatkan hasil sebanyak 23 orang (46%) menyatakan pelayanan tidak baik, sebanyak 18 orang (36%) menyatakan pelayanan cukup baik dan sebanyak 9 orang (18%) menyatakan pelayanan baik.

1.3.Keputusan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Bengkayang

Tabel 3. Kepuasan Pasien

	Kepuasan	F	%
Puas		17	34.0

Tidak puas	33	66.0
Total	50	100.0

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4.3 didapatkan hasil sebanyak 17 orang (34%) menyatakan puas dan sebanyak 33 orang (66%) menyatakan kurang puas.

1.4. Dimensi *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Tangible*, pasien diruang rawat inap RSUD Bengkayang

Tabel 4 Dimensi Mutu Pelayanan

Mutu Pelayanan Keperawatan	Sangat Baik		Cukup Baik		Tidak Baik	
	f	%	f	%	f	%
Reliability	9	18.	1	30.	2	52.
Responsiveness	1	0	5	0	6	0
Assurance	3	26.	2	40.	1	34.
Empathy	1	0	0	0	7	0
Tangible	1	22.	2	42.	1	36.
	1	0	1	0	8	0
	3	26.	1	30.	2	44.
	1	0	3	0	2	0
	4	28.	1	34.	1	38.
	0	0	7	0	9	0

dimensi *reliability* responden yang merasa mutu pelayanan keperawatan sangat baik sebanyak 9 orang (18%), cukup baik 15 orang (30%) dan yang tidak baik 26 orang (52%). Dimensi *responsiveness* responden yang merasa mutu pelayanan keperawatan sangat baik 13 orang (26%), cukup baik 20 orang (40%) dan yang tidak baik 17 orang (34%). Dimensi *assurance* responden yang merasa mutu pelayanan keperawatan 11 orang (22%), cukup baik 21 orang (42%) dan yang menyatakan tidak baik 18 orang (36%). Dimensi *emphaty* responden yang merasa mutu pelayanan

keperawatan sangat baik 13 orang (26%), menyatakan cukup baik 13 orang (30%) dan yang menyatakan tidak baik 22 orang (44%). Dimensi *tangible* 14 orang (28%), yang menyatakan cukup baik 17 orang (34%) dan menyatakan tidak baik 19 orang (38%).

2. Hasil Bivariat

Tabel 5 Hubungan mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien ruang rawat inap RSUD Bengkayang

Mutu Pelayanan Keperawatan	Kepuasan						P Value
	Tidak puas		Puas		Total		
	f	%	f	%	n	%	
Tidak Baik	2	91.3	2	8.	23	46	0,005
Baik	1	0	7	0	0	0	
Cukup Baik	1	55.6	8	6.	18	36	
Baik	0	0	1	0	0	0	
Sangat baik	2	22.2	7	9.	9	18	
Total	3	66.0	17	34	50	100	
	3	0	0	0	0	0	

Berdasarkan data dan hasil analisis Uji *chi-square* diperoleh *p value* = 0,005 ($p < 0,05$) maka H_0 diterima, artinya terdapat hubungan antara mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Bengkayang

PEMBAHASAN

1. Mutu Pelayanan Keperawatan diruang Rawat Inap RSUD Bengkayang

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa 50 responden didapatkan 9 orang (18%) yang menyatakan mutu pelayanan baik, sebanyak 18 orang (36%) menyatakan pelayanan cukup baik, dan sebanyak 23 orang (46%) menyatakan pelayanan tidak baik. Dari data ini dapat disimpulkan bahwa responden

yang menyatakan mutu pelayanan tidak baik lebih banyak dibanding dengan yang menyatakan baik. Dimensi yang dominan dalam kategori cukup baik pada mutu pelayanan keperawatan adalah dimensi *responsive* dan *assurance* dimana pasien merasakan puas dengan perawat menawarkan bantuan kepada pasien, perawat segera memberi pelayanan saat diruangan, perawat membantu memperoleh obat, perawat memperhatikan keluhan, perawat menjawab pertanyaan tentang tindakan, perawat jujur dalam memberi informasi, perawat memberikan salam dan senyum, perawat teliti dalam melaksanakan tindakan. Dan untuk dimensi yang tidak baik yaitu *reliability*, *emphaty* dan *tengible* dimana pasien merasa tidak puas dalam menangani masalah dengan cepat, perawat tidak mengukur nadi dan pernafasan, ruangan yang ditempati tidak bersih. Menurut Prabowo (2016) ada hubungan antara *reliability* terhadap kepuasan pasien mutu pelayanan keperawatan dapat dengan tepat dan profesional, selain itu ketepatan waktu perawat tiba diruangan ketika pasien memanggil diharapkan lebih baik atau lebih cepat sehingga keluhan pasien cepat teratasi. Dimensi *responsive* memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien dimana keluhan pasien kepada perawat, perawat dapat menyikapi berbagai keluhan dari bentuk pelayanan yang diberikan menjadi suatu respek positif dari daya tanggap pemberi pelayanan dan menerima pelayanan.

2. Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Bengkayang

Hasil penelitian dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa 50 responden didapatkan hasil sebanyak 17 orang (34%) menyatakan puas dan sebanyak 33 orang (66%) menyatakan tidak puas, dari data ini dapat disimpulkan bahwa responden yang menyatakan tidak puas lebih banyak dibanding dengan yang menyatakan tidak puas. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif (Mubin, 2014). Berdasarkan KEMENKES RI No 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal Rumah Sakit untuk pelayanan rawat inap memiliki standar untuk kepuasan sebesar >90%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap secara keseluruhan masih tergolong rendah.

Menurut Khorri (2015) kepuasan pasien dipandang sebagai unsur penentu penilaian baik buruknya sebuah pelayanan di rumah sakit, pelayanan yang baik dari tempat pelayanan kesehatan akan membuktikan bahwa rumah sakit tersebut bermutu baik.

3. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap RSUD Bengkayang

Berdasarkan hasil uji *chi-square* didapatkan hasil signifikan yaitu 0,001 ($p < 0,05$) artinya terdapat hubungan antara mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien ruang rawat inap RSUD Bengkayang. Hasil penelitian yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa dari 50 responden mutu pelayanan keperawatan tidak baik dengan kategori tidak puas sebanyak 91.3% dan mutu pelayanan keperawatan tidak baik

dengan kategori puas 28.7%. Responden yang menyatakan mutu pelayanan cukup baik dengan kategori tidak puas sebanyak 55.6% dan yang menyatakan mutu pelayanan keperawatan cukup baik dengan kategori puas sebanyak orang 6.1%. Sedangkan yang menyatakan mutu pelayanan sangat baik dengan kategori tidak puas sebanyak 22.2% dan yang menyatakan mutu pelayanan sangat baik dengan kategori puas sebanyak 9.0%. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bengkayang cenderung rendah dengan variasi skor jawaban terendah. Adapun hasil kategori diperoleh jumlah jumlah paling besar pada pada kategori dimensi mutu pelayanan yaitu tidak baik 52%. Hal ini senada dengan hasil kategorisasi pada item kepuasan pelayanan keperawatan yang diperoleh paling banyak pada kategori 66%. Kepuasan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat harapan pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima (Muninjaya, 2011).

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh ada hubungan antara mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien. Menurut Bowers dalam Kustriyani (2017) menyatakan mutu pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan. Dimana mutu yang baik akan memberikan pengalaman bagi pelanggan dan selanjutnya mengundang mereka datang kembali untuk kunjungan berikutnya dan menjadi pelanggan yang loyal, begitu sebaliknya pelayanan yang kurang baik

menimbulkan rasa kurang puas pada pasien.

SIMPULAN & SARAN

Simpulan

1. Berdasarkan karakteristik responden yang terbanyak jenis kelamin responden pria (60%), pendidikan responden SMA (38%), pekerjaan responden ialah petani (52%), usia responden mulai dari 22 – 80 tahun.
2. Mutu pelayanan rumah sakit diruang rawat inap RSUD Bengkayang menunjukkan hasil bahwa (46%) menyatakan pelayanan keperawatan dalam ketegori tidak baik dan (18%) dalam kategori baik.
3. Kepuasan pasien selama menjalani perawatan diruang rawat inap RSUD Bengkayang menunjukkan hasil (33%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan keperawatan dan (34%) dalam kategori puas
4. Terdapat hubungan mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien ruang rawat inap RSUD Bengkayang

Saran

1. Bagi peneliti diharapkan dapat memanfaatkan hasil penelitian yang telah didapatkan khususnya dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan keterampilan terkait menejemen pelayanan untuk diterapkan dalam pelayanan keperawatan.
2. Bagi institusi pendidikan penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pembelajaran bagi mahasiswa dalam materi kuliah manajemen
3. Bagi Rumah Sakit penelitian ini diharapkan dapat lebih meningkatkan mutu pelayanan keperawatan dengan melakukan

survei kepuasan kepada pasien dan melakukan evaluasi secara berkala.

4. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk lebih mendalami tentang faktor-faktor mutu pelayanan keperawatan, sehingga dapat diketahui faktor-faktor mana yang kurang dengan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. United Nations Development Programme.(2016). *Human Development Report*. Indonesia; Program Pembangunan Perserikatan Bangsa-Bangsa
 2. Pemenkes Nomor 828/Menkes/SK.IX/2008. *Petunjuk Teknik Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota*.2008. jakarta: Menkes RI: 2008.
 3. Nursalam. 2014. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik keperawatan Profesional Edisi 4*. Jakarta: Salemba Medika
 4. Pohan, I. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dsar Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta,EGC.
 5. Mukti, Wibani., Hamzah, Asiah., Nyorong, Mappedaty. (2013). Pengaruh Mutu Pelayanann Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Woodward Kota Palu. *Akademi Keperawatan Bala Keselamatan*, 2(3), 35-41
 6. Lumban, Eka Masi. (2017). *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Paisen Rawat Inap di Rumah Sakit Pelabuhan Medan (Prima Husada Cipta)*. SKRIPSI. Universitas Sumatra Utara. Medan
 7. Butar-burat, Junifa & Roymond H Simamora. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkay Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*. 6(1), 51-64
 8. Mukti, Wibani., Hamzah, Asiah., Nyorong, Mappedaty. (2013). Pengaruh Mutu Pelayanann Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Woodward Kota Palu. *Akademi Keperawatan Bala Keselamatan*, 2(3), 35-41
 9. Khorl, Ahmad Nur & Kiki Hermastutik. (2014). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang. *Jurnal Metabolisme*. 3(2), 122-5
 10. Muninjaya. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC
-

Lampiran 3



Jurnal Ners Volume 3 Nomor 2 Tahun 2019 Halaman 103 -110

JURNAL NERS

Research & Learning in Nursing Science

<http://journal.stkiptam.ac.id/index.php/ners>



HUBUNGAN PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD BANGKINANG KOTA TAHUN 2019

Nany Librianty

Program Studi Sarjana Keperawatan Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai
nanilibrianti@rocketmail.com

Abstrak

Pelayanan dari semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan walaupun subyektif tetap ada dasar obyektifnya. Menurut data di RSUD Bangkinang Kota jumlah pasien tahun 2014 sebanyak sebanyak 5480 orang, jumlah pasien tahun 2015 sebanyak 6340 orang. Dari tahun 2014 sampai tahun 2015 terlihat adanya peningkatan jumlah pasien rawat inap. Namun ada 10 orang yang tidak merasakan kepuasan pelayanan. Tujuan penelitian untuk menganalisa hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap. Desain penelitian ini adalah *survey analitik*. Populasi pada penelitian ini semua pasien berobat dirawat inap di RSUD Bangkinang Kota tahun 2016. Teknik pengambilan sampel adalah *accidental sampling* yaitu sebanyak 95 orang yang dirawat inap. Waktu penelitian di lakukan pada tanggal 6-8 September tahun 2016. Alat ukur yang digunakan adalah lembar kuesioner. Analisa yang digunakan univariat dan bivariat, diolah dengan menggunakan sistem komputerisasi dan *uji-chi square*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan keperawatan nilai $p = 0,001$ dengan kepuasan pasien rawat inap. Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi tenaga kesehatan RSUD Bangkinang Kota dengan dengan meningkatkan mutu pelayanan keperawatan di RSUD Bangkinang Kota.

Daftar Bacaan : 27 (2000 – 2014).

Kata Kunci : Pelayanan Keperawatan dan Kepuasan Pasien Rawat Inap.

@Jurnal Ners Prodi Sarjana Keperawatan & Profesi Ners FIK UP 2019

✉Corresponding author :

Address : Jl. Tuanku Tambusai No. 23 Bangkinang

Email : nanilibrianti@rocketmail.com

Phone : 081277712797

PENDAHULUAN

Didalam Sistem Kesehatan Nasional disebutkan bahwa "Pembangunan kesehatan pada hakekatnya adalah penyelenggaraan upaya kesehatan oleh bangsa Indonesia untuk mencapai kemajuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal" (Depkes RI 2009).

Blum (1974), mengatakan: untuk dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, banyak hal yang perlu dilakukan. Salah satu diantaranya yang dipandang mempunyai peranan yang cukup penting ialah menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Adapun yang dimaksud dengan pelayanan kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri ataupun bersama-sama dalam satu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga kelompok dan ataupun masyarakat.

Agar pelayanan kesehatan masyarakat dapat mencapai tujuan yang diinginkan, banyak syarat yang harus dipenuhi. Syarat yang dimaksud paling tidak mencakup delapan hal pokok yang tersedia (*available*), wajar (*appropriate*), berkesinambungan (*continue*), dapat diterima (*acceptable*), dapat dicapai (*accessible*), dapat dijangkau (*affordable*), efisien (*efficient*) dan bermutu (*quality*). Kedelapan syarat pelayanan kesehatan ini sama pentingnya. Namun pada akhirnya ini, dengan semakin majunya ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran maka semakin baik pula tingkat pendidikan serta keadaan sosial ekonomi masyarakat, dimana kebutuhan dan tuntutan akan pelayanan kesehatan masyarakat semakin meningkat (Widiyo Ertanto, 2002).

Sedangkan kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang

pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan).

Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit. Pelayanan dibentuk berdasarkan 5 prinsip *Service Quality* yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan layanan (Wike, 2009).

Berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan kesehatan, Rumah sakit merupakan salah satu bentuk organisasi penyelenggara pelayanan kesehatan. Rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan yang komprehensif mencakup semua aspek promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif bagi seluruh lapisan masyarakat. Oleh karena itu pelayanan di rumah sakit seringkali mengalami permasalahan yang mencakup tentang ketidakpuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan dirawat inap dan rawat jalan yang dianggap kurang memadai atau memuaskan (Azwar 1996).

Sedangkan rumah sakit mempunyai tugas melaksanakan upaya kesehatan secara berdayaguna dan berhasilguna dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan (Depkes RI). Setiap rumah sakit dituntut harus dan mampu mewujudkan pelayanan yang efisien, efektif dan bermutu secara paripurna serta berorientasi pada kepuasan pasien.

Adapun salah satu upaya yang dapat dilakukan demi memenangkan persaingan ini adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas melalui peningkatan sarana, fasilitas serta sumber daya manusia (Wiyono dkk, 2006).

Rumah sakit dinyatakan berhasil, tidaknya hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, selain itu sikap dan pelayanan kesehatan yang di berikan pada pasien juga berpengaruh terhadap pelayanan. Bila pelayanan kesehatan tersebut diabaikan maka, rumah sakit akan kehilangan banyak pasien dan dijauhi oleh calon pasien. Pasien akan beralih ke rumah sakit lainnya yang memenuhi harapan pasien, hal

tersebut dikarenakan pasien merupakan hal yang paling berpengaruh dalam mengembangkan industri rumah sakit.

Menurut (Purwanto,2007 dalam Kunaefi 2012) bahwa rumah sakit dianggap baik apabila dalam pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun keluarga pasien yang berkunjung ke rumah sakit. Kepuasan muncul dari kesan pertama pasien masuk rumah sakit, misalnya: pelayanan yang cepat, tanggap dan keramahan dalam memberikan pelayanan keperawatan (Triwibowo, C 2012).

Pelayanan dalam hal ini adalah pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Kebutuhan pasien terhadap layanan kesehatan yang semakin kompleks akan menuntut pelayanan kesehatan yang profesional dalam mengatasi masalah kesehatan. Salah satu pelayanan kesehatan yang ada di Indonesia adalah pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan memiliki peranan yang penting dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di rumah sakit dimana secara keseluruhan terutama rumah sakit.

Jumlah tenaga perawat merupakan tenaga paling banyak bila dibandingkan dengan tenaga kesehatan lainnya, sehingga perannya menjadi penentu dalam pelayanan kesehatan baik di rumah sakit maupun di puskesmas. Selain itu, perawat lebih banyak berinteraksi dengan pasien selama 24 jam untuk melaksanakan layanan keperawatan. Keberhasilan pelayanan rumah sakit sangat tergantung pada kinerja perawat rumah sakit dalam melaksanakan layanan keperawatan di rumah sakit (Asmuji, 2013).

Tuntutan masyarakat atas pelayanan keperawatan yang semakin meningkat membuat perawat sebagai profesi mempunyai andil dan tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas. Dalam tataran pelayanan kesehatan dipuskesmas dan di rumah sakit, perawat menjadi kunci keberhasilan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Perawat mempunyai kontribusi yang sangat besar dalam tataran tersebut(Asmuji, 2013).

Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan walaupun subyektif tetap ada dasar objektifnya,

artinya walaupun penilaian itu dilandasi oleh hal : pengalaman masa lalu pasien , pendidikan pasien, situasi psikhis waktu itu dan pengaruh lingkungan waktu itu (Dr.dr.H. Boy S. Sabarguna, MARS, 2008). Kepuasan pasien pada dasarnya memuaskan pasien dengan harapan dan memahami kebutuhan pasien. Pasien lama yang berkunjung kembali ke rumah sakit dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan(Raheem, et al, 2014)

Pasien dikatakan puas jika pelayanan yang diterima oleh pasien sesuai dengan harapan pasien atau melampaui harapan yang pasien inginkan dan jika pelayanan yang diterima oleh pasien tidak sesuai harapan maka sebaliknya pasien tidak puas (Ehsan, et al, 2014).

Hasil awal wawancara peneliti dengan salah satu pegawai di RSUD Bangkinang Kota pada bulan Maret tahun 2016, hasil yang diperoleh peneliti bahwa layanan keperawatan belum dilakukan secara maksimal. Hal tersebut bisa dilihat dari masih banyaknya pasien yang komplain akan layanan keperawatan di rumah sakit dimana pasien masih belum puas akan pelayanan yang didapat, pasien komplain melalui *message* ke salah satu pegawai rumah sakit bagian pelayanan keperawatan. Akan tetapi pegawai sering kali mengabaikan komplain dari pasien tersebut dan untuk survei kepuasan pelanggan di Rumah Sakit Umum Daerah Ungaran Kabupaten Semarang tidak dilakukan secara berkala.

Selain dibuktikan dari hasil wawancara, data jumlah pasien rawat inapjuga menggambarkan kepuasan pasien. Jumlah pasien rawat inap dari tahun 2014-2015. Jumlah pasien tahun 2014 sebanyak 5480 orang, jumlah pasien tahun 2015 sebanyak 6340 orang. Dari tahun 2014 sampai tahun 2015 terlihat adanya peningkatan jumlah pasien rawat inap. Namun ada 10 orang yang tidak merasakan kepuasan pelayanan.

Dari 124 orang perawat, 43 orang diantaranya perawat rawat inap sedangkan 14 orang adalah perawat IGD. Jumlah tenaga perawat rawat inap berdasarkan jenjang pendidikan dapat dilihat ditabel di bawah ini :

Jabatan	Pendidikan	Jumlah
Kepala Perawat	S1 (Ners)	3 orang
Kepala Ruang	S1 (Ners)	3 orang
Staf Perawat	Akper/D3	1 orang
Staf Perawat	Akper/D3	38 orang
Total		43 orang

Sumber: Profil RSUD Bangkinang Kota

Dimana rumah sakit umum daerah milik pemerintah daerah kabupaten semarang yang mempunyai tugas melaksanakan upaya pelayanan kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan (*kuratif*), pemulihan (*rehabilitatif*) yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu mempertimbangkan pelayanan yang *efektif, efisien, serta profesional.*

Selain itu peneliti juga melakukan studi pendahuluan dimana peneliti observasi dan wawancara secara langsung kepada pasien dengan kriteria pasien opname selama dua hari. Wawancaranya yaitu mengenai pelayanan keperawatan di rumah sakit: aspek perhatian, aspek penerimaan, aspek komunikasi, aspek kerjasama dan aspek tanggungjawab. Hasil yang diperoleh peneliti bahwa.

pelayanan keperawatan belum dilakukan secara maksimal. Hal tersebut dapat terlihat dari hasil studi pendahuluan pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang Kota Kabupaten Kampar melalui 25 pasien rawat inap mengeluhkan belum puas terhadap pelayanan perawatan yang ada di rumah sakit. Sebanyak 52% pasien mengeluh pada aspek perhatian, 72% pasien mengeluh pada aspek penerimaan, 76% pasien mengeluh pada aspek komunikasi, 60% mengeluh pada aspek kerjasama, dan 64% pasien mengeluh pada aspek tanggung jawab.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian *Survey Analitik* dengan pendekatan *Cross Sectional*. Artinya penelitian ini dilakukan untuk melihat hubungan variabel independen dan variabel dependen yang pengambilan data dilakukan pada saat yang bersamaan (Notoatmodjo, 2010).

Penelitian ini dilaksanakan pada rawat inap di RSUD Bangkinang Kota. Waktu penelitian dilaksanakan pada tanggal 6 – 8 September 2016. Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi adalah setiap objek yang memenuhi kriteria yang telah diterapkan (Nursalam, 2008). Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien berobat dirawat inap di RSUD Bangkinang. sampel yamh di teliti sebanyak 95 orang. Sebagian sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang dirawat inap di RSUD Bangkinang Kota pada saat penelitian selama hari. Kriteria sampel terdiri dari kriteria eksklusi. Pasien yang dirawat di RSUD Bangkinang Kota yang berumur 14 tahun keatas berkeadaan umum sadar pada saat penelitian. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Accidental Sampling*. Pengolahan Data ini dilakukan dengan diolah secara manual dengan komputerisasi, setelah data terkumpul

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 6 – 8 September tahun 2016. Di RSUD Bangkinang Kota Tahun 2016. Responden penelitian ada sebanyak 95 responden. Data yang diambil pada penelitian ini yaitu pelayanan keperawatan (variabel independen) dan kepuasan pasien (variabel dependen). Dari penyebaran kuesioner telah peneliti lakukan maka didapatkan hasil sebagai berikut.

A. Analisa Univariat

Tabel 4.1 Frekuensi Responden Berdasarkan Umur di RSUD Bangkinang Kota Tahun 2016

No	Usia	F	(%)
1	20-30	24	25,3
2	31-40	32	33,7
3	41-55	39	36
Jumlah		95	100

Sumber : Penyebaran Kuesioner

Dari tabel 4.1 dapat dilihat bahwa dari 95 responden sebagian besar umur responden 41-55 yaitu sebanyak 39 orang (36%).

Tabel 4.2 Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir di RSUD Bangkinang Kota Tahun 2016

No	Pendidikan terakhir	f	(%)
1	SD	5	5,3
2	SLTP	39	41
3	SMA	36	37,9
4	Perguruan Tinggi	15	15,8
Jumlah		95	100

Sumber : Penyebaran Kuesioner

Dari tabel 4.2 dapat dilihat bahwa dari 95 responden sebagian besar pendidikan terakhir responden SLTP yaitu sebanyak 39 orang (41%)

Tabel 4.3 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di RSUD Bangkinang Kota Tahun 2016

No	Jenis Kelamin	f	(%)
1	Laki-laki	43	45,3
2	Perempuan	52	54,7
Jumlah		95	100

Sumber : Penyebaran Kuesioner

Dari tabel 4.3 dapat dilihat bahwa dari 95 responden sebagian besar jenis kelamin responden perempuan yaitu sebanyak 52 orang (54,7%).

Tabel 4.4 Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan di RSUD Bangkinang Kota Tahun 2016

No	Pekerjaan	f	(%)
1	IRT	27	28,4
2	Petani	15	15,8
3	Buruh	10	11
4	PNS	17	17,9
5	Pegawai Swasta	26	21,9
Jumlah		95	100

Sumber : Penyebaran Kuesioner

Dari tabel 4.4 dapat dilihat bahwa dari 95 responden sebagian besar pekerjaan responden IRT yaitu sebanyak 27 orang (28,4%).

B. Analisa Bivariat

Analisa univariate terdiri dari pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien. Hasil analisa dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.5 Frekuensi Responden Berdasarkan Pelayanan Keperawatan di RSUD Bangkinang Kota Tahun 2016

pelayanan keperawatan	f	(%)
Baik	41	43,2
Kurang	54	56,8
Jumlah		100

Sumber : Penyebaran Kuesioner

Dari tabel 4.5 dapat dilihat bahwa dari 95 responden sebagian pelayanan keperawatan responden kurang yaitu sebanyak 54 orang (56,8%).

Tabel 4.6 Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien di RSUD Bangkinang Kota Tahun 2016

No	Kepuasan Pasien	f	(%)
1	Puas	38	40
2	Tidak puas	57	60
Jumlah		95	100

Sumber : Penyebaran Kuesioner 2016

Dari tabel 4.6 dapat dilihat bahwa kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan di RSUD Bangkinang Kota sebagian besar tidak puas yaitu 57 responden (60%).

C. Analisa Bivariate

1. Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Bangkinang Kota Tahun 2016.

Untuk mengetahui hubungan pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap, penulis sajikan dalam bentuk tabel dibawah ini.

Tabel 4.7 Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Bangkinang Kota Tahun 2016

Pelayanan Keperawatan	Kepuasan Pasien				Total	P	P O R 95% CI	
	Tidak Puas		Puas					V a l u e
	N	%	N	%				
Kurang	40	74,1	14	25,9	54	100	4.035 (1.69-9.625)	
Baik	17	41,5	24	58,5	41	100	0,001 9.625)	
Jumlah	57	60	38	40	95	100		

Sumber : Penyebaran Kuesioner 2016

Berdasarkan tabel 4.7 dapat dilihat bahwa dari 54 responden (100%) dengan pelayanan keperawatan kurang yang puas yaitu sebanyak 14 responden (25,9%) sedangkan dari 41 responden (100%) dengan pelayanan keperawatan baik yaitu yang tidak puas sebanyak 17 responden (41,5%).

Berdasarkan uji statistik diperoleh nilai $p=0,001$ (P value $< 0,05$), sehingga H_0 ditolak, dengan demikian secara statistik terdapat hubungan antara pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap. Dengan Prevalance Odds Ratio (POR) =4.035 (95% CI = 1.690-9.625). Hal ini menunjukkan bahwa responden yang pelayanan keperawatan kurang mempunyai peluang sebesar 4.035 kali tidak puas dibandingkan dengan responden yang pelayanan keperawatan baik.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti tentang hubungan pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Bangkinang Kota Tahun 2016 untuk selanjutnya di lakukan pembahasan sebagai berikut:

1. Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Bangkinang Kota Tahun 2016.

Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa dari 54 responden (100%) dengan pelayanan keperawatan kurang yang puas yaitu sebanyak 14 responden (25,9%) sedangkan dari 41 responden (100%) dengan pelayanan keperawatan baik yaitu yang tidak puas sebanyak 17 responden (41,5%). Berdasarkan uji statistik diperoleh nilai $p=0,001$ (P value $< 0,05$), sehingga H_0 ditolak, dengan demikian secara statistik ada hubungan antara pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap. Dengan POR =4.035 (95% CI = 1.690-9.625). Hal ini menunjukkan bahwa responden yang pelayanan keperawatan kurang mempunyai peluang sebesar 4.035 kali tidak puas dibandingkan dengan responden yang pelayanan keperawatan baik.

Hasil penelitian ini sesuai dengan apa yang dikatakan Kepmenkes RI (2006) mendefinisikan pelayanan keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan, berbentuk pelayanan bio-psiko-sosio-spiritual yang komprehensif dan ditujukan kepada individu, keluarga dan masyarakat baik sakit maupun sehat yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia.

Menurut asumsi peneliti dari hasil penelitian dapat diketahui dari 54 yang pelayanan keperawatan kurang terdapat 14 responden yang puas ini dikarenakan oleh responden membandingkan layanan keperawatan yang ia terima di Puskesmas dengan layanan keperawatan di pelayanan kesehatan lain yang cenderung kualitas layanannya lebih rendah dan juga responden menerima bagaimanapun layanan yang di berikan karena responden memaklumi bahwa responden membayar dengan biaya terjangkau bahkan gratis jadi responden tidak menuntut layanan yang lebih baik dari apa yang responden terima.

Sebaliknya dari 41 responden yang pelayanan keperawatan baik terdapat 17 responden yang tidak puas ini disebabkan oleh kurang maksimalnya dalam bekerja sama dengan pasien maupun keluarga pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Setelah dilakukan penelitian tentang hubungan pelayanan keperawatan tentang kepuasan pasien rawat inap di RSUD Bangkinang Kota Tahun 2016 dengan 95 responden, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Diketahui pelayanan keperawatan di RSUD Bangkinang Kota pada kategori kurang 54 responden (56,8%)
2. Diketahui kepuasan pasien di RSUD Bangkinang Kota pada kategori tidak puas 57 responden (60%)
3. Diketahui bahwa ada hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap dengan *pvalue* 0,001 (<0,05)

Saran

Dari penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Bagi Instansi Pendidikan

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan data dasar bagi peneliti selanjutnya di bidang kesehatan, khususnya tentang kepuasan pasien dan juga dapat dipergunakan sebagai bahan kepustakaan mengenai kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustinus LW dkk.(2013). Description of Usual Patient Satisfaction on quality service of in-patient installation of local hospital daya makasar in 2013, bagian MRS Fakultas Kesehatan Masyarakat, Unhas Makasar,
- Alamsyah D. (2012). Manajemen pelayanan kesehatan dilengkapi Materi asuransi kesehatan dan mutu pelayanan kesehatan, penerbit Nuha Medika, Yogyakarta
- Aritonang dan lerbini, (2005). *Kepuasan pelanggan pengukuran dan menganalisa dengan SPSS*, penerbit PT Gramedia pustaka Utama, Jakarta.
- Arikunto, suharsimi. (2006). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik (edisi revisi VI)*, Rineka Cipta, Jakarta
- Asmuji, (2013), *Manajemen keperawatan*. Ar-Ruzz Media, Yogyakarta
- Azwar Azrul,, (1996), *Pengantar administrasi kesehatan edisi ketiga*, penerbit binapura aksara.
- Bustami, (2011), penjamin mutu pelayanan kesehatan dan akseptabilitasnya, Erlangga, Jakarta.
- Dahlan Sopyudin,, (2004). *Statistika untuk kedokteran dan kesehatan*, penerbit arkanas, Jakarta.
- Depkes. (2002),. Peran dan fungsi perawat, departemen kesehatan republic Indonesia, jakarta
- Desmawati dian w.(2013), hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap dipuskesmas sembersari labupaten jember. Skripsi. Universitas Jember
- Ertanto, w,(2002), hubunagan antara kualitas pelayanan tenaga perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap badan rumah sakit umum DR H. soewondo Kendal. Skripsi, Universitas diponegoro
- Hasan ali, (2013), *marketing dan kasus- kasus pilihan*, penerbit center for academic publishing service, Yogyakarta.
- Hidayat.A.A, (2008), pengantar konsep dasar keperawatan, penerbit salemba medika, Jakarta. Kepmenkes RI Nomor 828/Menkes/SK/IX/2008. Petunjuk teknis standar pelayanan minimal bidang kesehatan di kabupaten /kota, 2008, Jakarta menkes RI:2008

- Notoadmojo, S, (2010), *Metodeologi penelitian kesehatan*. Jakarta : Rinika cipta
- Marpaung BS, (2009). Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap rumah sakit Xyz, (Online), vol 10 no.2, oktober 2010.
- Menteri kesehatan republic Indonesia, 2006.kepuasan menteri kesehatan no:279/menkes/sk/iv/2006 tentang pedoman penyelenggaraan upaya keperawatan kesehatan masyarakat dipuskesmas, Jakarta: menteri kesehatan.
- Mustofa A, (2008). HUBUNGAN ANTARA PRESEPSI PASIEN TERHADAP DIMENSI MUTURUMAH SAKIT PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DIRAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM PKU. MUHAMMADIYAH TEMANGGUNG. VOLUME 1 NO 2 Maret 2008.
- Notoadmodjo, S (2010), *Metode penelitian kesehatan*, jakarta.
- Nursalam, (2003) *Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan* penerbit salemba medika, Jakarta, 2014, manajemen keperawatan : aplikasi dalam praktik keperawatan professional edisi 4 salemba medika Jakarta.
- Pohan IS (2006), *jaminan mutu layanan kesehatan dasar dasar pengertian dan penerapan*, penerbit EGC, jakarta.
- Purwanto s, (2007) *kepuasan pelayanan keperawatan*, postet on 28 desember 2007 ([http://www file:///E:/kepuasan pelayanan keperawatan aritikes/| psikologi klinis pekerjaan dan social htm](http://www.file:///E:/kepuasan%20pelayanan%20keperawatan%20aritikes/psikologi%20klinis%20pekerjaan%20dan%20social.htm))
- Purwanto EA, Sulistyastuty DR, (2007) *metode penelitian kuantitatif untuk administrasi public dan masalah masalah social*, penerbit gafanesia.
- Peasetyo B dan Jamah L.M,(2013). *Metode penelitian kuantitatif teori dan aplikasi*, pt raja grafindo persada, Jakarta.,
- Profil rumah sakit umum daerah bangkinang kota kabupaten kampar* 2016.
- Saryono dan mekar dwi angraini, (2013), *p. metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dalam bidang kesehatan*, nuhamedika, Yogyakarta.
- System kesehatan nasional*, (2009) *bentuk dan cara penyelenggaraan pembangunan kesehatan*, departemen kesehatan republic indonesia, jakarta.
- Sugiyono,(2010) *statistika untuk peneltain*, alfabeta bandung.
- Tjiptono, Anastasia dian, (2011) *servis manajemen andi* Yogyakarta.
- Triwibowo, C(2012) *perizinan dan akreditasi rumah sakit*, sebuah kajian hukum kesehatan, nuhamedika, Yogyakarta
- Undang-undangn republic Indonesia no44 tahun 2009 tentang rumah sakit*. zarei, et al, 2004, *an empirical study of the impact of service quality patient satisfaction in private hospitals*, iran, *global jurnal of health science*

Lampiran 4

Nursing News
Volume 3, Nomor 1, 2018

Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan
Kepuasan Pasien Di Rawat Inap Puskesmas Bantur

HUBUNGAN PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RAWAT INAP PUSKESMAS BANTUR

Sri Baskoro Kawoco¹⁾, Farida Halis Diah Kusuma²⁾, Esti Widiani³⁾

¹⁾Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Tribhuwana Tunggadewi

²⁾Dosen Program Studi Keperawatan Poltekkes Kemenkes Malang

³⁾Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Tribhuwana Tunggadewi

E-mail: sribaskorokawoco@gmail.com

ABSTRAK

Puskesmas merupakan layanan kesehatan terdepan bagi masyarakat yang dituntut untuk selalu menjaga kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat. Salah satu indikator untuk menilai kualitas rumah sakit yaitu dengan mengukur tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di rawat inap Puskesmas Bantur. Desain penelitian adalah deskriptif korelasi dengan metode survei analitik *cross sectional* dengan jumlah sampel sebanyak 40 responden yang diambil dengan teknik *consecutive Sampling*. Analisa data hasil penelitian menggunakan uji *spearman rank* dengan $\alpha = 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar reponden yaitu sebanyak 30 responden (75%) dalam kategori kualitas pelayanan keperawatan yang cukup baik, dan hampir seluruh reponden yaitu sebanyak 37 responden (92,5 %) dalam kategori tingkat kepuasan yang puas. Hasil uji *spearman rank* didapatkan signifikansi *output* $\rho = 0,001 \leq \alpha 0,05$ dan koefisien korelasi sebesar 1,00 yang berarti terdapat hubungan yang sangat erat antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di rawat inap Puskesmas Bantur sehingga dengan demikian H_1 diterima. Disarankan bagi pihak Puskesmas untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang ada untuk mencapai kepuasan pasien yang lebih maksimal.

Kata Kunci: Kepuasan pasien, kualitas pelayanan, pelayanan keperawatan.

**RELATIONSHIPS OF MEDICAL SERVICE WITH PATIENT SATISFACTION
 IN INPATIENT OF BANTUR HEALTH CENTER**

ABSTRACT

Health Center (Puskesmas) is a leading health care services for people who are required to always maintain patient satisfaction by improving the quality of services in order to increase patient satisfaction. One indicator to assess the quality of the hospital is to measure the level of patient satisfaction. This study aims to determine the relationship of nursing care with patient satisfaction in inpatient of Bantur Health Center. The design of research was correlation descriptive with the method of analytical survey cross sectional with the number of sample amounted to 40 respondents retrieved with consecutive sampling technique. Analysis of data in the results of research used a test of spearman rank with $\alpha = 0.05$. The results of research show that most of the respondents were amounted to 30 respondents (75%) in the category of good enough nursing care quality, and almost all respondents were amounted to 37 respondents (92.5%) in the category of satisfy. The results of spearman rank test obtained a significant output of $p = 0.001 \leq \alpha 0.05$ and correlation coefficient amounted to 1.00 that means there is a relationship significant between the quality of nursing care with the level of inpatients nuring care patients in Bantur Health Care thus H_1 is accepted. It is suggested to the parties of Health Care to keep improving the quality of service available to achieve the patients' satisfaction to be more maximum.

Keywords: *Nursing Care, Patients' Satisfaction, Quality Of Service*

PENDAHULUAN

Aspek yang sangat penting dalam kehidupan manusia antara lain adalah kesehatan. Setiap orang melakukan berbagai cara untuk memperoleh kesehatan yang prima. Seseorang yang menderita sakit biasanya akan berusaha untuk mengatasi dan mengobati penyakit yang dideritanya hingga sembuh.

Seseorang dalam mencapai kesembuhan yang diharapkan terkadang membutuhkan bantuan dari pihak lain dalam hal ini adalah PUSKESMAS. Puskesmas merupakan suatu tempat untuk melakukan upaya meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan. Puskesmas harus bisa menjamin mutu pelayanan keperawatan melalui

kesesuaian dengan kebutuhan pasien. Pentingnya peningkatan mutu pelayanan puskesmas adalah untuk membangun persahabatan yang mendorong hubungan dengan pasien sehingga puskesmas tidak ditinggalkan oleh pasiennya.

Puskesmas merupakan ujung tombak pelayanan keperawatan yang paling dasar dan terdepan di Indonesia. Keberadaan puskesmas sangat diperlukan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Agar mutu pelayanannya terjaga perlu mendapat perhatian khusus dari semua pihak. Puskesmas memiliki berbagai macam fungsi, salah satu fungsi dan tugas pokok puskesmas adalah memberikan pelayanan keperawatan dasar kepada masyarakat di wilayah kerjanya yang paling banyak dimanfaatkan oleh golongan masyarakat menengah ke bawah. (Dinkes,2008). Puskesmas dan rumah sakit memiliki orientasi hampir sama yaitu untuk melayani masyarakat di bidang kesehatan, utamanya sebagai pelayanan kesehatan di tingkat dasar yaitu sebagai fasilitas layanan primer di masyarakat

Mutu pelayanan keperawatan merupakan faktor yang paling penting untuk membentuk kepercayaan pelanggan atau pasien kepada layanan kesehatan sehingga tercipta loyalitas mereka. Kerja keras belum tentu dapat menghasilkan pelayanan kesehatan yang bermutu, tetapi menggunakan pola pikir dalam melakukan tugas di suatu sistem pelayanan kesehatan

yang terus diperbaiki akan menghasilkan pelayanan kesehatan yang bermutu.

Hal ini juga didukung oleh penelitian Ari (2008), yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Pandan Arang Boyolali. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien rawat inap (69,81%) merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD Pandan Arang Boyolali. Pasien tidak puas pada dimensi kehandalan yang meliputi prosedur penerimaan dan pelayanan pasien yang berbelit-belit dan jadwal pelayanan yang terlambat.

Berdasarkan penelitian Prastiwi dan Ayubi (2007), untuk mengidentifikasi hubungan kepuasan pasien bayar dengan minat kunjungan ulang ke Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi. Proporsi responden yang berminat melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas Wisma Jaya sebesar 93,2%. Pasien bayar yang puas akan mempunyai peluang 7,5 kali untuk berminat melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas Wisma Jaya daripada pasien bayar yang tidak puas.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 28 Agustus 2015 ditemukan pasien dalam bulan Juli Dengan BOR (Bed Occupancy Rate) sebesar 87,34. AvLOS (Average Length of Stay) 3,9 hari perawatan Puskesmas Bantur telah mengupayakan memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, namun dalam perjalanannya masih saja

mendapat keluhan dari masyarakat pelanggan. Keluhan-keluhan terhadap pelayanan Puskesmas menyebabkan pelanggan atau pasien menjadi kurang puas. Puskesmas Bantur dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat. Rata-rata pasien rawat inap di Puskesmas Bantur Malang tiap bulan sebanyak 70 pasien. Berdasarkan survey pendahuluan di Puskesmas yang dilakukan pada 10 orang, 50% pasien menyatakan keluhan mengenai kurang jelasnya informasi tentang penyakit pasien, 40% pasien menyatakan keluhan mengenai kecepatan pelayanan oleh perawat dan 10% pasien menyatakan keluhan terhadap fasilitas kesehatan lainnya.

Service quality merupakan konsep pengukuran kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan atau jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*) dan tampilan fisik atau berwujud (*tangibles*). Berdasarkan lima dimensi tersebut akan diketahui terjadi atau tidak gap (kesenjangan), ada tidaknya pengaruh dari lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan juga dapat diketahui dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien (Tjiptono, 2008). Penilaian konsumen pada kualitas pelayanan merupakan hal penting sebagai acuan dalam pembenahan pelayanan

sehingga terciptanya suatu kepuasan pelanggan dan menciptakan suatu loyalitas dari konsumen. Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen (Tjiptono, 2004).

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan yang banyak pesaingnya adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien/konsumen atau belum. Oleh karena itu, Puskesmas dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat. Menjalin hubungan terhadap pasien perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, guna dapat meneliti lebih dalam berdasar sudut pandang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, maka penulis merasa tertarik untuk mengajukan penelitian dengan judul, " Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap Puskesmas Bantur".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Instrumen penelitian dengan menggunakan kuesioner ini untuk mengetahui hubungan antara kepuasan pasien dengan pelayanan keperawatan di rawat inap Puskesmas

Bantur. Penelitian ini berlokasi Di Puskesmas bantur, sebagai pelaksana. Sedangkan waktu penelitian dilaksanakan mulai Januari 2016 minggu ke III sampai pada bulan februari minggu ke II. Populasi dalam penelitian ini, semua pasien rawat Inap periode waktu januari minggu ke III sampai februari Minggu ke II. Sampel yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu seluruh pasien rawat inap Puskesmas Bantur bulan Januari minggu ke III sampai Februari Minggu ke II. Dalam rentang batas waktu tersebut dalam penelitian ini mendapatkan responden sejumlah 40 responden. Kriteria inklusi penelitian ini adalah pasien jamkesmas dan non jamkesmas, pasien dewasa telah dirawat selama lebih dari 1 hari, dapat membaca dan menulis, bersedia menjadi responden. Kriteria eksklusi penelitian ini adalah pasien yang di rawat kurang dari 1 hari, pasien anak atau pasien yang tidak bisa membaca dan menulis, pasien dengan kesadaran menurun. Variabel independen penelitian ini adalah pelayanan keperawatan. Variabel dependen penelitian ini adalah Kepuasan Pasien Rawat Inap.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan Tabel 1. menunjukkan bahwa dari 40 responden, sebagian besar reponden dalam kategori kualitas pelayanan kesehatan cukup, yaitu sebanyak 30 responden (75%).

Tabel 1. Kualitas pelayanan kesehatan Di Puskesmas Bantur Kabupaten Malang tahun 2016

Kategori kualitas	f	(%)
Baik	10	25
Cukup	30	75
Kurang	0	0
Total	40	100

Berdasarkan Tabel 2. menunjukkan bahwa dari 40 responden, hampir seluruh reponden dalam kategori puas, yaitu sebanyak 37 responden (92,5 %).

Tabel 2. Tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Bantur Kabupaten Malang tahun 2016

Kategori Kepuasan	f	(%)
Sangat Puas	3	7,5
Puas	37	92,5
Cukup Puas	0	0
Kurang Puas	0	0
Total	40	100

Berdasarkan Tabel 3. menunjukkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji *spearman - rho* didapatkan signifikansi *output* $\rho = 0,001 \leq \alpha 0,05$ dengan koefisien korelasi sebesar 1,00 yang berarti terdapat hubungan yang sangat erat antara kualitas pelayanan keperawatandengan tingkat kepuasan pasiendi Puskesmas Batur Kabupaten Malang sehingga dengan demikian H1 gagal ditolak.

Tabel 3. Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Bantur Kabupaten Malang tahun 2016

Variabel	<i>Spearman rank</i>	Kualitas pelayanan	Kepuasan
Kualitas pelayanan	<i>Correlation Coefficient</i>	1.000	.493**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.	.001
	N	40	40
Kepuasan	<i>Correlation Coefficient</i>	.493**	1.000
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.001	.
	N	40	40

Tabel 4. Distribusi silang frekuensi kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Bantur Kabupaten Malang tahun 2016

Kualitas pelayanan	Kepuasan								Total	
	Sangat puas		Puas		Cukup puas		Kurang puas			
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
Baik	3	7.5	7	17.5	0	0	0	0	10	25
Cukup	0	0	30	75	0	0	0	0	30	75
Kurang	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	3	7.5	37	92.5	0	0	0	0	40	100

Berdasarkan Tabel 4. menunjukkan bahwa dari 40 responden, sebanyak 30 responden (75 %) dalam kategori kualitas pelayanan yang cukup dan dalam kepuasan kategori puas dan sebanyak 3 responden (7,5%) dalam kategori kualitas pelayanan baik dan kepuasan dalam kategori sangat puas, serta 7 responden (17,5%) dalam kategori kualitas pelayanan yang baik dan kepuasan dalam kategori puas.

Kualitas pelayanan keperawatan

Berdasarkan Tabel 1. menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan dalam penelitian ini mencakup beberapa

dimensi, ditinjau dari dimensi *Tangibles* / berwujud didapatkan fakta sebanyak 28 responden (70 %) dalam kategori kualitas pelayanan kesehatan dimensi *tangible* cukup. *Tangibles* / berwujud adalah keberadaan fasilitas - fasilitas fisik, peralatan, karyawan, sarana komunikasi dan alat - alat pendukung yang berwujud dari rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada para pasien. Adapun indikator yang dijadikan pertanyaan tentang kualitas pelayanan variabel berwujud meliputi pernyataan yang berkaitan variabel berwujud yaitu kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan ruangan, kerapihan dan kebersihan

penampilan petugas (karyawan), kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai.

Kemudian dari dimensi *Reability* / keandalan didapatkan fakta sebanyak 32 responden (80%) dalam kategori kualitas pelayanan kesehatan dimensi *reliability* cukup. *Reability* / keandalan adalah kemampuan Puskesmas untuk menghasilkan produk pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan. Beberapa hal yang dijadikan indikator pernyataan tentang variabel *Reliability*/ keandalan berisi tentang pemberian pelayanan terhadap pasien secara cepat, prosedur pengadministrasian serta pembayaran yang tidak sulit, tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan, pengobatan dan perawatan.

Selanjutnya adalah variabel *Responsiveness* / daya tanggap didapatkan sebanyak 32 responden (80%) dalam kategori kualitas pelayanan kesehatan dimensi *responsiveness* cukup. *Responsiveness* / daya tanggap adalah variabel pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian secara individual kepada pasien dan mengerti kebutuhan pasien dan sikap tim medis maupun non medis dalam menanggapi keluhan serta masalah yang dihadapi oleh pasien. Diantaranya adalah mudah diakses, tidak lama menunggu, dan bersedia mendengar keluhan pasien. ketika pelayanan yang baik diberikan oleh para karyawan maka akan terbentuk

hubungan kekeluargaan. Hal ini akan berdampak pada tingkat loyalitas pelanggan terhadap Puskesmas.

Ditinjau dari variabel *Assurance* / jaminan didapatkan fakta sebanyak 27 responden (67,5%) dalam kategori kualitas pelayanan kesehatan dimensi *assurance* cukup. *Assurance* / jaminan adalah kepercayaan pasien terhadap jaminan kesembuhan dan keamanan sehingga akibat pelayanan yang diberikan termasuk pengetahuan termasuk pengetahuan petugas kesehatan dalam memberikan tindakan pelayanan. Aspek ini juga mencakup kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas. pernyataan yang berkaitan variabel jaminan yaitu kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit, keterampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja, pelayanan yang sopan dan ramah, adanya jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan, ruang tunggu yang kurang nyaman.

Berikutnya adalah Variabel *Emphaty* / empati didapatkan sebanyak 32 responden (80%) hampir seluruh responden dalam kategori kualitas pelayanan kesehatan dimensi *empathy* cukup. Variabel *Emphaty* / empati merupakan kemampuan para dokter dan perawat untuk memberikan pelayanan secara individu, memberikan bantuan dan perhatian khusus kepada pasien dan tanggung jawab pasien atas kenyamanan dan

keamanan kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien.

Tingkat kepuasan pasien

Berdasarkan Tabel 2. menunjukkan bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 40 responden, sebanyak 37 responden (92,5 %) responden dalam kategori puas. Menurut Kotler (2008), kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Indikator pembentuk kepuasandiantaranya meliputi kesesuaian harapan, kemudahan dalam memperoleh produk atau jasa yang ditawarkan serta kesiediaan untuk merekomendasi. Pada penelitian ini peneliti mengkaji tanggapan subyektif terkait beberapa indikator yang sekiranya dapat mewakili respon kepuasan dari responden berdasarkan kesesuaian antara harapan tentang pelayanan serta kenyataan yang dialami. Dalam penelitian ini, karakteristik pasien bervariasi mulai dari jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pekerjaan. Perbedaan persepsi pasien dalam menentukan kualitas pelayanan Puskesmas pada penelitian ini bisa dipengaruhi oleh perbedaan karakteristik pasien tersebut, seperti perbedaan latar belakang, pendidikan, pengetahuan, pekerjaan, pengalaman, lingkungan, dan kepentingan pasien. Karakteristik yang

berbeda-beda tersebut pada akhirnya bisa mempengaruhi tingkat kepuasan pasien itu sendiri.

Persepsi kualitas pelayanan yang baik akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Ini berarti semakin baik kualitas pelayanan berakibat pada semakin baiknya kepuasan pasien. Hasil analisis deskriptif variabel kualitas pelayanan menunjukkan indikator dari variabel kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah indikator kehandalan, hal ini terjadi karena Puskesmas Bantur mempunyai pelayanan UGD yang prima, dimana Puskesmas Bantur memiliki UGD 24 jam dengan dokter dan petugas jaga dengan kuantitas yang cukup sehingga dapat memberikan pelayanan yang prima dan sigap terkait keadaan darurat pasien, selain itu dikarenakan juga oleh profesionalisme tim dokter dan perawat Puskesmas Bantur dalam memberikan diagnosa dan penanganan yang tepat terhadap keluhan pasien.

Faktor emosional warga pedesaan juga sedikit berpengaruh di mana beranggapan bahwa fasilitas kesehatan di daerah mereka memiliki tingkat kepercayaan lebih baik dari pada di tempat mereka bekerja, hal ini di sebabkan banyak faktor seperti hubungan kebudayaan demografis serta hubungan kekerabatan.

Berdasarkan faktor harga dan biaya pun warga pedesaan lebih condong memilih puskesmas dengan anggapan

biaya lebih terjangkau di bandingkan klinik swasta ataupun rumah sakit di perkotaan.

Faktor faktor di atas juga cukup mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan pasien di rawat inap puskesmas Batur sehingga beriringan dengan kesesuaian harapan, kemudahan akses berdampak kepuasan dan kesediaan untuk merekomendasikan pelayanan rawat inap puskesmas batur layak untuk di berdayakan.

Hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien

Berdasarkan Tabel 3. menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh erat terhadap kepuasan pasien dimana kualitas pelayanan mencakup beberapa dimensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara signifikan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pasien. Artinya baik tidaknya kualitas layanan akan menyebabkan tinggi rendahnya kepuasan pasien di Puskesmas. Dimensi tampilan fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) secara bersama-sama akan mempengaruhi kepuasan pasien.

Tangible adalah wujud kenyataan secara fisik yang meliputi perlengkapan yang dimiliki, tenaga medis yang ada, ruang perawatan yang nyaman, fasilitas

yang memadai dan kenyamanan selama perawatan. Berdasarkan hasil analisis memperlihatkan bahwa tampilan fisik (*tangible*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien Puskesmas Batur, dengan nilai signifikan $p=0,005$. Hasil penelitian ini mendukung teori yang dikemukakan Parasuraman *et al.* (1994), karena kinerja jasa tidak berwujud, bukti fisik memberi petunjuk tentang kualitas jasa dan dalam beberapa hal akan sangat mempengaruhi pelanggan dalam menilai jasa tersebut, sehingga perlu dipikirkan secara cermat sifat dari bukti fisik bagi pelanggan. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan. Penampilan Puskesmas yang baik akan membuat pasien puas. Dalam hal meningkatkan kepuasan pasien dalam hal *tangibles* mungkin Puskesmas perlu memperbaiki ruangan dan fasilitasnya, seperti memberikan ruangan yang lebih luas terutama pada poli yang memang jumlah pasiennya sangat banyak.

Kehandalan (*reliability*) adalah penilaian pasien (responden) terhadap kemampuan Puskesmas Batur yang berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan, waktu untuk mengurus pendaftaran, waktu memulai pengobatan, waktu mengakhiri pengobatan, kesesuaian antara harapan dan realisasi waktu bagi pasien. Berdasarkan hasil analisis didapatkan $p = 0,03$. Hal ini menunjukkan bahwa kehandalan (*reliability*) mempunyai pengaruh positif dan

signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian ini mendukung pendapat Parasuraman *et al.* (1994), yang menyatakan bahwa perlu ada kesesuaian antara pelayanan medis yang diberikan dengan apa yang dibutuhkan dari waktu ke waktu. Oleh karenanya, pihak Puskesmas dapat memperbaiki pelayanannya, waktu pendaftaran pasien, waktu pengobatan, waktu mengakhiri pengobatan, sehingga apa yang menjadi harapan pasien akan dipenuhi. Hal ini dapat dimaklumi karena karakteristik orang berobat berbeda dengan orang sehat. Orang sakit memerlukan layanan yang serba cepat dalam segala segi bentuk pelayanan. Jika lambat akan dapat menyebabkan nyawa orang melayang. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa efektivitas waktu pelayanan akan menentukan kepuasan pasien. Bagi pihak Puskesmas perlu memperhatikan pasien yang sebagian besar pada posisi puas terhadap kehandalan petugas dengan jalan memberikan pengetahuan dan keterampilan pada perawat sehingga mereka mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pasien.

Melalui ketanggapan (*responsiveness*) ingin mendapatkan respon pasien sejauhmana pihak Puskesmas Bantur memberikan respon yang berkaitan dengan ketanggapan petugas atas keluhan dan masalah yang dihadapi, keramahan petugas, kecepatan petugas, kelengkapan fasilitas, makanan dan minuman yang berkualitas. Berdasarkan

hasil analisis didapatkan nilai $p = 0,56$ hal ini berarti menunjukkan bahwa secara tunggal dimensi ketanggapan (*responsiveness*) tidak mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien.

Melalui jaminan (*assurance*) ingin diketahui sejauhmana pihak Puskesmas mampu memberikan jaminan kepada pasien dalam bentuk kemampuan dan pengetahuan, jaminan keamanan, jaminan keselamatan, perilaku petugas yang baik, pengalaman yang memadai. Berdasarkan hasil analisis, didapatkan nilai $p = 0,97$, hal ini berarti menunjukkan bahwa dimensi jaminan (*assurance*) tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan pendapat Parasuraman *et al.* (1994) yang menyimpulkan bahwa variabel *assurance* yang termasuk kedalam dimensi *service quality* mempunyai hubungan dan pengaruh yang signifikan dengan variabel loyalitas. Hal ini dapat disebabkan mungkin karena faktor kuisioner yang belum cukup mewakili pendapat subyektif pasien.

Melalui dimensi empati (*emphaty*) ingin diketahui sejauhmana pihak Puskesmas memiliki kemampuan dalam memberikan perhatian penuh kepada pasien yang berkaitan dengan kemudahan dalam pemesanan, kemudahan dalam pembayaran ongkos, kemudahan dalam mencapai lokasi, kemudahan dalam mengurus administrasi, rasa pengertian, pemahaman petugas, dan perhatian yang

tinggi dari petugas. Berdasarkan hasil analisis, didapatkan nilai $p = 0,44$. Hal ini berarti menunjukkan bahwa dimensi empati (*emphaty*) tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Bantur. Perhatian petugas puskesmas akan mempengaruhi terhadap kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap di Puskesmas Bantur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *Tangible* dan *reliability* adalah dimensi yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Bantur. Hal ini menunjukkan bahwa Puskesmas Bantur memiliki keunggulan dalam wujud kenyataan secara fisik yang meliputi perlengkapan yang dimiliki, tenaga medis yang ada, ruang perawatan yang nyaman, fasilitas yang memadai dan kenyamanan selama perawatan serta kemampuan menentukan alokasi waktu layanan, sehingga pasien tidak memerlukan waktu yang lama dalam pelayanan, mengurus pendaftaran, pengobatan, serta waktu yang diperlukan untuk pelayanan sesuai dengan harapan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh keterangan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Bantur secara signifikan. Persepsi kualitas pelayanan yang baik akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Ini berarti semakin baik kualitas pelayanan berakibat pada semakin baiknya kepuasan pasien. Hasil analisis

deskriptif variabel kualitas pelayanan menunjukkan indikator dari variabel kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah indikator kehandalan, hal ini terjadi karena Puskesmas Bantur mempunyai pelayanan UGD yang prima, dimana Puskesmas Bantur memiliki UGD 24 jam dengan dokter dan petugas jaga dengan kuantitas yang cukup sehingga dapat memberikan pelayanan yang prima dan sigap terkait keadaan darurat pasien, selain itu dikarenakan juga oleh profesionalisme tim dokter dan perawat Puskesmas Bantur dalam memberikan diagnosa dan penanganan yang tepat terhadap keluhan pasien. Sedangkan indikator dari variabel kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh dengan persentase paling sedikit adalah indikator jaminan, jaminan dan kepercayaan yang diberikan puskesmas dalam meyakinkan pasien untuk berobat kembali ke puskesmas dinilai belum maksimal oleh pasiennya, hal ini karena masih ada beberapa perawat puskesmas yang kurang sopan dan kurang profesional dalam melayani pasien. Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas merupakan faktor yang sangat berperan sebagai dasar bagi pasien untuk memanfaatkan jasa Puskesmas.

Kualitas pelayanan adalah hal yang sangat penting dalam persaingan pasar yang sangat kompetitif seperti saat ini, penampilan, kehandalan dan jaminan Puskesmas dalam memberikan pelayanan

kepada pasien merupakan faktor utama terhadap kesan yang akan dirasakan pasien selama memanfaatkan pelayanan yang diberikan rumah sakit, dengan begitu akan muncul persepsi pengguna jasa dalam hal ini pasien terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan. Persepsi mengenai kualitas pelayanan yang baik akan berakibat pada munculnya kepuasan, retensi dan bahkan loyalitas.

Melihat adanya hubungan kualitas pelayanan keperawatan di Puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien peneliti mengambil kesimpulan bahwa semakin baik kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasanyang dirasakan oleh pasien. Puskesmas sebagai penyedia layanan kesehatan terdepan tentunya menjadi harapan besar untuk dapat meningkatkan derajat kesehatan bagi masyarakat. Jika pelayanan yang diberikan Puskesmas dirasakan baik oleh pasien maka akan memicu pasien kembali menggunakan jasa pelayanan tersebut saat mereka membutuhkannya. Mutu pelayanan yang baik akan menghasilkan tingkat kepuasan pasien yang tinggi.

KESIMPULAN

- 1) Sebagian besar responden dalam kategori kualitas pelayanan keperawatan cukup baik.
- 2) Hampir seluruh reponden dalam kategori tingkat kepuasan yang puas.

Muninjaya, A. A.G. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC

Dinas Kesehatan Kabupaten Malang UPTD Puskesmas Bantur.2015. Laporan Instalasi Rawat Inap Puskesmas Bantur.Malang.

Departemen Kesehatan RI.2008. *Penerapan Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit*. Direktorat Jenderal Pelayanan Medik. Jakarta.

Dinas Kesehatan Pemerintah Provinsi Jawa Timur. 2010. *Pedoman Standard Puskesmas*.Direktorat Bina Upaya Kesehatan Dasar. Surabaya.

- 3) Terdapat hubungan yang sangat erat antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Batur Kabupaten Malang.

SARAN

Diharapkan kepada peneliti untuk dapat melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien dengan metode yang lebih baik agar dapat diketahui lebih detail bagaimana kualitas pelayanan dan bagaimana pula tingkat kepuasan pasiennya.

DAFTAR PUSTAKA

- Griffin, Jill. 2004. *Costumer Loyalty*. Edisi Revisi. Alih Bahasa oleh Dwi Kartini Yahya. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Total Quality Manajemen*. Edisi ke - 5. Yogyakarta: Andi offset
- Dinas Kesehatan Pemerintah Provinsi Jawa Timur. 2015. *Pedoman Survei Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama*.Direktorat Bina Upaya Kesehatan Dasar. Surabaya.
- Prastiwi & Ayubi. 2007. *Hubungan Kepuasan Pasien Bayar Dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi Tahun 2007*. Bekasi : Skripsi Tidak dipublikasikan.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI

Lampiran 5

Al-Tamimi Kesmas
Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat (Journal of Public Health Sciences)
<http://jurnal.alinsyirah.ac.id/index.php/kesmas>
 Volume 8, Nomor 1, Tahun 2019
 p-ISSN: 2338-2147
 e-ISSN: 2654-6485

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN
 DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT SYAFIRA PEKABARU TAHUN
 2018**

Yesica Devis

STIKes Hang Tuah Pekanbaru
 Email: jejes.devis@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pasien di ruang rawat inap sangatlah penting untuk diperhatikan sebab secara tidak langsung menjadi faktor pendorong bagi kesehatan pasien dengan cara meningkatkan mutu pelayanan seperti kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan *Reliability* (Reliabilitas/Kehandalan), *Assurance* (Jaminan), *Tangibles* (Tampilan/Bukti fisik), *Emphaty* (Empati), dan *Responsiveness* (Ketanggapan dan kepedulian) dengan Kepuasan Pasien. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini adalah 99 pasien rawat inap di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan observasi. Analisis yang digunakan adalah analisis univariat dan bivariat dengan uji statistik *Chi-Square* ($p = 0,05$). Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara Kehandalan ($p \text{ value} = 0,001$ dan nilai OR 79,625), Jaminan ($p \text{ value} = 0,001$ dan nilai OR 142,857), Bukti Fisik ($p \text{ value} = 0,001$ dan nilai OR 6,578), Empati ($p \text{ value} = 0,001$ dan nilai OR 93,333), Daya Tanggap ($p \text{ value} = 0,001$ dan nilai OR 170,833) dengan Kepuasan Pasien. Saran bagi Perawat sebaiknya dapat memberikan pelayanan yang prima dengan niat yang tulus, sehingga memberikan kesan yang positif terhadap mutu pelayanan keperawatan yang dapat meningkatkan kepuasan pasien. Saran bagi Rumah Sakit Syafira Pekanbaru diharapkan kepada pihak Manajemen Rumah Sakit Syafira Pekanbaru untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan keperawatan guna memenuhi kepuasan pasien.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan Perawat, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Patient satisfaction in the inpatient room is very important to be noticed due to become the indirectly driving factor for patient's health by improving the quality of service such as reliability, guarantee, physical proof, empathy, and responsiveness. The purpose of this research was to know the relation between Reliability, Assurance, Tangibles, Emphaty, and Responsiveness (Patience and Concern) with Patient Satisfaction. The research type was quantitative with cross sectional design. The sample in this research was 99 in patients at Syafira Hospital Pekanbaru which was choosen by using simple random sampling technique. The data were collected by using questionnaire and observation. The analysis used univariate and bivariate analysis with Chi-Square statistical test ($p = 0,05$). The results showed that there was a relation between reliability ($p \text{ value} = 0,001$ and= OR value 79,625), Guarantee ($p \text{ value} 0,001$ and OR 142,857), Physical evidence ($p \text{ value} = 0,001$ and OR value 6.578), Empathy ($p \text{ value} = 0,001$ and OR 93,333), Power Response ($p \text{ value} = 0,001$ and OR 170,833) with Patient Satisfaction. The advice for nurses is all of the nurses should be able to provide excellent service with a sincere intention to

give a positive impression on the quality of nursing services and improve patient satisfaction. Recommendation for Syafira Pekanbaru Hospital is Hospital management of this hospital need an improving of the quality of nursing services in order to fulfill patient satisfaction.

Keywords : *Quality of Nurse Service, Patient Satisfaction*

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan rumah sakit akan sangat mempengaruhi kepuasan yang diterima oleh pasien. Menurut (Sondakh, Marjati, & Pipitcahyani, 2013:1) Mutu pelayanan adalah timbulnya kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Salah satu tenaga yang berperan penting dalam memberikan mutu pelayanan kepada pasien adalah perawat. Karena, perawat merupakan jumlah tenaga kesehatan yang paling banyak di rumah sakit dan perawat juga berinteraksi selama 24 jam bersama pasien. Sehingga mutu pelayanan perawat di rumah sakit perlu diperhatikan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ulfah, Dwi Aulia (2016) didapatkan hasil bahwa adanya hubungan antara mutu pelayanan pasien umum rawat inap dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap di RSUD Dumai.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hastuti, Mudayana, dkk (2017) bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap di RSUD Yogyakarta dengan nilai $p = (0,000 ; p < 0,05)$ semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi pula kepuasan pasien.

Rumah Sakit Syafira merupakan rumah sakit swasta pekanbaru, pada awalnya berupa klinik yang dibangun pada tahun 2006 dengan nama klinik

syafira pekanbaru, berupa klinik khusus kandungan dan anak. Pada akhir tahun 2009 klinik syafira pekanbaru berganti menjadi rumah sakit khusus bedah dan kebidanan Syafira Pekanbaru dengan nomor izin Rumah Sakit : 0215/BPT/2009 surat izin ini dikeluarkan oleh: Dinas Kesehatan Provinsi Riau serta dibentuk struktur organisasinya. Rumah sakit khusus bedah dan kebidanan syafira pekanbaru merupakan rumah sakit kelas C dengan code rumah sakit: 1471079.

Tepat dibulan juli 2012, Rumah Sakit Syafira berhasil mendapatkan Akreditasi Dasar dengan predikat LULUS TANPA SYARAT. Suatu kebanggaan tersendiri dari pihak Rumah Sakit mendapatkan jawaban penilaian tersebut dari KARS (Komite Akreditasi Rumah Sakit) Nasional, dengan Nomor Sertifikat Akreditasi Rumah Sakit: KARS-SERT/684/VI/2012, dimana telah memenuhi standar pelayanan rumah sakit meliputi: Administrasi dan Manajemen, Pelayanan Medis, Pelayanan Gawat Darurat, Pelayanan Keperawatan dan Rekam Medis.

Pada bulan Desember tahun 2016, akhirnya RS Syafira telah berhasil lulus akreditasi KARS dengan nilai PARIPURNA. Suatu pencapaian kesuksesan yang semakin meningkat dalam perkembangan RS Syafira di Kota Pekanbaru dan merupakan satu-satunya RS tipe C yang telah lulus akreditasi PARIPURNA di Kota Pekanbaru. Selanjutnya, rumah sakit saat ini di Kota Pekanbaru mengalami pertumbuhan yang sangat cepat sehingga memacu untuk terus mengembangkan seluruh aspek pelayanan di rumah sakit (Profil

Rumah Sakit Syafira). Jumlah kunjungan pasien rawat inap memiliki jumlah yang bervariasi dan terlihat adanya penurunan yang signifikan.

Pada survei awal yang dilakukan dari beberapa rumah sakit, terlihat Rumah Sakit Syafira Pekanbaru masih dijumpai adanya keluhan dari beberapa pasien. Dari hasil observasi maupun wawancara yang dilakukan terhadap beberapa orang pasien/keluarga pasien rawat inap, ada yang mengatakan bahwa ada beberapa petugas kesehatan yang kurang ramah sewaktu berpapasan dengan keluarga pasien, ada yang mengatakan masalah tagihannya, ada yang mengatakan masalah hasil MCU (*Medical Check Up*) yang tidak dijelaskan secara jelas, ada yang mengatakan masalah toilet yang airnya kecil, dan ada yang mengatakan masalah fasilitas ruang tunggu keluarga pasien yang masih kurang.

Mengingat begitu pentingnya mutu pelayanan yang baik untuk meningkatkan kepuasan pasien, Tujuan penelitian ini adalah untuk diketahuinya Hubungan Mutu Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Syafira Pekanbaru Tahun 2018.

METODE

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian akan dilaksanakan di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru. Waktu penelitian dari bulan Februari sampai Juli 2018. Populasi dalam penelitian ini adalah Pasien Rawat Inap yang mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru selama waktu penelitian. Jumlah Populasi adalah kunjungan pasien rawat inap pada tahun 2017 berjumlah 14433 pasien dengan jumlah sampel 99 responden.

HASIL

1. Hasil Analisis Univariat

Tabel 1
Hasil Analisis Univariat Hubungan Mutu Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Syafira Pekanbaru Tahun 2018

Variabel Uji	Frekuensi	Persentase (%)
Variabel Independen		
Kehandalan		
1. Handal	42	42,42
2. Kurang Handal	57	57,6
Jaminan		
1. Nyaman	42	42,42
2. Kurang Nyaman	57	57,6
Bukti Fisik		
1. Memadai	41	41,41
2. Kurang Memadai	58	58,6
Empati		
1. Empati	43	43,43
2. Kurang Empati	56	56,6
Daya Tanggap		
1. Tanggap	43	43,43
2. Kurang Tanggap	56	56,6
Variabel Dependen		
Kepuasan Pasien		
1. Puas	47	47,5
2. Tidak Puas	52	52,52
Jumlah	99	100%

Dari hasil penelitian pada Tabel 8 diatas diperoleh bahwa responden dengan kehandalan yang kurang handal sebanyak 57 (57,6%), responden dengan jaminan yang kurang nyaman sebanyak 57 (57,6 %), responden dengan bukti fisik yang kurang memadai sebanyak 58 (58,6%), responden dengan empati yang kurang empati sebanyak 56 (56,6%) selanjutnya, responden dengan daya tanggap yang kurang tanggap sebanyak 56 (56,6%), dan mayoritas responden yang merasa tidak puas sebanyak 52 (52,52%).

2. Hasil Analisis Bivariat Hubungan Kehandalan dengan Kepuasan Pasien

Tabel 9
Hubungan Kehandalan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Syafira Pekanbaru Tahun 2018

Kehandalan	Kepuasan Pasien				P value	OR 95% CI	
	Tidak Puas		Puas				Total N
	n	%	n	%			
Kurang Handal	49	86,0	8	14,0	57	100	79,625 (19,749- 320,311)
Handal	3	7,1	39	92,9	42	100	0,001
Total	52	52,5	47	47,5	99	100	

Dari Tabel 2 diperoleh bahwa dari 57 responden dengan kehandalan yang kurang handal terdapat 49 (86,0%) responden yang tidak puas, sedangkan dari 42 responden dengan kehandalan yang handal sebanyak 3 (7,1%) responden yang tidak puas.

Hasil uji statistik diperoleh p value = 0,001 atau $p \leq 0,05$ maka ada hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Syafira Pekanbaru, dan analisis ini juga diperoleh nilai OR = 79,625 (19,749-320,311) artinya responden yang mendapatkan kehandalan pelayanan yang kurang handal berpeluang mempunyai risiko 79,625 kali untuk tidak puas dibandingkan dengan responden yang handal.

Hubungan Jaminan dengan Kepuasan Pasien

Tabel 10
Hubungan Jaminan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Syafira Pekanbaru Tahun 2018

Jaminan	Kepuasan Pasien				P value	OR 95% CI	
	Tidak Puas		Puas				Total N
	n	%	n	%			
Kurang Nyaman	50	87,7	7	12,3	57	100	142,857 (28,115- 725,879)
Nyaman	2	4,8	40	95,2	42	100	0,001
Total	52	52,5	47	47,5	99	100	

Dari Tabel 10 diperoleh bahwa dari 57 responden dengan jaminan yang kurang nyaman terdapat 50 (87,7%) responden yang tidak puas, sedangkan dari 42 responden dengan jaminan yang nyaman sebanyak 2 (4,8%) responden yang tidak puas.

Hasil uji statistik diperoleh p value = 0,001 atau $p \leq 0,05$ maka ada hubungan jaminan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Syafira Pekanbaru, dan analisis ini juga diperoleh nilai OR = 142,857 (28,115-725,879) artinya responden yang mendapatkan jaminan pelayanan yang kurang nyaman berpeluang mempunyai risiko 142,857 kali untuk tidak puas dibandingkan dengan responden yang nyaman.

Hubungan Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien

Tabel 11
Hubungan Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Syafira Pekanbaru Tahun 2018

Bukti Fisik	Kepuasan Pasien				P value	OR 95% CI	
	Tidak Puas		Puas				Total n
	n	%	n	%			
Kurang Memadai	41	70,7	17	29,3	58	100	6,578 (2,694- 16,061)
Memadai	11	26,8	30	73,2	41	100	0,001
Total	52	52,5	47	47,5	99	100	

Dari Tabel 11 diperoleh bahwa dari 58 responden dengan bukti fisik yang kurang memadai terdapat 41 (70,7%) responden yang tidak puas, sedangkan dari 41 responden dengan bukti fisik yang memadai sebanyak 11 (26,8%) responden yang tidak puas.

Hasil uji statistik diperoleh p value = 0,001 atau $p \leq 0,05$ maka ada hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Syafira Pekanbaru, dan analisis ini juga diperoleh nilai OR = 6,578 (2,694-

16,061) artinya responden yang mendapatkan bukti fisik pelayanan yang kurang memadai berpeluang mempunyai risiko 142,857 kali untuk tidak puas dibandingkan dengan responden yang memadai.

Hubungan Empati dengan Kepuasan Pasien

Tabel 12
Hubungan Empati dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Syafira Pekanbaru Tahun 2018

Empati	Kepuasan Pasien				P Value	OR 95% CI	
	Tidak Puas		Puas				
	n	%	N	%			
Kurang Empati	49	87,5	7	12,5	56	100	93,333 0,001 (22,661-384,406)
Empati	3	7,0	40	93,0	43	100	
Total	52	52,5	47	47,5	99	100	

Dari Tabel 12 diperoleh bahwa dari 56 responden dengan empati yang kurang empati terdapat 49 (87,5%) responden yang tidak puas, sedangkan dari 43 responden dengan empati yang empati sebanyak 3 (7,0%) responden yang tidak puas.

Hasil uji statistik diperoleh p value = 0,001 atau $p \leq 0,05$ maka ada hubungan empati dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Syafira Pekanbaru, dan analisis ini juga diperoleh nilai OR = 93,333 (22,661-384,406) artinya responden yang mendapatkan empati pelayanan yang kurang empati berpeluang mempunyai risiko 93,333 kali untuk tidak puas dibandingkan dengan responden yang empati.

Hubungan Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien

Tabel 13
Hubungan Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Syafira Pekanbaru Tahun 2018

Daya Tanggap	Kepuasan Pasien				P Value	OR 95% CI	
	Tidak Puas		Puas				
	n	%	N	%			
Kurang Tanggap	50	89,3	6	10,7	56	100	170,833 0,001 (32,719-891,952)
Tanggap	2	4,7	41	95,3	43	100	
Total	52	52,5	47	47,5	99	100	

Dari Tabel 13 diperoleh bahwa dari 56 responden dengan daya tanggap yang kurang tanggap terdapat 50 (89,3%) responden yang tidak puas, sedangkan dari 43 responden dengan daya tanggap yang tanggap sebanyak 2 (4,7%) responden yang tidak puas.

Hasil uji statistik diperoleh p value = 0,001 atau $p \leq 0,05$ maka ada hubungan daya tanggap dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Syafira Pekanbaru, dan analisis ini juga diperoleh nilai OR = 170,833 (32,719-891,952) artinya responden yang mendapatkan daya tanggap pelayanan yang kurang tanggap berpeluang mempunyai risiko 170,833 kali untuk tidak puas dibandingkan dengan responden yang tanggap.

PEMBAHASAN

Hubungan Keandalan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Syafira Pekanbaru Tahun 2018

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (*reliability*) yang kurang mampu sebagian besar

memberikan ketidakpuasan pasien yaitu sebanyak 49 orang (86,0%). Hasil uji statistik menggunakan *Chi Square* p value = 0,001 atau $p \leq 0,05$, secara statistik disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kehandalan (*reability*) dengan kepuasan pasien. Nilai *Odds Ratio* (OR) 79,625, artinya kehandalan (*reability*) yang kurang handal berpeluang 79,625 kali memberikan ketidakpuasan pasien dibandingkan dengan kehandalan (*reability*) yang handal.

Kehandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat) dan memuaskan. *Reability* berarti sejauh mana jasa mampu memberikan apa yang telah dijanjikan kepada pelanggannya dengan memuaskan (Bustami, 2011:5).

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Ulfa F. & Zulkarnain (2016) yang mengatakan bahwa terdapatnya hubungan antara Kehandalan (*reliability*) (-0,294) dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap pengguna JKN di Bangsal Kebidanan dan Kandungan RSUD Sleman Yogyakarta dengan nilai $p = (0,000 ; p < 0,05)$.

Begitu juga dengan hasil penelitian Kurnia, S., Hastuti, W., Mudayana, A. A., & Nurdhila, A. P. (2017) yang mengatakan bahwa terdapatnya hubungan antara Kehandalan $p = (0,000 ; p < 0,05)$ dengan kepuasan pasien peserta BPJS di RSUD Yogyakarta.

Berdasarkan dari data maka peneliti berasumsi, bahwa adanya hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien dikarenakan masih banyak terdapatnya pasien rawat inap di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru yang tidak puas akan kehandalan dan keterampilan dari perawat dalam memberikan pelayanan. Seperti perawat

tidak menjelaskan secara rinci kepada pasien tentang hasil dari MCU (*Medical Check Up*) dan membuat pasien bingung dengan hasilnya. Hal tersebut juga berarti Rumah Sakit Syafira Pekanbaru perlu terus meningkatkan kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan dan diperlukan pelatihan keperawatan untuk lebih handal. Jika tingkat kehandalan dan keterampilan perawat dalam memberikan pelayanan terhadap pasien sudah baik maka akan membuat pasien merasa puas dan dapat meningkatkan mutu pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru.

Hubungan Jaminan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Syafira Pekanbaru Tahun 2018

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terkait dengan jaminan (*assurance*) yang kurang nyaman sebagian besar memberikan ketidakpuasan pasien yaitu sebanyak 50 orang (87,7%). Hasil uji statistik menggunakan *Chi Square* diperoleh p value = 0,001 atau $p \leq 0,05$, secara statistik disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien. Nilai *Odds Ratio* (OR) 142,857, artinya jaminan (*assurance*) yang kurang nyaman berpeluang 142,857 kali memberikan ketidakpuasan pasien dibandingkan dengan jaminan (*assurance*) yang nyaman.

Jaminan (*assurance*) yaitu karyawan/staf memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas resiko dan keragu-raguan. (Bustami, 2011:6).

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Rudini (2015) yang mengatakan bahwa ada hubungan antara kepuasan dengan jaminan perawat terhadap kepuasan

pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Puri Husada Tembilahan dengan *p value* (0,000 ; $p < 0,05$) dan OR = 11,813 (4,164-33,513).

Begitu juga dengan hasil penelitian Ulfa F. & Zulkarnain (2016) yang mengatakan bahwa terdapatnya hubungan antara Jaminan (*Assurance*) (-0,095) dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap pengguna JKN di Bangsal Kebidanan dan Kandungan RSUD Sleman Yogyakarta dengan nilai $p = (0,000 ; p < 0,05)$.

Berdasarkan dari data maka peneliti berasumsi, bahwa adanya hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien dikarenakan masih banyak terdapatnya pasien rawat inap di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru yang tidak puas akan jaminan yang diberikan oleh perawat dalam memberikan pelayanan. Seperti salah memberikan resep obat kepada pasien, dan terkadang jika tidak ditanyakan oleh pasien kapan jam kunjungan dokter perawat lupa untuk menginfokannya seharusnya menginformasikan tentang jam kunjungan dokter itu adalah salah satu tugas perawat. Jaminan (*assurance*) mencakup menjamin keamanan, kesopanan, mampu menumbuhkan kepercayaan pasiennya. Jaminan juga berarti bahwa bebas bahaya, resiko dan keragu-raguan. Dalam hal ini perawat diharapkan bisa memberikan kepercayaan kepada pasien bahwa mereka aman dalam mendapatkan pelayanan yang diberikan, dengan menumbuhkan kepercayaan pasien bahwa mereka di tangan yang tepat merupakan tugas perawat sehingga pasien yakin akan pilihannya dalam menyembuhkan penyakit yang dideritanya. Salah satu cara untuk meningkatkan mutu pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru, maka pihak rumah sakit harus bisa menanamkan kepercayaan

pelanggan/pasien terkait dengan jaminan (*assurance*) dalam memberikan pelayanan terhadap pasien untuk membuat pasien merasa puas.

Hubungan Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Syafira Pekanbaru Tahun 2018

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bukti fisik (*Tangibles*) yang kurang memadai sebagian besar memberikan ketidakpuasan pasien yaitu sebanyak 41 orang (70,7%). Hasil uji statistik menggunakan *Chi Square* diperoleh *p value* atau $p \leq 0,05$, secara statistik disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara bukti fisik (*Tangibles*) dengan kepuasan pasien. Nilai *Odds Ratio* (OR) 6,578, artinya bukti fisik (*Tangibles*) yang kurang memadai berpeluang 6,578 kali memberikan ketidakpuasan pasien dibandingkan dengan bukti fisik (*tangibles*) yang memadai.

Bukti fisik (*Tangibles*) yaitu dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan/staf yang menyenangkan (Bustami, 2011:6).

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Ulfah, D. A. (2016) yang mengatakan bahwa ada hubungan antara kepuasan dengan bukti fisik terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Dumai dengan *p value* (0,007 ; $p < 0,05$)

Begitu juga dengan hasil penelitian Pane, Dwi A. (2016) yang mengatakan bahwa terdapatnya hubungan antara bukti fisik (*Tangibles*) dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap RSUD Petala Bumi Provinsi Riau dengan nilai $p = (0,000 ; p < 0,05)$.

Berdasarkan dari data maka peneliti berasumsi, bahwa adanya hubungan

antara bukti fisik dengan kepuasan pasien dikarenakan masih banyak terdapatnya pasien rawat inap di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru yang tidak puas akan sarana dan prasarana. Seperti masih kurangnya kelengkapan fasilitas ruang rawat inap, kecilnya air keran yang keluar dan lahan parkir. Salah satu cara untuk meningkatkan mutu pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru, maka pihak rumah sakit harus meningkatkan sarana dan prasarana yang ada di rumah sakit untuk membuat pasien merasa nyaman dan puas.

Hubungan Empati dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Syafira Pekanbaru Tahun 2018

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan memberikan perhatian (*emphaty*) yang kurang nyaman sebagian besar memberikan ketidakpuasan pasien yaitu sebanyak 49 orang (87,5%). Hasil uji statistik menggunakan *Chi Square* diperoleh $p\text{ value} = 0,001$ atau $p \leq 0,05$, secara statistik disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara empati dengan kepuasan pasien. Nilai *Odds Ratio* (OR), 93,333 artinya empati yang kurang empati berpeluang 93,333 kali memberikan ketidakpuasan pasien dibandingkan dengan empati yang empati.

Empati (*Emphaty*) yaitu karyawan/staf mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan daripelanggan. Dimensi ini menunjukkan derajat perhatian yang diberikan kepada setiap pelanggan dan merefleksikan kemampuan pekerja (karyawan) untuk menyenangkan perasaan pelanghgan (Bustami, 2011:6).

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Rudini (2015) yang mengatakan bahwa terdapatnya hubungan antara Empati (*emphaty*) dengan kepuasan pasien di RSUD Puri Husada Tembilahan dengan $p\text{ value} (0,000 ; p<0,05)$.

Begitu juga dengan hasil penelitian Kurnia, S., Hastuti, W., Mudayana, A. A., & Nurdhila, A. P. (2017) yang mengatakan bahwa ada hubungan antara kepuasan dengan empati perawat terhadap kepuasan pasien peserta BPJS RSUD Yogyakarta dengan $p\text{ value} (0,000 ; p<0,05)$.

Berdasarkan dari data maka peneliti berasumsi, bahwa adanya hubungan antara empati dengan kepuasan pasien dikarenakan masih banyak terdapatnya pasien rawat inap di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru yang tidak puas akan empati yang diberikan oleh perawat dalam memberikan pelayanan. Seperti masih ada terdapat perawat yang kurang ramah dan membedakan status sosial pasien. Empati (*emphaty*) mencakup kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, perhatian dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien. Untuk meningkatkan mutu pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru, perawat diharapkan bisa memahami kesulitan-kesulitan pribadi masing-masing dari pasien dan membantu mereka keluar dari kesulitannya serta mampu memberikan dampak terhadap kepuasan saat mendapatkan pelayanan yang diberikan.

Hubungan Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Syafira Pekanbaru Tahun 2018

Hasil penelitian ini menunjukkan kemampuan memberikan tanggapan

(*Responsiveness*) yang kurang tanggap sebagian besar memberikan ketidakpuasan pasien yaitu sebanyak 50 (89,3%). Hasil uji statistik menggunakan *Chi Square* diperoleh *p value* = 0,001 atau $p \leq 0,05$, secara statistik disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara daya tanggap (*Responsiveness*) dengan kepuasan pasien. Nilai *Odds Ratio* (OR) 170,833 artinya daya tanggap (*Responsiveness*) yang kurang tanggap berpeluang 170,833 kali memberikan ketidakpuasan pasien dibandingkan dengan *Responsiveness* yang tanggap.

Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para karyawan/staf membantu semua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberi pelayanan dengan tanggap. Hal ini menekankan pada sikap dari penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan, dan masalah dari pelanggan (Bustami, 2011:5).

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Pane, Dwi A. (2016) yang mengatakan bahwa ada hubungan antara kepuasan dengan daya tanggap perawat terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau dengan *p value* (0,000 ; $p < 0,05$).

Begitu juga dengan hasil penelitian Ulfa F. & Zulkarnain (2016) yang mengatakan bahwa terdapatnya hubungan antara Daya tanggap (*responsiveness*) (-0,205) dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap pengguna JKN di Bangsal Kebidanan dan Kandungan RSUD Sleman Yogyakarta dengan nilai $p = (0,000 ; p < 0,05)$.

Berdasarkan dari data maka peneliti berasumsi, bahwa adanya hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien dikarenakan masih banyak terdapatnya pasien rawat inap di

Rumah Sakit Syafira Pekanbaru yang tidak puas akan daya tanggap yang diberikan oleh perawat dalam memberikan pelayanan. Seperti kurangnya kesigapan perawat dalam membantu atau menangani pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Untuk meningkatkan mutu pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru adalah dengan kesiapan dan kemampuan para perawat untuk membantu para pasien dan merespon permintaan mereka dengan tanggap, serta memberikan pelayanan kesehatan dengan cepat dan tepat mampu mempengaruhi kepuasan pasien saat mendapatkan pelayanan guna terpenuhinya kebutuhan kesehatan yang diharapkannya.

SIMPULAN

Ada hubungan yang bermakna antara kehandalan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru dengan permasalahan seperti perawat tidak menjelaskan secara rinci kepada pasien tentang hasil dari MCU (*Medical Check Up*) dan membuat pasien bingung dengan hasilnya. Nilai *p value* = 0,001 dan nilai OR 79,625 (19,794-320,311). Ada hubungan yang bermakna antara jaminan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru dengan permasalahan seperti salah memberikan resep obat kepada pasien, dan terkadang jika tidak ditanyakan oleh pasien kapan jam kunjungan dokter perawat lupa untuk menginfokannya seharusnya menginformasikan tentang jam kunjungan dokter itu adalah salah satu tugas perawat. Nilai *p value* = 0,001 dan nilai OR 142,857 (28,115-725,879). Ada hubungan yang bermakna antara bukti fisik dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru dengan permasalahan seperti masih kurangnya kelengkapan fasilitas ruang

rawat inap, kecilnya air keran yang keluar dan lahan parkir. Nilai *p value* = 0,001 dan nilai OR 6,578 (2,694-16,061). Ada hubungan yang bermakna antara empati dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru dengan permasalahan seperti masih ada terdapat perawat yang kurang ramah dan membeda-bedakan status sosial pasien. Nilai *p value* = 0,001 dan nilai OR 93,333 (22,661-384,406). Ada hubungan yang bermakna antara daya tanggap dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru dengan permasalahan seperti kurangnya kesiapan perawat dalam membantu atau menangani pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Nilai *p value* = 0,001 dan nilai OR 170,833 (32,719-891,952).

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan* (ketiga). Tangerang: BINARUPA AKSRA.
- Astuti, & Kustiyah, E. (2014). *Analisis kepuasan pasien rawat inap atas pelayanan rumah sakit umum kabupaten sragen*.
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. (R. Astikawati & A. Prinandita, Eds.). Padang: Penerbit Erlangga.
- Herlambang, S. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. (A. Maulana & W. Hardani, Eds.) (Tiga Belas). Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kurnia, S., Hastuti, W., Mudayana, A. A., & Nurdhila, A. P. (2017). *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta, 11(2)*, 165–173.
- Martono, N. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif (Kedua)*. Jakarta: PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Mukti, W. Y., Hamzah, A., & Nyorong, M. (2013). *Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Woodward Kota Palu, 2(3)*, 41.
- Martini, M., Lestari, W., Yulianthini, N. N., & Suwendra, I. W. (2016). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan, 4(1)*. Retrieved from <http://klinis.wordpress.com>
- Octavia, A., Suswitaroza, & Anwar, P. A. (2012). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Bangsal Jantung Di RSUD Raden Mattaher Jambi, 1(1)*, 11–30.
- PERMENKES-2012-29-Perubahan Tarif Pelayanan Kesehatan bagi Peserta Askes.pdf. (2012).
- Pane, Dwi A. (2016). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Petala Bumi Provinsi Riau*. Pekanbaru: Skripsi STIKes Hang Tuah Pekanbaru.
- Pohan, I. S. (2012). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.

- Profil Rumah Sakit Syafira Pekanbaru Tahun 2017-2018.
- RI, Depkes (2009). *Kategori Umur*. Retrieved from www.depkes.go.id/kategori-umur.html?m=1.
- Riyanto, A. (2011). *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Rudini. (2015). *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Puri Husada Tembilahan*. Pekanbaru: Skripsi STIKes Hang Tuah Pekanbaru.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. (Keempat, Ed.). Jakarta: PT RINEKA CIPTA.
- Satrianegara, M. F. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. (A. Susilia, Ed.). Jakarta: Salemba Medika.
- Sondakh, J. J. S., Marjati, & Pipitcahyani, T. I. (2013). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. (A. Suslia, Ed.). Jakarta: Salemba Medika.
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS.
- Situmorang, E. (2014). *Studi Tentang Kualitas Pelayanan Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bontang*, 4(2), 1126-1137. Retrieved from ejournal.an.fisip-unmul.org
- Tim Skripsi Prodi Kesmas STIKes Hang Tuah. (2018). *Panduan Skripsi*. (A. S. Efendi, Makomulamin, & Hayana, Eds.). Pekanbaru: STIKes Hang Tuah Pekanbaru.
- UURI NO 38 TAHUN 2014 tentang Kesehatan. (2014), 1-32. Retrieved from www.hukumonline.com
- UURI NO 44 TAHUN 2009 tentang Rumah Sakit. (2009). Retrieved from www.hukumonline.com
- Ulfa F., S., & Zulkarnain, A. K. (2016). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bangsal Kebidanan dan Kandungan RSUD Sleman Yogyakarta*, 12(2), 412-430.
- Ulfah, D. A. (2016). *Hubungan Kepuasan Pasien Umum Terhadap Mutu Pelayanan Perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD Dumai*. Pekanbaru: Skripsi STIKes Hang Tuah Pekanbaru.
- Wulandari, R., & Sugiarsi, S. (2014). *Hubungan Mutu Pelayanan Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri Tahun 2014*, (April), 77-81.

Lampiran 6

CENDEKIA UTAMA
Jurnal Keperawatan dan
Kesehatan Masyarakat
STIKES Cendekia Utama Kudus

P-ISSN 2252-8865
E-ISSN 2598 - 4217
Vol. 8, No. 1Maret, 2019
Tersedia Online:
<http://jurnal.stikeskendekiautamakudus.ac.id>

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP BEDAH DI RSUD dr. LOEKMONO HADI KUDUS

Ana Fadilah¹ Wahyu Yusianto²
Prodi S1 Ilmu Keperawatan STIKES Cendekia Utama Kudus
Email: ana.fadilah15@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan keperawatan merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang rendah akan menyebabkan ketidakpuasan pasien dan menimbulkan berbagai keluhan. Semakin banyak keluhan mengindikasikan rendahnya kualitas pelayanan yang akan menyebabkan tingkat kepuasan pasien semakin menurun. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap bedah di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. Jenis penelitian ini adalah deskriptif studi korelasi (*correlation study*) dengan pendekatan *cross sectional*, pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dengan sampel 74 pasien yang di rawat di ruang rawat inap bedah (Bogenvil III & Cempaka II) RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus, data diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang diisi oleh pasien kemudian diolah dan dianalisa dengan menggunakan uji statistik *Spearman Rank*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien adalah dewasa akhir (26-60 tahun) 66 orang (89,2%), jenis kelamin perempuan 40 orang (54,1%), status perkawinan sudah menikah 59 orang (79,7%), pendidikan SD 23 orang (31,1%), pekerjaan wiraswasta 31 orang (41,9%), kualitas pelayanan keperawatan kategori baik 48 orang (64,9%), dan kepuasan pasien kategori puas 41 orang (55,4%). Ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien ($p=0,000 < p=0,05$) dan kekuatan hubungan sedang dengan nilai korelasi koefisien 0,589. Ada hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap bedah di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. Semakin baik kualitas pelayanan keperawatan maka tingkat kepuasan pasien semakin tinggi.

Kata kunci: kualitas pelayanan keperawatan, kepuasan pasien

ABSTRACT

Quality of nursing service is one of aspect that can affect patient satisfaction. The low quality of nursing will causes patient dissatisfaction and various complaints. More complaints indicates the low quality of service that will cause the level of patient satisfaction decreases. The study aims to analyze correlation between quality of nursing service with patient satisfaction at inpatient surgery room in the RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. The type of this research is a correlation study with cross sectional design, using purposive sampling technique with 74 samples patient that treated at inpatient surgery room in the RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus, the data obtained by using questionnaires completed by patients then processed and analyzed using statistical test Spearman Rank. The result of research show that most patients are adult (26-60 years old) 66 patients (89,2%), the gender is majority 40 women (54,1%), the marital status is

married 59 patients (79,7%), level of education is elementary school 23 patients (31,1%), occupation is self-employment 31 patients (41,9%), the quality of nursing service is good category 48 patients (64,9%), and the patients satisfaction is satisfied category 41 patients (55,4%). There is a significant correlation between quality of nursing service with patients satisfaction ($p=0,000 < p=0,05$) and the strength of correlation is medium with correlation coefficient value is 0,589. There is a correlation between quality of nursing service with patients satisfaction at inpatient surgery room in the RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. The better quality of nursing service will lead the higher level of patients satisfaction.

Keywords: quality of nursing service, patients satisfaction

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan instansi kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan, baik pelayanan medis yang dilakukan oleh dokter maupun pelayanan keperawatan oleh perawat. Kualitas pelayanan rumah sakit bergantung pada profesionalitas pegawai, efektivitas pelayanan dan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang rendah akan menyebabkan ketidakpuasan pasien dan menimbulkan berbagai keluhan. Beberapa keluhan yang sering muncul terutama di ruang rawat inap rumah sakit antara lain pelayanan dokter dan perawat yang tidak tepat waktu, sikap perawat yang kurang ramah, serta komunikasi perawat kepada pasien yang kurang efektif. Semakin banyak keluhan mengindikasikan rendahnya kualitas pelayanan yang akan menyebabkan tingkat kepuasan pasien semakin menurun.

Pelayanan di rumah sakit dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Andriani, Susi dan Sunarto (2009) dengan judul Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Magelang, sebanyak 79 orang (41%) menyatakan sangat puas, 94 orang (49%) termasuk kategori puas dan 19 orang (10%) masuk dalam kategori cukup puas terhadap pelayanan rumah sakit. Ini menunjukkan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alamri, Azlika *et al* (2015) di Rumah Sakit Islam Siti Maryam Manado tentang Hubungan Mutu Pelayanan Perawat dan Tingkat Pengetahuan dengan Kepuasan pasien bahwa dari 89 responden, sebanyak 51 orang (57,3%) merasa mutu pelayanan perawat baik dengan $p=0,000 < \alpha=0,05$. Hal ini membuktikan bahwa mutu atau kualitas perawat berhubungan dengan kepuasan pasien.

Di Indonesia, salah satunya di RSIA Srikandi Jember pada tahun 2013 tingkat kepuasan pasien sebesar 72,73%, sedangkan SPM (Standar Pelayanan Minimal) rawat jalan & rawat inap sebesar 90%. Hal ini menunjukkan adanya masalah yaitu masih rendahnya kepuasan pasien atas pelayanan di rumah sakit (Sudibyo, Anggi Reny 2014). Begitu pula di Jawa Tengah, khususnya kota Semarang, jumlah komplain pasien RSUD Tugurejo Semarang yang masuk di kotak saran meningkat 10% per tahun untuk rawat inap. Beberapa penyebabnya karena lambannya perawat dalam bekerja, terbatasnya jumlah perawat tiap ruangan, dan perawat yang bekerja di luar kompetensinya yang mengakibatkan menurunnya tingkat kepuasan pasien (Anjaryani, Wike Diah 2009).

Di Kabupaten Kudus terdapat dua macam rumah sakit yaitu rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta. RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus adalah salah satu rumah sakit yang dikelola oleh pemerintah. Berdasarkan data dari bagian rekam medis, jumlah pasien rawat inap selama 3 bulan terakhir pada bulan Desember 2016 sebanyak 1806 pasien, bulan Januari 2017 sebanyak 1943 pasien dan bulan Februari 2017 sebanyak 1706 pasien. Dari data tersebut terdapat penurunan yang cukup tinggi dari bulan Januari ke Februari sebanyak 237 pasien. Penurunan jumlah pasien dapat menjadi indikasi penurunan kualitas pelayanan rawat inap meskipun tidak signifikan.

Tingkat kepuasan masyarakat dapat diperoleh dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hasil survei IKM yang dilakukan pada tanggal 16 November 2016 – 10 Desember 2016 didapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan pasien atas pelayanan di ruang rawat inap sebesar 79,22%. Hal ini masuk dalam kriteria baik namun belum mencapai Standar Pelayanan Minimal (SPM) rawat inap yaitu sebesar $\geq 90\%$.

Selain data diatas, menurunnya tingkat kepuasan pasien rawat inap dapat dilihat dari banyaknya keluhan yang masuk ke bagian pengaduan RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. Pada bulan Januari jumlah keluhan di ruang rawat inap yang masuk sebanyak 2 keluhan, bulan Februari sebanyak 2 keluhan dan bulan Maret sebanyak 4 keluhan. Beberapa keluhan yang disampaikan antara lain mengenai penanganan perawat ruang rawat inap yang kurang tanggap, perawat asik mengobrol dan bermain HP sehingga mengabaikan keadaan pasien serta fasilitas ruang rawat inap banyak yang rusak dan kurang lengkap.

Dari beberapa masalah diatas, solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan maka diperlukan upaya dari rumah sakit untuk memberikan edukasi dan memfasilitasi lingkungan kerja yang kondusif bagi perawat sehingga kinerja menjadi lebih baik. Selain itu survey kepuasan pasien dapat dilakukan secara berkala setiap satu bulan sekali sebagai bahan evaluasi untuk bulan selanjutnya. Merujuk pada latar belakang dan fenomena diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah studi korelasi (*correlation study*) dan rancangan penelitian menggunakan desain *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang dirawat di ruang rawat inap bedah Bogenvile III dan Cempaka II RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus bulan Desember – Maret 2017. Sedangkan sampel dalam penelitian ini sebanyak 74 orang yang diambil menggunakan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 29 Mei – 29 Juni 2017 di ruang rawat inap bedah RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang berisi pernyataan tentang kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien. Hasil penelitian dianalisis menggunakan uji *Spearman Rank* untuk mengetahui ada tidaknya hubungan kedua variabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Karakteristik Responden

Hasil penelitian dari 74 pasien rawat inap bedah yang terlibat dalam penelitian ini, pasien yang mendominasi adalah berumur dewasa akhir (26-60 tahun) sebanyak 66 orang (89,2%), jenis kelamin paling banyak adalah perempuan sebanyak 40 orang (54,1%), status perkawinan paling banyak adalah kawin sebanyak 59 orang (79,9%), tingkat pendidikan paling banyak adalah SD

Tingkat kepuasan masyarakat dapat diperoleh dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hasil survei IKM yang dilakukan pada tanggal 16 November 2016 – 10 Desember 2016 didapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan pasien atas pelayanan di ruang rawat inap sebesar 79,22%. Hal ini masuk dalam kriteria baik namun belum mencapai Standar Pelayanan Minimal (SPM) rawat inap yaitu sebesar $\geq 90\%$.

Selain data diatas, menurunnya tingkat kepuasan pasien rawat inap dapat dilihat dari banyaknya keluhan yang masuk ke bagian pengaduan RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. Pada bulan Januari jumlah keluhan di ruang rawat inap yang masuk sebanyak 2 keluhan, bulan Februari sebanyak 2 keluhan dan bulan Maret sebanyak 4 keluhan. Beberapa keluhan yang disampaikan antara lain mengenai penanganan perawat ruang rawat inap yang kurang tanggap, perawat asik mengobrol dan bermain HP sehingga mengabaikan keadaan pasien serta fasilitas ruang rawat inap banyak yang rusak dan kurang lengkap.

Dari beberapa masalah diatas, solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan maka diperlukan upaya dari rumah sakit untuk memberikan edukasi dan memfasilitasi lingkungan kerja yang kondusif bagi perawat sehingga kinerja menjadi lebih baik. Selain itu survey kepuasan pasien dapat dilakukan secara berkala setiap satu bulan sekali sebagai bahan evaluasi untuk bulan selanjutnya. Merujuk pada latar belakang dan fenomena diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah studi korelasi (*correlation study*) dan rancangan penelitian menggunakan desain *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang dirawat di ruang rawat inap bedah Bogenvile III dan Cempaka II RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus bulan Desember – Maret 2017. Sedangkan sampel dalam penelitian ini sebanyak 74 orang yang diambil menggunakan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 29 Mei – 29 Juni 2017 di ruang rawat inap bedah RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang berisi pernyataan tentang kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien. Hasil penelitian dianalisis menggunakan uji *Spearman Rank* untuk mengetahui ada tidaknya hubungan kedua variabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Karakteristik Responden

Hasil penelitian dari 74 pasien rawat inap bedah yang terlibat dalam penelitian ini, pasien yang mendominasi adalah berumur dewasa akhir (26-60 tahun) sebanyak 66 orang (89,2%), jenis kelamin paling banyak adalah perempuan sebanyak 40 orang (54,1%), status perkawinan paling banyak adalah kawin sebanyak 59 orang (79,9%), tingkat pendidikan paling banyak adalah SD

sebanyak 23 orang (31,1%) dan pekerjaan paling banyak adalah wiraswasta sebanyak 31 orang (41,9%).

2. Analisa Univariat

a. Kualitas Pelayanan Keperawatan

Tabel 1
Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Keperawatan

Kualitas Pelayanan Keperawatan	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	48	64,9
Cukup Baik	23	31,1
Kurang Baik	3	4,1
Jumlah	74	100,00

Tabel 1 menunjukkan kualitas pelayanan keperawatan di ruang rawat inap bedah RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus, paling banyak adalah kategori baik sebanyak 48 orang (64,9 %), sedangkan paling sedikit kategori kurang baik sebanyak 3 orang (4,1 %).

b. Kepuasan Pasien

Tabel 2
Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	41	55,4
Cukup Puas	26	35,1
Kurang Puas	7	9,5
Jumlah	74	100,00

Tabel 2 menunjukkan tentang kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus, paling banyak adalah kategori puas sebanyak 41 orang (55,4 %), sedangkan paling sedikit adalah kurang puas sebanyak 7 orang (9,5 %).

3. Analisa Bivariat

Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus

Tabel 3
Tabulasi Silang antara Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien

Kualitas Pelayanan Keperawatan	Kepuasan pasien						Total	
	Puas		Cukup Puas		Kurang Puas		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Baik	38	79,2	5	10,4	5	10,4	48	100
Cukup Baik	3	13	20	87	0	0	23	100
Kurang Baik	0	0	0	0	3	100	3	100

Tabel 3 di atas menunjukkan dari 48 orang yang menilai kualitas pelayanan keperawatan baik, yang masuk dalam kategori puas sebanyak 38 orang (79,2 %), kategori cukup puas sebanyak 5 orang (10,4 %) dan kategori kurang puas sebanyak 5 orang (10,4 %). Sedangkan responden yang menilai kualitas pelayanan keperawatan kurang baik sebanyak 3 orang (100%) dan semuanya masuk dalam kategori tidak puas.

Tabel 4
Hasil Uji Korelasi Rank Spearman Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien

Variabel	N	r	p value
Kualitas Pelayanan Keperawatan dan Kepuasan Pasien	74	0,589	0,000

Tabel 4 menunjukkan bahwa hasil uji statistik dengan korelasi *Rank Spearman* diperoleh nilai *p value* sebesar 0,000 yang lebih kecil dari nilai α (0,05) yang berarti ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap bedah di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. Sedangkan kekuatan hubungan menurut tabel diatas adalah sedang ditunjukkan dengan nilai $r = 0,589$.

Pembahasan

1. Analisa Univariat
 - a. Kualitas Pelayanan Keperawatan

Hasil penelitian dari 74 responden, sebagian besar yaitu 48 orang (64,9%) menyatakan kualitas pelayanan keperawatan di ruang rawat inap bedah RSUD dr. Loekmono Hadi adalah baik. Pasien yang menyatakan kualitas pelayanan keperawatan baik karena perawat menangani pasien secara handal. Hal ini didukung dengan sebanyak 40 orang (54,1%) memilih jawaban sangat baik pada indikator kehandalan (*reliability*) di pernyataan "perawat terampil dalam melakukan tindakan keperawatan seperti memasang infus, membersihkan luka, memberikan obat dll".

Kehandalan adalah kemampuan suatu penyedia layanan jasa untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat, memuaskan dan tepat waktu (Parasuraman, Zeithmal dan Berry dalam Muninjaya, 2015). Menurut analisis peneliti, sikap perawat yang terampil dan profesional dalam melakukan tindakan keperawatan akan menumbuhkan rasa percaya pasien kepada perawat. Pasien pun tidak akan merasa keberatan untuk mengeluarkan biaya lebih karena merasa harapannya untuk mendapatkan pelayanan yang handal telah terpenuhi.

Sedangkan sebanyak 10 orang (20,5%) menilai kurang baik di indikator daya tanggap pada pernyataan "perawat segera menuju ruangan ketika pasien membutuhkan bantuan". Hal ini menunjukkan bahwa daya tanggap perawat di ruang rawat inap bedah RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus masih rendah. Penelitian yang dilakukan oleh Muslimin, Irma (2016) tentang Daya Tanggap Kualitas Pelayanan Perawat Pasien Rawat Inap Bedah di RSUD

Labuang Baji bahwa sebanyak 61,63% pasien merasa sangat puas ditinjau dari aspek tindakan cepat saat pasien membutuhkan. Hal ini menunjukkan bahwa pasien akan memberikan apresiasi yang tinggi kepada perawat ketika pada saat mereka membutuhkan bantuan, perawat segera menuju ruangan pasien. Oleh sebab itu, daya tanggap merupakan salah satu kriteria yang penting dalam penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan.

b. Kepuasan Pasien

Hasil penelitian dari 74 responden, sebanyak 41 orang (55,4%) menyatakan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap bedah RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus adalah puas. Sebagian besar pasien merasa puas karena perawat memberikan kepastian jadwal pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan sebanyak 34 orang (45,9%) memilih jawaban sangat puas pada indikator kepastian jadwal pelayanan di pernyataan "perawat memberikan obat secara tepat waktu".

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rusdiana (2014) dengan judul Studi tentang Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Abdul Wahab Samarinda dengan hasil sebagian besar puas dengan dukungan yang diberikan oleh perawat yang mengingatkan pasien untuk makan dan minum obat, memberikan suntikan secara teratur serta memberikan penanganan masalah penyakit yang diderita pasien dengan efektif. Menurut analisa peneliti, sikap perawat yang memberikan obat secara teratur menunjukkan perawat bertanggung jawab kepada pasien. Hal ini disebabkan karena pasien ingin hak-hak pasien terpenuhi dengan baik.

Namun, sebanyak 7 orang (9,5%) masuk dalam kategori kurang puas pada kuesioner kepuasan pasien. Pasien merasa tidak puas karena lambatnya perawat dalam menanggapi keluhan pasien. Hal ini dibuktikan dengan 9 orang (12,2%) memilih jawaban tidak puas pada indikator kecepatan pelayanan dengan pernyataan "perawat segera menanggapi keluhan pasien".

Menurut Triwibowo (2012) kecepatan pelayanan adalah target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh penyelenggara pelayanan. Salah satu misi RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus adalah terwujudnya pelayanan kesehatan secara cepat tepat waktu dan akurat. Kecepatan perawat dalam menanggapi keluhan pasien juga merupakan faktor penentu yang mempengaruhi kepuasan pasien. Di beberapa ruangan masih sering ditemui sikap perawat yang mengabaikan keluhan pasien dan menyuruh pasien untuk menunggu dokter agar mengetahui kondisi pasien. Jika respon perawat dalam menangani keluhan cepat maka semakin kecil angka kematian yang diakibatkan karena kondisi darurat. Oleh sebab itu menurut peneliti, bagi perawat perlu untuk meningkatkan lagi kecepatan dalam menangani keluhan pasien.

2. Analisis Bivariat (Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 48 orang (64,9%) yang menilai kualitas pelayanan keperawatan baik, 38 orang (79,2%) memiliki tingkat kepuasan kategori puas. Hal ini menunjukkan hampir sebagian besar pasien setuju jika

kualitas pelayanan keperawatan di rumah sakit baik, maka akan menimbulkan kepuasan bagi pasien.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andriani, Susi dan Sunarto (2014) tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Magelang didapatkan hasil kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Magelang termasuk kategori baik dan tingkat kepuasan pasien termasuk kategori puas sehingga ada hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian lain yang dilakukan oleh Alamri, Azlika *et al* (2015) di Rumah Sakit Islam Siti Maryam Manado tentang Hubungan Mutu Pelayanan Perawat dan Tingkat Pengetahuan dengan Kepuasan Pasien didapatkan hasil sebagian besar pasien merasa mutu pelayanan perawat baik dan pasien merasa puas. Hal ini membuktikan bahwa mutu atau kualitas perawat berhubungan dengan kepuasan pasien.

Namun, dari 48 orang (64,9%) yang menilai kualitas pelayanan keperawatan baik, sebanyak 5 orang (10,4%) merasa masih kurang puas. Faktor internal yang mempengaruhi kepuasan pasien beberapa diantaranya adalah tingkat pendidikan dan pekerjaan pasien. Dari hasil penelitian untuk tingkat pendidikan, paling banyak adalah SD yaitu 31,1%. Siagian (2012) berpendapat bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka semakin tinggi pula tingkat pengetahuannya dan menyebabkan keinginan serta harapannya dalam menggunakan suatu barang atau jasa semakin tinggi. Oleh karena itu tingkat pendidikan yang tinggi cenderung menyebabkan tingkat kepuasan yang rendah. Sedangkan tingkat pendidikan yang rendah cenderung menyebabkan penilaian yang cepat puas karena mereka hanya memiliki sedikit pengetahuan akan pelayanan keperawatan di rumah sakit.

Sedangkan berdasarkan pekerjaan responden, paling banyak adalah wiraswasta sebanyak 31 orang (41,9 %). Menurut Stefan (2013) seseorang yang bekerja pada umumnya memiliki banyak tuntutan dan harapan akan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan sehingga pelayanan yang diberikan harus sejalan dengan biaya yang dikeluarkan. Responden yang bekerja pada umumnya memiliki harapan yang tinggi terhadap pelayanan kesehatan karena merasa telah membayar dengan biaya yang sesuai kelas perawatannya. Oleh karena itu, mereka yang berpenghasilan tinggi tidak keberatan untuk mengeluarkan biaya tinggi agar mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapan.

Analisis hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien diperoleh nilai p value = 0,000 ($p < 0,05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap bedah di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. Sedangkan kekuatan hubungannya termasuk kategori sedang ditunjukkan dengan nilai *Correlation Coefficient* sebesar 0,589.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan diatas dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan keperawatan kategori baik sebanyak 48 orang (64,9%), cukup baik sebanyak 23 orang (31,1%) dan kurang baik sebanyak 3 orang (4,1%).
2. Sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan kategori puas sebanyak 41 orang (55,4%), cukup puas sebanyak 26 orang (35,1%), dan kurang puas sebanyak 7 orang (9,5 %).
3. Ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap bedah di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus, uji statistik *Rank Spearman* diperoleh nilai p value = 0,000 ($p < 0,05$), dengan nilai $r = 0,589$. Semakin baik kualitas pelayanan keperawatan maka tingkat kepuasan pasien pun semakin tinggi.

Saran

Saran dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi Rumah Sakit RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus
Rumah sakit hendaknya melakukan survey kepuasan setiap satu bulan sekali. Hal itu diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk bulan selanjutnya sehingga kualitas pelayanan keperawatan di rumah sakit menjadi lebih baik.
2. Bagi perawat RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus
Diharapkan lebih meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan indikator daya tanggap, kehandalan, jaminan, empati dan wujud fisik dan disesuaikan dengan standar pelayanan keperawatan.
3. Bagi peneliti selanjutnya
Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien dengan sampel lebih banyak dan di seluruh ruangan rawat inap agar hasilnya lebih akurat dan signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamri, M. Azlika., et al. (2015). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Perawat dan Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sitti Maryam Kota Manado. *Jurnal Ilmiah Farmasi*, Vol. 4, No. 4, November, hlm 246
- Andriani, Susi & Sunarto. (2009). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Magelang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, Vol. 2, No. 1, Juni 2009. hlm 75-76
- Anjaryani, Wike Diah. (2009). *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di RSUD Tugu Rejo Semarang*. Tesis tidak diterbitkan. Semarang: Program Pascasarjana Universitas Diponegoro
- Muninjaya, Gde AA. (2015). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*. ed. 2. EGC: Jakarta
- Muslimin, Irma & Nurhayati. (2016). Daya tanggap Kualitas Pelayanan Perawat Pasien Rawat Inap Bedah di RSUD Labuang Baji. *Jurnal Kesehatan Manarang*, Vol. 2, No. 1, Juli. hlm. 60
- Rusdiana. (2014). Studi Tentang Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Mawar Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahrane Samarinda. *eJournal Konsentrasi Sosiologi*.
- Siagian, Sondang (2012). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara: Jakarta
- Sudibyo, Anggi Reny. (2014). *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di RSIA Srikandi IBI Jember*. Skripsi tidak diterbitkan. Jember: Fakultas Kesehatan masyarakat Universitas Jember
- Triwibowo, Cecep. (2012). *Perizinan dan akreditasi rumah sakit*. Nuha Medika: Yogyakarta.