

Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Dipengaruhi Oleh Mutu Pelayanan Keperawatan

Olga Jadha Casmira¹, Edi Sukamto², Hesti Prawita Widiastuti³

¹Mahasiswa Prodi Sarjana Terapan Keperawatan, Poltekkes Kemenkes Kalimantan Timur

^{2,3} Jurusan Keperawatan, Poltekkes Kemenkes Kalimantan Timur

Email: olgajdcm@gmail.com¹, edidiharjo2@gmail.com², hestiprawita.poltekkeskaltim@gmail.com³

Abstract –At the hospital, the most contributing resources are supporting patients, one of whom is a nurse. Nurses have a big influence to determine the quality of service. The nurse is the spearhead of services to patients and their families at the Hospital, because of the frequency of meetings with patients who are most often. The purpose of this study was to prove that there is a relationship between the quality of nursing services and patient satisfaction at Abdul Wahab Sjahranie Hospital Samarinda. This study is a quantitative study, the study design used descriptive analytical with cross sectional approach. The population is 323 people spread from 8 inpatient units. The sample of 67 people used purposive sampling technique. The instrument in this study used a questionnaire that contained indicators of the quality of nursing services related to inpatient satisfaction. The scale used is a Likert scale to assess the quality of nursing services provided and to assess patient satisfaction using the Guttman scale. The results showed that there was a relationship between the quality of nursing services and patient satisfaction (p value = 0.001). The results of this study are expected to be a source of information for students to know more about the quality of nursing services.

Keywords: Quality, Service, Nursing, Satisfaction

Abstrak – Di Rumah Sakit, sumber daya yang paling banyak menyumbang sebagai pendukung kepuasan kepada pasien, salah satunya adalah perawat. Perawat memberikan pengaruh besar untuk menentukan kualitas pelayanan. Perawat sebagai ujung tombak pelayanan terhadap pasien dan keluarganya di Rumah Sakit, karena frekuensinya dengan pasien yang paling sering. Tujuan penelitian ini adalah untuk membuktikan adanya hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, rancangan penelitian menggunakan deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional. Populasi berjumlah 323 orang yang tersebar dari 8 unit rawat inap. Sampel sebanyak 67 orang menggunakan teknik purposive sampling. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang berisi indikator mutu pelayanan keperawatan yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap. Skala yang digunakan adalah skala Likert untuk menilai mutu pelayanan keperawatan yang diberikan dan untuk menilai kepuasan pasien digunakan skala Guttman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap (p value = 0,001). Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi para mahasiswa untuk lebih mengetahui tentang mutu pelayanan keperawatan.

Kata Kunci : Mutu, Pelayanan, Keperawatan, Kepuasan

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan merupakan bagian dari pembangunan nasional dalam rangka mewujudkan visi misi Presiden dan implementasi Nawa Cita yang kelima yaitu meningkatkan kualitas hidup manusia Indonesia (Kemenkes, 2016). Untuk mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, diselenggarakan upaya kesehatan perorangan dan upaya kesehatan masyarakat, dengan pendekatan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif secara terpadu, menyeluruh, dan berkesinambungan (Kemenkes, 2009).

Di Rumah Sakit, sumber daya yang paling banyak menyumbang sebagai pendukung kepuasan kepada pasien, salah satunya adalah perawat. Perawat memberikan pengaruh besar untuk menentukan kualitas pelayanan. Perawat sebagai ujung tombak pelayanan terhadap pasien dan keluarganya di Rumah Sakit, karena frekuensi pertemuannya dengan pasien yang paling sering (Anjaryani, 2009).

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas 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 (Anjaryani, 2009).

Fenomena yang sering terjadi di beberapa rumah sakit, terutama berkaitan dengan pelayanan perawat adalah adanya kesenjangan antara kualitas pelayanan perawat ideal dengan perawat aktual. Hal ini disebabkan karena tuntutan pasien tinggi, atau karena disebabkan rendahnya kemampuan perawat, atau lemahnya pengetahuan dan keterampilan perawat dalam melayani pasien. Mengingat tugas perawat sangat penting, yaitu melaksanakan tugas pelayanan medis seperti diagnosis, perawatan, pengobatan, pencegahan akibat penyakit, pemulihan kesehatan serta melaksanakan rujukan, maka upaya perbaikannya pun terutama untuk peningkatan kualitas agar pasien merasakan kepuasan harus terus dilakukan (Anjaryani, 2009).

Seorang perawat diharapkan memiliki kompetensi meliputi pengetahuan, ketrampilan, pribadi yang menunjang sebagai perawat yang tercermin dari perilaku, sesuai prinsip Service Quality, yaitu : Tangible (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), Emphaty (Empati) yang merupakan beberapa factor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, khususnya dilihat dari aspek pelayanan Kesehatan (Muninjaya, 2004).

Mengacu pada penelitian Anjaryani (2009), yang dilakukan di Provinsi Jawa Tengah mengenai indikator kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit yang dilakukan UNDIP tahun 2006, memunculkan fakta bahwa dalam pengalaman sehari-hari, ketidakpuasan pasien yang paling sering diungkapkan dalam kaitannya dengan sikap dan perilaku petugas RS, antara lain keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter sulit ditemui, perawat kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses masuk rawat inap, tutur kata, keacuhan serta ketertiban dan kebersihan di lingkungan RS. Sikap, perilaku, tutur kata, keramahan petugas serta kemudahan mendapatkan informasi dan komunikasi menduduki peringkat tertinggi dalam persepsi kepuasan pasien. Tidak jarang walaupun pasien merasa outcome tak sesuai dengan harapannya, tetapi mereka cukup puas jika dilayani dengan sikap yang menghargai perasaan dan martabatnya.

Pada penelitian Yaqub (2015), tentang kualitas pelayanan pasien jasa rawat inap kelas III pada RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda masih ditemukan kesalahan dalam memahami prosedur yang kurang dipahami oleh pasien, keluarga pasien atau masyarakat. Selain itu, Muksin (2019), menemukan fakta empirik bahwa kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan rawat inap di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Dari uraian inilah peneliti ingin membuktikan adanya hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.

METODE

Jenis penelitian kuantitatif dengan studi analitik dan desain *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap di bangsal kelas 3 RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Sampel sebanyak 67 responden yang dipilih dengan metode *purposive sampling* berdasarkan kriteria inklusi seperti pasien dalam

keadaan sadar, mampu menulis dan membaca. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pasien rawat inap di bangsal kelas 3 RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Data yang dikumpulkan dianalisis secara univariat, Analisis bivariat menggunakan uji *chi square* dan uji *fisher* untuk mengetahui adanya hubungan dari mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda Tahun 2019 (n=67)

| Karakteristik Responden | Frekuensi | Prosentase (%) |
|-------------------------|-----------|----------------|
| Jenis Kelamin | | |
| - Laki-Laki | 31 | 46,3 |
| - Perempuan | 36 | 53,7 |
| Umur | | |
| - 17-24 | 8 | 11,9 |
| - 25-34 | 12 | 17,9 |
| - 35-44 | 16 | 23,9 |
| - 45-54 | 15 | 22,4 |
| - 55-65 | 16 | 23,9 |
| Pendidikan Terakhir | | |
| - Rendah | 38 | 56,7 |
| - Tinggi | 27 | 34,3 |
| Lama Rawat | | |
| - 1-6 Hari | 43 | 64,2 |
| - 7-11 Hari | 11 | 16,4 |
| - > 11 Hari | 12 | 17,9 |

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Variabel Penelitian di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda Tahun 2019 (n=67)

| Variabel | Frekuensi | Prosentase (%) |
|----------------------------|-----------|----------------|
| Mutu Pelayanan Keperawatan | | |
| - Baik | 34 | 50,7 |

| | | |
|---------------|----|------|
| - Kurang Baik | 33 | 49,3 |
| - Puas | 58 | 89,6 |
| - Kurang Puas | 9 | 13,4 |

Tabel 3 Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda Tahun 2019 (n=67)

| Kepuasan Pasien | Kepuasan Pasien | | Total | p value | OR (95% CI) |
|-----------------|-----------------|-------------|-----------|---------|---------------------|
| | Puas | Kurang Puas | | | |
| Baik | 34 (100%) | 0 | 34 (100%) | 0,001 | 1,375 (1,116-1,694) |
| Kurang Baik | 24 (72,7%) | 9 (27,3%) | 33 (100%) | | |

Hasil analisis menggunakan uji alternatif *chi square* yaitu *Fisher's* diperoleh nilai *p value*=0,001 yang artinya secara statistik ada hubungan antara variabel Mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Dari hasil analisis didapatkan juga nilai OR sebesar 1,375x yang artinya kepuasan pasien pada variabel mutu pelayanan keperawatan yang baik memiliki pengaruh 1,375 kali lebih besar dalam kepuasan pasien, dibandingkan dengan kepuasan pasien yang kurang baik pada variabel mutu pelayanan keperawatan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien (Pakpahan, 2022; Perceka, 2020)

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang di perolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang di harapkannya. Pasien akan mempersepsikan mutu pelayanan keperawatan yang ia terima apakah sudah sesuai dengan harapan mereka ataukah belum. Kemudian mereka akan memberikan respon berupa kepuasan maupun ketidakpuasan terhadap mutu

pelayanan keperawatan yang telah diterima (Butar dan Simamora, 2016).

Mutu Pelayanan Keperawatan

Berdasarkan hasil penelitian dari variabel mutu pelayanan keperawatan menunjukkan bahwa sebanyak 34 orang (50,7%) berpendapat baik, dan sebanyak 33 orang (49,3%) berpendapat kurang baik.

Fariyah (2016) juga membuktikan bahwa ada hubungan signifikan dengan tingkat kecermatan sedang antara mutu pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap.

Asumsi peneliti bahwa mutu pelayanan keperawatan yang ada di RSUD Abdul Wahab Sjahranie sudah baik dikarenakan sudah dilakukannya pemerataan pendidikan untuk perawatnya seperti SPK sudah di tingkatkan pendidikannya menjadi D3 dan juga seringnya dilakukan pelatihan-pelatihan kepada para perawatnya untuk meningkatkan ilmu mereka dengan pengetahuan terbaru.

Kepuasan Pasien Rawat Inap

Hasil penelitian dari kepuasan pasien rawat inap menunjukkan bahwa pasien yang berpendapat puas sebanyak 58 orang (86,6%) dan yang berpendapat tidak puas sebanyak 9 orang (13,4%).

Hal ini sejalan dengan laporan hasil survey yang dilakukan di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda mengenai Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat menggunakan 11 indikator kepuasan pada Semester II Tahun 2017 masyarakat merasa cukup puas terhadap pelayanan rumah sakit atau dapat dikatakan bahwa pelayanan di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda adalah Baik (B), hal ini dibuktikan dengan nilai IKM RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda sebesar 3.79 mengalami kenaikan dari semester sebelumnya 3.18. Hal ini dapat dikatakan mampu memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan (Dinata, 2017).

Asumsi peneliti bahwa kepuasan pasien di instalasi rawat inap kelas tiga lebih dominan merasa puas dikarenakan pihak RSUD Abdul Wahab Sjahranie menerapkan metode tim

diruangan sehingga pelayanan keperawatan dapat melayani semua pasien dengan menyeluruh. Contohnya dapat dilihat dari pertanyaan yang ada pada kuesioner “perawat secara rutin melakukan observasi dan memeriksa keadaan pasien misalnya mengukur tekanan darah, suhu, nadi, pernapasan, cairan infus, serta keadaan umum pasien setiap pergantian shift/jaga perawat”.

Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap

Berdasarkan hasil penelitian uji statistik menggunakan uji fisher's sebagai alternatif pengganti jika nilai harapan dari sel pada tabel ada yang kurang dari 5, uji korelatif untuk melihat adanya hubungan bermakna antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap. Dengan Mutu pelayanan keperawatan yang baik sebanyak 34 orang (100%), dan yang memiliki Mutu pelayanan keperawatan kurang baik terhadap Kepuasan pasien rawat inap 24 orang (72,7%). Sementara pada Mutu pelayanan keperawatan baik tetapi memiliki kepuasan pasien kurang puas sebanyak 0 orang (0,0%), dan yang memiliki Mutu pelayanan keperawatan kurang baik dan kurang puas sebanyak 9 orang (27,3%) dengan total 67 responden.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Easter et al., (2017), Fadilah (2019), dan Ismuntania (2020) yang menyatakan bahwa ada hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Wulandari (2015) yang menunjukan adanya hubungan antara layanan keperawatan aspek perhatian ($0,011 < 0,05$), aspek penerimaan ($0,001 < 0,05$), aspek komunikasi ($0,004 < 0,05$), aspek kerja sama ($0,002 < 0,05$), aspek tanggung jawab ($0,001 < 0,05$) dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Ungaran Kabupten Semarang.

Asumsi peneliti bahwa pelayanan keperawatan berpengaruh besar terhadap kepuasan pasien mungkin dikarenakan perawat merupakan profesi yang cukup banyak di rumah sakit dan merupakan profesi yang sering berkomunikasi dengan pasien maka dari itu mutu

pelayanan yang diberikan oleh perawat akan menjadi salah satu faktor terbesar dalam penilaian kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap dengan nilai p value = 0,001.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan atau sumber informasi bagi para mahasiswa untuk lebih mengetahui khususnya dibidang manajemen keperawatan tentang mutu pelayanan keperawatan. Saran untuk peneliti selanjutnya agar meneliti lebih lanjut pada waktu tunggu pelayanan dan agar meneliti menggunakan metode probability sampling sehingga menggeneralisasi populasi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini dapat terlaksana karena dukungan dari berbagai pihak, seperti Manajemen RSUD AWS Samarinda, Dosen Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Kalimantan Timur, dan pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjaryani, W. D. (2009) 'Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di RSUD Tugurejo Semarang'.
- Butar-butar, J dan Simamora, RH. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*. 6(1): 51-64.
- Dinata, R. (2017) *Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Instalasi Gawat Darurat, Rawat Inap dan Rawat Jalan*. Available at: http://www.rsudaws.co.id/uploads/DOWNLOAD/IKM_RSUD_AWS_SEMESTER_2_TAHUN_2017.pdf.
- Easter, T. C., Wowor, M. and Pondaag, L. (2017) *Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Inap Di Ruang Hana RSU Pancakaran Kasih Gmim Manado*, *Jurnal*

Keperawatan. Available at: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkp/article/view/14893> (Accessed: 10 Agustus 2020).

- Fadilah, A dan Yusianto, W. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah di RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan Masyarakat*. 8(1): 35-44.
- Fariyah, N. L. (2016) *Hubungan Mutu Pelayanan Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III RS PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta*, *Universitas 'Aisyiyah*. Available at: <http://digilib.unisayogya.ac.id/2244/> (Accessed: 10 August 2020).
- Ismuntania, Kartika. (2020). Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Penyakit Dalam Wanita RSUD Tgk. Abdullah Syafi'i Beureunuen Kabupaten Pidie 2020. *Jurnal Real Riset*. 2(2): 88-96.
- Kemenkes (2009) *Undang-Undang No 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan*, *Kementerian Kesehatan*. Available at: <https://jdih.setkab.go.id/PUUdoc/16799/UU0362009.htm> (Accessed: 1 February 2021).
- Kemenkes (2016) *Kerja Nyata Sehatkan Indonesia*, *Kementerian Kesehatan*. Available at: <https://www.kemkes.go.id/article/print/16102500002/kerja-nyata-sehatkan-indonesia.html> (Accessed: 1 February 2021).
- Muhsin (2019) *Telaah Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap*. Samarinda: RV Pustaka Horizon.
- Muninjaya (2004) *Manajemen Kesehatan Edisi 3*. 3rd edn. Yogyakarta.
- Pakpahan, HM., et al. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSIA Stella Maris Medan. *Jurnal Darma Agung Husada*. 9(1): 14-23.
- Perceka, AL. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Dr. Slamet Garut. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*. 6(2): 270-277.
- Wulandari, N. (2015) *Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan*

*Pasien Rawat Inap Di RSUD Ungkaran
Kabupaten Semarang, Universitas
Negeri Semarang.*

Yaqub, I. (2015) *Kualitas Pelayanan Pasien Jasa Rawat Inap Kelas III Pada Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Kota Samarinda, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.* Available at: <https://www.portal.fisip-unmul.ac.id/site/?p=3277> (Accessed: 3 February 2021).