

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Gombang

Aisya Oktaviani Wulandari¹, Basirun Al Ummah², Kusumastuti³

¹Keperawatan Program Sarjana, STIKes Muhammadiyah Gombang

²Keperawatan Program Sarjana, STIKes Muhammadiyah Gombang

³Keperawatan Program Sarjana, STIKes Muhammadiyah Gombang

Email: aisyaoctaviani2nd001@gmail.com

Abstrak

Keywords:

Kepuasan; pelayanan keperawatan; rawat inap

Latar Belakang, Kurangnya tingkat kepuasan pasien terjadi karena tuntutan kebutuhan pasien semakin meningkat, namun tidak diiringi dengan perbaikan tindakan perawat. Apabila pasien merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan kepada pasien sebagai mana yang dilakukan RS PKU Muhammadiyah Gombang, perlu mendapatkan perhatian, khususnya dalam kualitas pelayanan agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien. Hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan Desember 2019, menunjukkan dari 5 orang pasien rawat inap, 2 orang menyatakan tidak puas dan 3 orang menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan di rumah sakit. **Tujuan Penelitian,** Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di instalasi rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombang. **Metode Penelitian,** Penelitian ini menggunakan desain dekriptif kuantitatif dengan pendekatan survei. Sampel berjumlah 93 responden. **Hasil Penelitian,** Responden puas terhadap mutu pelayanan keperawatan (96.8%). Responden puas terhadap tangibles (97.8%). Responden puas terhadap reliability (97.8%). Responden puas terhadap responsiveness (96.8%). Responden puas terhadap assurance (97.8%). Responden puas terhadap empathy (97.8%). **Kesimpulan,** Responden puas terhadap mutu pelayanan keperawatan (96.8%).

1. PENDAHULUAN

Pasien merupakan makhluk Bio-Psiko – Sosio – Ekonomi - Budaya, artinya pasien memerlukan terpenuhinya kebutuhan, keinginan dan harapan dari aspek biologis (kesehatan), aspek psikologis (kepuasan), aspek sosio-ekonomi (papan, sandang, pangan dan afiliasi sosial), dan aspek budaya. Siapapun yang mengetahui secara khusus kebutuhan, keinginan ataupun harapan

pelanggan atau pasien, maka dialah yang mempunyai keuntungan berhubungan dengan pelanggan (Nursalam, 2014).

Kepuasan diartikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan dengan kinerja aktual layanan setelah memakainya (Irawan, 2012). Kepuasan pelanggan terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi. Kepuasan

pelanggan adalah perasaan senang atau puas bahwa produk atau jasa yang diterima telah sesuai atau melebihi harapan pelanggan (Nursalam, 2014).

Rumah sakit akan dinyatakan berhasil, tidak hanya berdasar 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 di jauhi oleh calon pasien. Pasien akan beralih ke rumah sakit lain yang lebih mampu untuk memenuhi harapan pasien, hal tersebut dikarenakan pasien merupakan hal yang paling berpengaruh dalam mengembangkan industri rumah sakit. Kepuasan muncul dari kesan pertama pasien masuk rumah sakit, pelayanan yang cepat, tanggap dan keramahan dalam memberikan pelayanan keperawatan akan mampu menciptakan kesan yang baik bagi pasien (Triwibowo, 2012).

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 pasien tidak akan merasa puas (Ehsan et al, 2014).

Penting bagi pelayanan kesehatan untuk mengetahui dan melakukan analisis terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, karena tanggapan dan *feedback* dari pasien merupakan salah satu indikator penilaian kinerja dari sudut pandangan pasien atau sebagai sumber inspirasi dalam pengembangan pelayanan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan, yang akan berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan berpotensi untuk memberikan sejumlah manfaat bagi perusahaan/rumah sakit, antara lain terciptanya loyalitas

pelanggan, meningkatkan toleransi harga, menumbuhkan rekomendasi *word of mouth*, dan potensi sumber pendapatan di masa depan (Tjiptono, 2016).

Kepuasan pasien adalah indikator pertama dari rumah sakit dan ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah berdampak terhadap jumlah kunjungan di rumah sakit, sedangkan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien, dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan pelayanan keperawatan yang diberikan (Yanti, 2013).

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada bulan Desember 2019 di RS PKU Muhammadiyah Gombong, dari lima pasien rawat inap, dua orang pasien yang berasal dari instalasi rawat inap kelas 1 dan 3 menyatakan tidak puas terhadap pelayanan keperawatan dikarenakan pelayanan yang tersedia masih kurang sesuai dengan harapan pasien, sedangkan 3 orang pasien yang berasal dari instalasi rawat inap kelas 1, 2 dan 3 menyatakan puas terhadap pelayanan yang telah disediakan oleh rumah sakit.

Berdasarkan beberapa uraian diatas, maka peneliti ingin melakukan penelitian tentang “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Instalasi Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Gombong”.

2. METODE

Desain dalam penelitian ini adalah suatu metode penelitian deskriptif kuantitatif yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran suatu keadaan secara objektif serta analisis yang digunakan adalah analisis univariat (Notoatmodjo, 2010). Pendekatan yang dilakukan adalah dengan menggunakan metode survei, artinya penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual, baik tentang institusi sosial, ekonomi, atau politik dari suatu kelompok ataupun suatu daerah (Nazir, 2013). Penelitian ini menjelaskan tentang kepuasan pasien

terhadap fasilitas instalasi rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombang. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 15 - 31 Mei 2020 di instalasi rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombang.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah penyampelan non peluang yaitu *purposive sampling*. Sample dalam penelitian ini adalah pasien yang dirawat di instalasi rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombang sejumlah 93 orang

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan

Tabel 1. Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di instalasi rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombang (N=93)

Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan	Frekuensi	Presentase (%)
Puas	90	96.8
Tidak Puas	3	3.2
Total	93	100

Berdasarkan hasil penelitian sebanyak 90 responden (96.8%) menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan. Dalam hal ini, pelayanan keperawatan yang dimaksud meliputi lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles* (kenyataan) yang meliputi fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, perawat dan sarana informasi/komunikasi, *reliability* (keandalan) yaitu kemampuan perawat memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, *responsiveness* (tanggung jawab) yaitu keinginan para perawat dalam memberikan pelayanan yang tanggap, *assurance* (jaminan) yaitu kompetensi yang dimiliki sehingga memberikan rasa aman bebas dari bahaya, risiko, atau keraguan dan kepastian yang mencakup pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki perawat, dan *emphaty* (empati) yaitu sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada pasien, kemudahan dalam melakukan kontak, komunikasi yang baik,

dan memahami kebutuhan pasien secara individual.

Menurut Alvan (2015) semakin tinggi mutu pelayanan keperawatan yang diberikan maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien di ruang rawat inap Klinik Harapan Bunda Bersama Ambulu Jember. Kepuasan pelanggan dapat dilihat dari tinggi rendahnya mutu pelayanan yaitu tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat harapan pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima.

Hal ini sesuai dengan teori Satrianegara (2014) Responsiveness (ketanggapan dan kepedulian) yaitu respons petugas dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan dalam melayani pelanggan, kecepatan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan atau pasien. Hal ini didukung juga oleh penelitian Yeni (2012) tentang hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap dimana terdapat hubungan yang signifikan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien dan hasil uji statistik didapatkan nilai $p = 0,007$ ($p < 0,05$) penelitiannya menjelaskan bahwa kenyamanan sangat berpengaruh dan menentukan kepuasan pasien, kenyamanan yang diperoleh akan meningkatkan kepercayaan pasien kepada rumah sakit.

3.2. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan *Tangibles*

Tabel 2. Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan *tangibles* di instalasi rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombang (N=93)

Kepuasan Pasien Terhadap <i>Tangibles</i>	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	91	97.8
Tidak Puas	2	2.2

Berdasarkan penelitian, dalam dimensi *tangibles* (kenyataan) 91 responden (97.8%) menyatakan puas terhadap informasi tentang administrasi

yang berlaku bagi pasien yang disampaikan oleh perawat, perawat menjaga kebersihan dan kesiapan alat-alat kesehatan yang digunakan, dan perawat selalu menjaga kerapian dan penampilannya. Aspek ini perlu dimiliki perawat oleh karena penampilan bukti fisik dan penyampaian informasi/komunikasi yang baik dan jelas akan mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan.

3.3. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan *Reliability*

Tabel 3. Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan *reliability* di instalasi rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombong (N=93)

Kepuasan Pasien Terhadap <i>Reliability</i>	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	91	97.8
Tidak Puas	2	2.2
Total	93	100
4. Total	93	100

Dalam dimensi *reliability* (keandalan) 91 responden (97.8%) menyatakan puas terhadap kemampuan perawat dalam menangani masalah perawatan pasien dengan tepat dan profesional, perawat memberi tahu dengan jelas tentang hal-hal yang dilarang dalam perawatan, dan ketepatan waktu perawat tiba di ruangan ketika dibutuhkan. Perawat harus bisa melakukan komunikasi yang baik dengan pasien, dan keluarga pasien. Adanya komunikasi yang saling berinteraksi antara pasien dengan perawat, dan adanya hubungan yang baik dengan keluarga pasien.

3.4. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan *Responsiveness*

Tabel 4. Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan *responsiveness* di instalasi rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombong (N=93)

Kepuasan Pasien Terhadap <i>Responsiveness</i>	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	90	96.8
Tidak Puas	3	3.2
Total	93	100

Dalam dimensi *responsiveness* (tanggung jawab) 91 responden (96.8%) menyatakan puas terhadap sikap perawat dalam menawarkan bantuan ketika mengalami kesulitan walau tanpa diminta, perawat segera menangani pasien ketika tiba di ruangan, dan perawat membantu untuk pelaksanaan foto dan laboratorium di rumah sakit. Sikap tanggung jawab harus dimiliki perawat karena aspek ini meliputi sikap perawat yang jujur, tekun dalam tugas, mampu mencurahkan waktu dan perhatian, sportif dalam tugas, konsisten serta tepat dalam bertindak.

3.5. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan *Assurance*

Tabel 5. Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan *assurance* di instalasi rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombong (N=93)

Kepuasan Pasien Terhadap <i>Assurance</i>	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	91	97.8
Tidak Puas	2	2.2
Total	93	100

Dalam dimensi *assurance* (jaminan) 91 responden (97.8%) menyatakan puas terhadap perhatian perawat akan keluhan yang pasien rasakan, perawat dapat menjawab pertanyaan tentang tindakan perawatan yang diberikan kepada pasien, perawat selalu memberi salam dan senyum ketika bertemu pasien, dan perawat teliti dan terampil dalam melaksanakan tindakan keperawatan kepada pasien. Aspek ini perlu dimiliki perawat karena aspek ini termasuk kemampuan perawat dalam melakukan pelayanan, misalnya pengetahuan tentang penanganan medis,

keterampilan, dan ketulusan di dalam melayani pasien dan keluarga pasien sehingga dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan termasuk juga kesopanan dan menghargai pasien dan keluarganya.

3.6. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan *Empathy*

Tabel 6. Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan *emphaty* di instalasi rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombong (N=93)

Kepuasan Pasien Terhadap <i>Emphaty</i>	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	91	97.8
Tidak Puas	2	2.2
Total	93	100

Dalam dimensi *emphaty* (empati) 91 responden (97,8%) menyatakan puas terhadap sikap perawat yang sering menengok dan memeriksa keluhan pasien seperti mengukur tensi, suhu, nadi, pernapasan, cairan infus, pelayanan yang diberikan perawat tidak memandang pangkat/status tetapi berdasarkan kondisi pasien, dan perawat perhatian dan memberi dukungan moril terhadap keadaan pasien. Aspek ini perlu dimiliki karena perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan perlu bersikap sabar, murah hati dalam arti bersedia memberikan bantuan dan pertolongan kepada pasien dengan sukarela tanpa mengharapkan imbalan, memiliki sensitivitas dan peka terhadap setiap perubahan pasien, mau mengerti terhadap kecemasan dan ketakutan pasien.

4. KESIMPULAN

Responden puas terhadap mutu pelayanan keperawatan (96.8%). Responden puas terhadap tangibles (97.8%). Responden puas terhadap reliability (97.8%). Responden puas terhadap responsiveness (96.8%). Responden puas terhadap assurance (97.8%). Responden puas terhadap *emphaty* (97.8%). Dapat disimpulkan bahwa responden merasa puas terhadap

pelayanan keperawatan yang telah diberikan oleh RS PKU Muhammadiyah Gombong.

REFERENSI

- [1] Alvan. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Klinik Harapan Bunda Bersama Ambulu Jember; 2015.
- [2] Ehsan, M.M. et, al. Impact of Brand Image, Service Quality and Price on Customer Satisfaction. International Journal of Business and Social Science, Vol. 3, No. 5; 2012.
- [3] Harfika, J. & Abdullah, N. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh (Unmuha); 2017.
- [4] Irawan. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo; 2012.
- [5] Nazir, M. Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia; 2013
- [6] Notoadmojo, S. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: PT. Rineka Cipta; 2010.
- [7] Nursalam. Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4. Jakarta: Salemba Medika; 2014
- [8] Polit & Beck. Resource Manual for Nursing Research. Generating and Assessing Evidence for Nursing Practice. Ninth Edition. USA: Lippincott; 2012
- [9] Raharjani. Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana Rumah Sakit; 2013.
- [10] Raheem Et, al. Patients' Satisfaction and Quality Health Services: An Investigation from Private Hospitals of Karachi, Pakistan, Department of Business Administration & Commerce, Indus University, Karachi, Pakistan. Institute of Business Administration, Sindh University, Jamshoro, Pakistan, Vol. 3(7); 2014. 34-38.

- [11] Satrianegara, M Fais. Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Salemba Medika; 2014.
- [12] Sharon, L.G., & Santoso, S.B. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas, Citra Rumah Sakit, Kepuasan Pasien Dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Inap Rsud Tugurejo Semarang). Diponegoro Journal Of Management, Vol. 6 No. 3, Hal 1-12; 2017
- [13] Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. Service Quality and Satisfaction, Edisi 4. Penerbit Andi: Yogyakarta; 2016.
- [14] Yanti, Nur. Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Fasilitas Dan Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rsud Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar; 2013.
- [15] Yeni, A. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsu Daeng Radja. SKRIPSI. FKM. Universitas Hasanudin makasar; 2012.