

Available online at : <http://ojs.rajawali.ac.id/index.php/JKR>

# Jurnal Kesehatan Rajawali

| ISSN (Print) 2085-7764 | ISSN (Online) 2776-558X |



Artikel

## Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Pasar Minggu Jakarta Selatan

Sri Rahayu

<sup>1</sup> Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Kesehatan, Universitas Faletahan, Serang, Indonesia

### ARTICLE INFORMATION

Received: 19 Februari 2024

Revised: 7 April 2024

Accepted: 8 April 2024

Available online: 8 April 2024

### KEYWORDS

Kualitas pelayanan, kepuasan pasien, rawat inap

### CORRESPONDENCE

E-mail: [sri.rahayu680513@gmail.com](mailto:sri.rahayu680513@gmail.com)

### A B S T R A C T

Hospital service quality metrics are controlled by two components: namely compliance with applicable quality standards as determined by law, and evaluation of service as perceived by patients. Providing services aimed at meeting patient needs is the obligation of health facilities, and hospitals are especially responsible for this. This research aims to gain an understanding of the relationship between the level of satisfaction experienced by third-class inpatients at Pasar Minggu Hospital, South Jakarta and the quality of nursing services provided. This research uses a quantitative methodology that takes a cross-sectional approach to data collection. Through the use of the total sampling method, the sample for this research was ninety people who were hospitalized at Pasar Minggu Regional Hospital in the third-class category. Univariate-bivariate analysis was carried out as part of the investigation in this study. Based on the findings, it is known that 86 people (95.6%) had good service quality, while only four people (4.4%) had poor service quality. Apart from that, 85 people (94.6%) had a good level of patient satisfaction, while five people (5.4%) had a poor level of satisfaction. The results of statistical analysis show that there is a relationship between the quality of nursing services and the level of satisfaction experienced by patients, with a  $p$ -value  $<0.05$  (0.000). Therefore, every health service institution needs to ensure the maintenance of the quality of nursing services without differentiating between the classes of inpatients.

### Abstrak

Metrik kualitas layanan rumah sakit dikendalikan oleh dua komponen: yaitu kepatuhan terhadap standar kualitas yang berlaku sebagaimana ditentukan oleh undang-undang, dan evaluasi layanan yang dirasakan pasien. Memberikan layanan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pasien merupakan kewajiban fasilitas kesehatan, dan rumah sakit khususnya bertanggung jawab atas hal ini. Penelitian ini bermaksud untuk memperoleh pemahaman mengenai hubungan antara tingkat kepuasan yang dialami pasien rawat inap kelas tiga RSUD Pasar Minggu Jakarta Selatan dengan kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan. Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif yang mengambil pendekatan *cross-sectional* dalam pengumpulan data. Melalui penggunaan metode *total sampling*, sampel penelitian ini berjumlah sembilan puluh orang yang menjalani rawat inap di RSUD Pasar Minggu dengan kategori kelas tiga. Analisis univariat-bivariat dilakukan sebagai bagian dari investigasi pada penelitian ini. Berdasarkan temuan, diketahui bahwa 86 orang (95,6%) mempunyai kualitas pelayanan baik, sedangkan hanya empat orang (4,4%) yang mempunyai kualitas pelayanan buruk. Selain itu 85 orang (94,6%) memiliki tingkat kepuasan pasien yang baik, sedangkan lima orang (5,4%) memiliki tingkat kepuasan yang kurang baik. Hasil analisis statistik menunjukkan terdapat hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan yang dialami pasien, dengan nilai  $p$ -value  $<0,05$  (0,000). Oleh karena itu, penting bagi setiap institusi pelayanan kesehatan untuk menjamin terpeliharanya mutu pelayanan keperawatan tanpa membedakan kelas pasien rawat inap.

### PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah seluruh wujud aktivitas dan/ atau aktivitas pelayanan yang diperuntukkan secara langsung kepada individu atau kelompok masyarakat untuk menjaga dan meningkatkan level kesehatan Masyarakat. Dalam penyelenggaraannya, pemerintah pusat maupun daerah akan

melakukan evaluasi terhadap ketaatan standar pelayanan sesuai yang berlaku serta evaluasi kepuasan yang dapat melibatkan pasien (1).

Istilah "kepuasan pasien" mengacu pada sejauh mana pasien puas dengan fasilitas dan layanan medis yang mereka terima dari penyedia layanan masing-masing. Salah satu aspek penting yang menentukan keberhasilan suatu institusi pelayanan kesehatan, dalam hal ini adalah rumah sakit, adalah tingkat kebahagiaan pasien terhadap fasilitas tersebut (2).

Selain mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku saat ini, rumah sakit juga dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berorientasi pada kesejahteraan pasiennya. Melakukan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang ditawarkan kepada konsumen, khususnya masyarakat, merupakan salah satu cara untuk mencapai tujuan tersebut. Untuk memulainya, rumah sakit dapat memulai dengan menganalisis setiap faktor yang berdampak pada tingkat kepuasan yang dialami pasien. (3).

Pada tahun 2021, terdapat studi pendahuluan terhadap pasien rawat inap kelas tiga yang mengungkapkan, dari 10 orang yang disurvei, menurut keterangan dari enam orang bahwa perawat hanya berkomunikasi saat pasien bertanya, memeriksa pasien tanpa memperkenalkan diri, tidak menatap pasien saat berbicara, membuat pasien menunggu lama, dan kurang tanggap terhadap pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien masih cenderung belum terpenuhi di salah satu rumah sakit Rumah Sakit Umum Daerah Jawa Barat.

Hasil temuan peneliti lainnya yang dilakukan di Poliklinik RSUP Dr. M. Djamil tahun 2023 ditemukan bahwa beberapa hal kualitas pelayanan yang kurang bermutu yang dirasakan oleh pasien yaitu 68,8% sarana bangunan, 49% keterampilan petugas, 46,9% daya tanggap, dan 37,5% empati dan pelayanan (5).

Studi tentang pengalaman pasien tentunya dapat membantu praktisi dalam menggabungkan sudut pandang pasien dengan lebih baik dalam pemberian layanan dan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini sangat penting mengingat fakta bahwa industri kesehatan menjadi lingkungan yang semakin kompetitif. Industri layanan kesehatan tidak boleh dipisahkan sepenuhnya dari sektor masyarakat lainnya, meskipun memiliki karakter yang berbeda. Terlepas dari kenyataan bahwa sektor-sektor tertentu mengalami kemajuan dalam meningkatkan orientasi pelanggan di perusahaan, sangatlah penting bagi praktisi layanan kesehatan untuk tetap waspada dalam proses mengubah perilaku mereka sesuai dengan ekspektasi pasien yang berkembang pesat (6).

Beberapa peneliti sebelumnya telah membahas bagaimana kualitas pelayanan keperawatan dapat mempengaruhi kepuasan pasien, namun belum membahas menggunakan pendekatan lima dimensi kepuasan pasien (SERVQUAL). Oleh karena berdasarkan dari studi pendahuluan dalam kesempatan kali ini penelitian berinisiatif untuk melakukan penelitian tentang hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas tiga di RSUD pasar minggu Jakarta selatan tahun 2022.

## METODE

Metodologi yang bersifat deskriptif dan *cross-sectional* digunakan untuk penelitian ini, yaitu data yang dikumpulkan pada suatu waktu tertentu (7). Penelitian dilaksanakan pada bulan Februari sampai dengan Maret 2023. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 90 pasien, *total sampling* menjadi teknik pemilihan sampel yang digunakan, dengan kriteria inklusi pasien rawat inap yang mendapatkan pelayanan di kelas 3 di RSUD Pasar Minggu, Jakarta Selatan. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, adapun kedua instrumen tersebut telah dilakukan uji validitas dengan hasil 0,312 ( $r$  hitung >  $r$  table), hasil uji reliabilitas kedua instrumen tersebut adalah 0,936 (*Cronbach's Alpha* > 0,60). Penghitungan karakteristik responden dilakukan dengan menggunakan analisis univariat dengan distribusi frekuensi, dan analisis bivariat dengan *chi-square* untuk mengetahui hubungan antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien (8). Sesuai dengan standar etika, penelitian ini diterima dengan nomor 55/KEPK.UF/I/2023.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Univariat

Tabel 1. Level Kualitas Pelayanan Keperawatan

Kualitas Pelayanan	Mean	STD	F	(%)
Baik	16,86	0,820	86	95,6
Kurang baik			4	4,4
Total			90	100,0

Data yang disajikan pada Tabel 1 menunjukkan bahwa dari total 90 pasien, 86 pasien (95,6%) menilai kualitas layanan baik, sedangkan hanya empat (4,4%) yang menilai buruk.

Tabel 2. Level Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	Mean	STD	F	(%)
Baik	27,32	0,372	85	94,4
Kurang baik			5	5,6
Total			90	100,0

Berdasarkan tabel 2 dari 90 pasien dapat dikatakan bahwa yang merasakan kepuasan pasien dengan kategori baik berjumlah 85 orang (94,4%) sementara kepuasan pasien kategori kurang baik berjumlah 5 orang (5,6%).

### Analisis Bivariat

Tabel 3. Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien		Total	p	OR
	Puas	Tidak			
Baik	85	1	86	0,000	86,000
Kurang	0	4	4		

Berdasarkan tabel 3 diperoleh hasil dari 86 pasien yang merasakan puas dengan kualitas pelayanan keperawatan dengan kategori baik berjumlah 85 orang (98,8%). Pada 4 pasien lainnya yang merasakan tidak puas dengan kualitas pelayanan keperawatan kategori kurang baik berjumlah 4 orang (100%).

Analisis *chi square* dengan uji statistik memperoleh nilai  $P < 0,05$  (0,000) dengan kata lain dapat diartikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas tiga di RSUD Pasar Minggu, Jakarta Selatan. Serta diperoleh nilai OR (*Odd Ratio*) = 86,000, artinya responden yang memilih baik pada kualitas pelayanan 86,000 kali lebih besar untuk merasakan kepuasan yang di rasa oleh pasien.

Level kepuasan seorang pasien berkorelasi dengan kualitas pelayanan keperawatan yang diterimanya. Secara teori, alasan mengapa pasien senang atau tidak senang dengan pelayanan keperawatan yang diterimanya dapat ditentukan oleh kualitas layanan keperawatan yang diberikan. Pengujian hipotesis menunjukkan bahwa teori tersebut valid dan sesuai dengan keadaan dunia nyata. Temuan penelitian ini konsisten dengan temuan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara kualitas layanan dengan kepuasan pasien BPJS di RSUD Tanjung Selamat. Nilai  $p = 0,001$  ( $p < 0,05$ ) menunjukkan bahwa hubungan ini signifikan secara statistik (9).

Kepuasan pasien terdiri dari lima dimensi SERVQUAL (10), yang mana menurut 98,8% pasien rawat inap RSUD Pasar Minggu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, lima dimensi kepuasan pasien tersebut yaitu sebagai berikut:

1. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu penampilan fasilitas, alat kesehatan, petugas dan media komunikasi. Yang mana dalam hal ini sebagian besar pasien merasa bahwa fasilitas ataupun peralatan yang tersedia, kebersihan rumah sakit membuat pasien nyaman, penampilan petugas ataupun setiap informasi yang disampaikan sudah baik. Hasil tersebut sejalan dengan

penelitian sebelumnya bahwasanya pasien puas dengan infrastruktur nyata secara keseluruhan (11).

2. *Reliability* (andal), yaitu petugas mampu memberikan jasa pelayanan sesuai dengan yang telah dijadwalkan secara akurat dan terjamin. Menurut pasien ketepatan jadwal visit dokter telah sesuai dan prosedur pemeriksaan yang mudah. Hal demikian juga sama halnya dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa pelayanan dokter, pelayanan laboratorium dan radiologi, pelayanan farmasi rawat inap, dan pelayanan diet merupakan prediktor kuat kepuasan pasien (12).
3. *Responsiveness* (tanggap), berarti mampu untuk memberikan pelayanan dengan cepat atau tanggap yang mana menurut pasien petugas rumah sakit seringkali tanggap sewaktu dibutuhkan. Berbeda dengan penelitian sebelumnya (13) yang mendapatkan hasil waktu kunjungan staf medis (pemeriksaan pasien) tidak dilakukan tepat sesuai waktu yang tertera  $\pm 15$  menit dari jadwal yang ditentukan.
4. *Assurance* (jaminan) yaitu pemahaman atau petugas yang santun serta kemampuannya untuk meyakinkan pasien. Pasien merasa bahwa petugas terampil dalam memberikan pelayanan. Hal demikian juga serupa dengan hasil penelitian (14) bahwa positif tertinggi terdapat pada dimensi jaminan terkait petugas yang jujur, ramah, sopan, dan dapat dipercaya.
5. *Empaty* (peduli) bermakna kepedulian, perhatian yang diberikan kepada pasien. Petugas cukup peka dan peduli terhadap hal yang dikeluhkan oleh pasien. Dimensi kepuasan pasien empati ini juga telah diteliti sebelumnya (15) yang mana empati merupakan dimensi yang mempunyai tingkat kepuasan tertinggi yang dirasakan oleh pasien.

Peneliti sebelumnya telah melakukan tinjauan pustaka yang kesimpulannya menyebutkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang mencakup lima komponen (jaminan, kepedulian, daya tanggap, fasilitas, dan keandalan) berpengaruh terhadap level kepuasan yang dialami pasien rawat inap di rumah sakit. Pemenuhan kebutuhan pasien rawat inap di rumah sakit sebagian besar bergantung pada lima komponen, dimana komponen tersebut merupakan komponen yang paling penting (16). Sesuai dengan pendapat Mar'atus yang menyatakan bahwa bagi pasien dan masyarakat, kepuasan terhadap mutu pelayanan adalah empati, respek dan tanggap atau cepat terhadap segala sesuatu yang dibutuhkan pasien, pelayanan juga diberikan dengan ramah pada saat mereka berkunjung (17).

Berdasarkan beberapa penelitian yang telah dibahas, menunjukkan bahwa dari lima dimensi kepuasan pasien masih terdapat 1 dimensi yaitu *responsiveness* atau ketanggapan yang memiliki kesenjangan dalam hal ketepatan waktu visite oleh petugas rumah sakit. Hal ini dapat menjadi perhatian khususnya bagi RSUD Pasar Minggu untuk mempertahankan kepuasan pasien pada dimensi ketanggapan ini agar terus menjaga pelayanan keperawatan.

Agar suatu rumah sakit dapat memenuhi syarat sebagai penyedia pelayanan medis yang efisien, maka rumah sakit harus mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pasien sesuai dengan kebutuhannya. Sebaliknya, jika pasien memperoleh pelayanan kesehatan yang tidak memenuhi kebutuhan dan harapannya, maka dengan demikian mutu pelayanan kesehatan yang diberikan berstandar rendah. Penting untuk memastikan bahwa layanan terus ditingkatkan dan perhatian khusus diberikan pada standar kesehatan yang ditetapkan oleh rumah sakit, khususnya persyaratan yang ditetapkan oleh pemerintah yang mengatur layanan perawatan yang harus diterima pasien. Terus memberikan pelayanan terbaik kepada pasien dan menjaga kualitas setinggi-tingginya adalah hal yang sangat penting, oleh karena itu hal ini harus ada.

Eksperimen berupa *inhouse training* dilakukan di RSUP Dr. Slamet yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan perawat dalam melakukan audit mutu pelayanan keperawatan. Hasil eksperimen tersebut menunjukkan efektif untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan perawat dalam

melakukan audit mutu pelayanan keperawatan, data audit yang akurat guna melakukan perbaikan peningkatan pelayanan asuhan keperawatan yang pada akhirnya dapat meningkatkan mutu pelayanan keperawatan (18). Pemberian *inhouse training* tersebut, tentunya dapat menjadi acuan atau referensi bagi rumah sakit untuk menyelenggarakan kegiatan serupa yang sangat bermanfaat untuk peningkatan mutu pelayanan keperawatan yang juga menjadi prediktor kepuasan pasien.

## SIMPULAN

Pelayanan rawat inap di suatu rumah sakit sebagian besar dilakukan oleh seorang perawat, oleh karena itu kualitas pelayanan keperawatan yang baik mampu mempengaruhi kepuasan pasien yang baik pula. Kepuasan pasien tersebut memiliki lima dimensi (*assurance, empathy, responsiveness, tangible dan reliability*), yang berdasarkan temuan pada penelitian ini, kelima dimensi tersebut mencapai kategori baik.

## ACKNOWLEDGEMENT

Terima kasih kepada Universitas Faletehan dan Prodi Ilmu Keperawatan yang selalu memberikan atensi, motivasi dan dukungan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Indonesia. UU Nomor 17 Tahun 2023. Undang Undang Nomor 17 Tahun 2023 p. 1–300.
- [2] Manzoor F, Wei L, Hussain A, Asif M, Shah SIA. Patient satisfaction with health care services; an application of physician's behaviour as a moderator. *Int J Environ Res Public Health*. 2019;16(18):1–16.
- [3] Supartiningsih S. Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *J Medicoeticolegal dan Manaj Rumah Sakit* 1018196/jmmr2016. 2017;6(1):9–15.
- [4] Kemenkes RI. Laporan Akuntabilitas Kinerja Kegiatan. Direktorat Jenderal Kesehatan Masyarakat Kementerian Kesehatan. 2022. 50 p.
- [5] Alfitri FK, Sefitri I. Pengaruh Penerapan Pelayanan Prima "Dutawecare" Terhadap Kepuasan Pelayanan Keperawatan di Rsupdr. M. Djamil Padang. *J Kesehat Med Saintika*. 2023;14(1):235–42.
- [6] Ng JHY, Luk BHK. Patient satisfaction: Concept analysis in the healthcare context. *Patient Educ Couns*. 2019;102(4):790–6.
- [7] Creswell JW. *Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Research Design*. Vol. 71, Review of Scientific Instruments. SAGE Publication; 2014.
- [8] Supriyadi D. *Statistik Kesehatan*. 8th ed. Yafi Solihin, editor. Vol. 4. Jakarta: Salemba Medika; 2022. 19–22 p.
- [9] Yusra Y. Hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS. *J SAGO Gizi dan Kesehat*. 2020;1(2):201.
- [10] Parasuraman, A; Berry, Leonard L; Zeithaml VA, Kelley SW, Turley L. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *J Retail*. 1988;64(1):5–6.
- [11] Umoke MJ, Umoke PCI, Nwimo IO, Nwalieji CA, Onwe RN, Emmanuel Ifeanyi N, et al. Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. *SAGE Open Med*. 2020;8.
- [12] Asamrew N, Endris AA, Tadesse M. Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. *J Environ Public Health*. 2020;2020.

- [13] Setyawan FEB, Supriyanto S, Tunjungsari F, Hanifaty WON, Lestari R. Medical staff services quality to patients satisfaction based on SERVQUAL dimensions. *Int J Public Heal Sci.* 2019;8(1):51–7.
- [14] Darmawan Didit, Issalillah Fayola, Khayru Khan Rafadi, Herdiyana Ananda Raina Andi, Putra Rachman Arif, Mardikaningsih Rahayu SAE. BPJS Patients Satisfaction Analysis Towards Service Quality of Public Health Center in Surabaya. *Media Kesehat Masyarakat Indones.* 2014;16(1):15–25.
- [15] Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Rev la Fac Med Humana.* 2020;20(3):397–403.
- [16] Raihan L. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit: Literature Review. *Media Publ Promosi Kesehat Indones.* 2023;6(9):1708–14.
- [17] Sholehah M. Kajian literatur determinan kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di rumah sakit. Universitas Muhammadiyah Surakarta. 2021.
- [18] Susanto R, Mediawati AS, Yudianto K. Audit of Nursing Care Quality at Dr. Slamet Hospital. 2020;(188):133–6.