

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RSUD PELABUHAN RATU KABUPATEN SUKABUMI

Johan Budhiana¹, Alin Elitian², Asmarawanti³

^{1,2}Program Studi Sarjana Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sukabumi

³Program Studi Diploma III Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sukabumi

Abstrak

Tuntutan masyarakat untuk memperoleh pelayanan keperawatan yang berkualitas semakin meningkat. Tolak ukur yang ditetapkan untuk mengukur keberhasilan layanan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Pelabuhan Ratu Sukabumi. Jenis penelitian korelasional dengan pendekatan cross sectional. Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien di ruang rawat inap RSUD Pelabuhan Ratu Kabupaten Sukabumi dengan jumlah sampel sebanyak 372 pasien. Kriteria inklusi meliputi pasien yang bersedia menjadi responden, pasien yang dirawat >1 hari, dan pasien berusia >17-55 tahun. Adapun kriteria inklusi adalah pasien yang mempunyai keterbatasan fisik dan mental, dan pasien yang tidak bisa membaca dan menulis. Teknik analisis menggunakan uji somers'd. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar kualitas pelayanan keperawatan Sebagian besar baik sebanyak 216 (58,1%), adapun pada kepuasan pasien Sebagian besar memiliki kepuasan baik sebanyak 214 orang (57,5%). Berdasarkan hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Pelabuhan Ratu dengan p-value 0,000. Kesimpulan bahwa RS dapat mempertahankan atau lebih meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan yang lebih baik dan bermutu untuk mencapai pelayanan yang optimal.

Kata Kunci : Kepuasan, Kualitas, Pasien, Pelayanan Keperawatan

I. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan saat ini merupakan bagian yang sangat penting bagi masyarakat. Tuntutan masyarakat untuk memperoleh pelayanan keperawatan yang berkualitas semakin meningkat. Kesehatan merupakan tanggung jawab pemerintah dan kesehatan sangatlah penting bagi pembangunan negara. Akan tetapi dalam kenyataannya pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah belum dapat mencapai kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Sehingga perlu dilakukan pengkajian tentang pelayanan yang telah berkembang di masyarakat dan kemudian mengelolanya menjadi pelayanan yang lebih bermutu dan berkualitas (Ayu, 2020).

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat (Azwar, 2015 dalam Jais, 2018). Tugas rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan adalah memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, dan bertanggung jawab terhadap masyarakat terutama di wilayah cakupannya (Tangdilambi et al., 2018). Kebutuhan pasien terhadap layanan kesehatan yang semakin kompleks akan menuntut pelayanan kesehatan yang profesional dalam mengatasi masalah kesehatan. Salah satu pelayanan kesehatan yang paling utama adalah pelayanan

keperawatan (Asmuji, 2012 dalam Wulandari, 2015). Pelayanan keperawatan pada rumah sakit berorientasi pada tujuan yang berfokus pada penerapan asuhan keperawatan yang berkualitas) (Depkes RI dalam Andra & Ismainar, 2018). Tolak ukur yang ditetapkan untuk mengukur keberhasilan layanan adalah kepuasan pasien diinginkan (Jahirin, 2017).

Kepuasan pasien dapat dipahami sebagai ukuran hasil yang diungkapkan oleh pasien di mana struktur dan proses perawatan yang diterima oleh pasien dapat diukur dengan pengalaman yang dirasakan oleh pasien (Zaid, dkk 2021). Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien (Supartiningsih, 2017). Kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka. Pelayanan ini mendapat sorotan tajam baik dikalangan masyarakat maupun dari para pelaksanaan kesehatan itu sendiri. Persaingan yang kompetitif dengan penyajian pelayanan yang berkualitas tersebut hal utama yang harus diprioritaskan (Aulia, dkk 2018).

Kualitas layanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen sertaketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Atmaja, 2018). Bila kualitas pelayanan kesehatan tidak senantiasa dipelihara dan ditingkatkan, besar kemungkinan jumlah pasien akan menyusut. Faktor kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan akan mempengaruhi jumlah kunjungan. Apabila pasien tidak puas akan membuat pasien kecewa. Faktor kepuasan pasien juga dapat menciptakan persepsi masyarakat tentang citra rumah sakit (Ayu, 2020).

Kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pelanggan menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan layanan di rumah sakit. Selain itu, jaminan kualitas dan proses akreditasi di sebagian besar negara mensyaratkan bahwa kepuasan pasien diukur harus secara teratur. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat.

Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berkenaan dengan pelayanan keperawatan dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RSUD Pelabuhan Ratu Kabupaten Sukabumi”.

II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah korelasional dengan pendekatan cross sectional. Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien di ruang rawat inap RSUD Palabuan Ratu Kabupaten Sukabumi sebanyak 5240 dengan jumlah sampel sebanyak 372 pasien. Kriteria inklusi meliputi pasien yang bersedia menjadi responden, pasien yang dirawat >1 hari, dan pasien berusia >17-55 tahun. Adapun kriteria inklusi adalah pasien yang mempunyai keterbatasan fisik dan mental, dan pasien yang tidak bisa membanca dan menulis. Teknik analisis menggunakan uji *somers'd*.

Surat etik penelitian ini diberikan oleh komisi etik STIKes Sukabumi 18/IV/KEPK/STIKESMI/2022.

III. HASIL PENELITIAN

1. Gambaran Karakteristik Responden

Tabel 1. Gambaran Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	f	%
1	Jenis Kelamin Laki-Laki	128	34,4

	Perempuan	244	65,6
2	Usia		
	17-25	9	2,4
	26-35	12	3,2
	36-45	158	42,5
	46-55	146	39,3
	56-65	47	12,6
3	Pendidikan		
	SD	130	34,9
	SMP	48	13
	SMA	153	41,1
	PT	41	11,0
4	Pekerjaan		
	Buruh	94	25,3
	Pedagang	67	18,0
	Pegawai Negeri	11	3,0
	Pegawai Swasta	18	4,8
	Pelajar	9	2,4
	Tidak Bekerja	173	46,5
5	Lama Perawatan		
	2 Hari	55	14,8
	3 Hari	258	69,4
	4 Hari	59	15,8
6	Ruang Inap		
	Ruang Lumba	141	37,9
	Ruang Merlin	104	28,0
	Ruang Pari	117	30,4
	Ruang Paus	10	2,7
7	Jenis Pelayanan		
	BPJS	343	92,2
	Non BPJS	29	7,8

Berdasarkan tabel 1, menunjukan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 244 orang (65,6%), sebagian besar berada pada rentang usia 36-45 tahun sebanyak 158 orang (42,5%). Pada Pendidikan sebagian besar responden berpendidikan SMA sebanyak 153 orang (41,1%). Sebagian besar berstatus tidak bekerja sebanyak 173 (46,5%). Lama rawat sebagian besar 3 hari sebanyak 258 orang (69,4%). Pada ruang inap Sebagian besar berada di ruang pari sebanyak 117 orang (30,4%). Jenis pelayanan yang digunakan Sebagian besar adalah BPJS sebanyak 343 orang (92,2%).

2. Analisis Univariat

Tabel 2. Analisis Univariat

No	Kualitas Pelayanan Keperawatan	f	%
1	Baik	216	58,1
	Cukup	99	26,6
	Kurang	57	15,3
2	Kepuasan Pasien		
	Baik	214	57,5
	Cukup	94	25,3
	Kurang	64	17,2

Berdasarkan tabel 2, menunjukan bahwa pada variabel kualitas pelayanan keperawatan memperoleh kualitas baik sebanyak 216 orang (58,1%). Adapun pada variabel kepuasan pasien memperoleh kepuasan baik sebanyak 214 orang (57,5%).

3. Analisis Bivariat

Tabel 3. Analisis Bivariat

Kualitas Pelayanan Kep	Kepuasan Pasien						Jumlah	%	d	p-Value
	Puas	%	Cukup	%	Kurang Puas	%				
Baik	202	93,5	9	4,2	5	2,3	216	100	0,815	0,000
Cukup	6	6,1	79	79,8	14	14,1	99	100		
Kurang	6	10,5	6	10,5	45	78,9	57	100		
Jumlah	214	57,5	94	25,3	64	17,2	372	100		

Berdasarkan tabel 3, menunjukkan bahwa Sebagian besar responden yang mendapatkan kualitas pelayanan keperawatan baik memiliki kepuasan puas sebanyak 202 orang (93,5%). Pada responden yang mendapatkan kualitas pelayanan keperawatan cukup Sebagian besar memiliki kepuasan cukup sebanyak 79 orang (79,8%). Adapun responden yang mendapatkan kualitas pelayanan keperawatan kurang Sebagian besar memiliki kepuasan kurang sebanyak 64 orang (17,2%).

Berdasarkan hasil p-value 0,000 menunjukkan bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Palabuhan Ratu Kabupaten Sukabumi.

IV. PEMBAHASAN

1. Gambaran Kualitas Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Palabuhan Ratu Sukabumi

Berdasarkan tabel 2, menunjukkan bahwa pada variabel kualitas pelayanan keperawatan memperoleh kualitas baik sebanyak 216 orang (58,1%). dan sebagian kecil memperoleh tingkat kualitas yang kurang sebanyak 57 orang (15,3%).

Penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan baik, hal ini menunjukkan bahwa pasien yang berkunjung dan menggunakan pelayanan kesehatan di Ruang Rawat Inap RSUD Palabuhanratu Kabupaten Sukabumi menganggap pelayanan yang diberikan sudah baik dan mencukupi kebutuhan pasien saat berobat, baik dari aspek perhatian, penerimaan, komunikasi, kerjasama dan aspek tanggung jawab (Tjiptono, 2017).

Kualitas pelayanan kesehatan dapat dinilai dari beberapa aspek seperti yang dilakukan dalam penelitian ini dimulai dari aspek fasilitas, penampilan serta keramahan petugas, kelengkapan peralatan, ketepatan waktu pelayanan, ketanggapan petugas terhadap keluhan pasien serta perhatian yang diberikan petugas kepada pasien. Salah satu faktor yang mempengaruhi penilaian terhadap kualitas pelayanan adalah usia dan Pendidikan (Hadinata et al., 2019; Achamt, 2020).

2. Gambaran Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Palabuhan Ratu Sukabumi

Berdasarkan tabel 2, menunjukan bahwa pada variabel kepuasan pasien memperoleh kepuasan baik sebanyak 214 orang (57,5%), dan sebagian kecil memiliki kepuasan yang kurang puas sebanyak 64 orang (17,2%).

Petugas kesehatan baik dokter dan perawat selalu memberikan pelayanan yang baik di karenakan dokter di Ruang Rawat Inap RSUD Palabuhanratu Kabupaten Sukabumi selalu tepat dalam mendiagnosa penyakit pasien dan memberikan resep yang sesuai dengan penyakit pasien, selain itu di Ruang Rawat Inap RSUD Palabuhanratu Kabupaten Sukabumi memiliki persediaan obat yang di butuhkan pasien. Maka dari itu kepuasan pasien dapat dinilai dari beberapa aspek seperti yang dilakukan dalam penelitian ini dimulai dari aspek

fasilitas, penampilan serta keramahan petugas, ketepatan waktu pelayanan, ketanggapan petugas terhadap keluhan pasien serta perhatian yang diberikan petugas kepada pasien.

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam, 2017). Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Pohan, 2016). Salah satu faktor yang mempengaruhi penilaian terhadap kepuasan pasien adalah usia dan Pendidikan (Listiani, 2017)

3. Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Pelabuhan Ratu Kabupaten Sukabumi

Berdasarkan nilai P value=0,000 yang berarti $< 0,05$ yang menunjukkan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Pelabuhan Ratu Sukabumi.

Kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Implementasi Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh suatu perusahaan adalah dengan memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan pasien dan akhirnya akan membentuk kepuasan. Kepuasan pasien mempunyai tempat tersendiri dan merupakan hal yang sangat penting untuk bertahannya suatu tempat pelayanan kesehatan termasuk puskesmas.

Tingkat kepuasan pasien yang tercapai adalah hal yang diinginkan oleh pasien. Pada umumnya pasien menginginkan pelayanan kesehatan yang mengurangi gejala secara efektif dan mencegah penyakit, sehingga mereka beserta keluarga sehat dan dapat melaksanakan tugas mereka sehari-hari tanpa gangguan fisik. Wu (2011) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi berkorelasi dengan kepuasan pelanggan yang tinggi.

Kepuasan pasien juga memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan memberikan dorongan atau motivasi kepada pasien untuk menjalin ikatan dan hubungan yang baik dan kuat dengan puskesmas. Adanya ikatan dan hubungan yang kuat dengan pasien sebagai pelanggan, maka puskesmas dapat memahami kebutuhan pasien dan berusaha memenuhinya serta meminimalkan kesalahan yang mengakibatkan kekecewaan pasien sebagai konsumen. Menurut Asri (2001) dalam Ngatmo (2016) Semakin tinggi manfaat yang dirasakan pasien dari kualitas pelayanan maka pasien akan semakin puas terhadap jasa pelayanan.

V. KESIMPULAN

Sebagian besar kualitas pelayanan dan kepuasan pasien keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Pelabuhan Ratu Sukabumi dinilai baik sehingga terdapat hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Pelabuhan Ratu Sukabumi.

VI. SARAN

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan dapat menambah serta memberikan informasi terkait kualitas pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Pelabuhan Ratu Kabupaten Sukabumi, dan dapat mempertahankan atau lebih meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan yang lebih baik dalam memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu untuk mencapai

pelayanan keperawatan yang optimal terkait kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Palabuhanratu Kabupaten Sukabumi.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63.
- Ayu wahyuni. (2020). *faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di RSU full Bethesda Kabupaten Deli Serdang*. 3(1), 20–31.
- Hadinata, S. (2019). Islamic Social Reporting Index Dan Kinerja Keuangan Pada Perbankan Syariah Di Indonesia. *EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1), 72. <https://doi.org/10.14421/ekbis.2018.2.1.1099>
- Ismainar, H. (2018). *Manajemen Unit Kerja: Untuk Perekam Medis dan Informasi Kesehatan Ilmu Kesehatan Masyarakat Keperawatan dan Kebidanan*. Deepublish.
- Jahirin & Nurjanah, R. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit. *Health Journal*, V(2). 17-24.
- Jais. (2018). Analisis Sistem Pelayanan Penyakit Jantung di RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan Tahun 2014. *Jurnal Administrasi*, 4(2), 85–97
- Ngatmo. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada PT .Sido Muncul Semarang. *Jurnal Kajian Akuntansi Dan Bisnis*, 12, 1–5.
- Nursalam. (2017). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. Cet. 2. Jakarta: Salemba Medika.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1). 9-15.
- Tangdilambi, A., Alim, A. N., & Badwi, A. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS DR.Soetomo*, 5(2).
- Tjiptono, Fandy. 2017. *Manajemen Jasa*. Edisi Keempat. Andi. Yogyakarta.
- Wulandari, N. (2015). *Hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah sakit umum daerah (RSUD) Ungaran kabupaten Semarang*. 126.
- Zaid., Indrianto, A. P., & Hantoro, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Guung Jati Cirebon. *Jurnal Endurance : Kajian Ilmiah Problems Kesehatan*, 6(3), 579–589.